

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
CON MENCIÓN EN GERENCIA PUBLICA**



TESIS

**Influencia del estrés laboral en el desempeño
profesional del personal asistencial del hospital José
Hernán Soto Cadenillas de Chota, 2021**

**Presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional
Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de Maestra en
Administración con mención en Gerencia Pública**

INVESTIGADOR

Bach. Rosis Edy Rojas Monsalve

ASESOR

Mag. Willy Rolando Anaya Morales

<https://orcid.org/0000-0003-4474-2674>

LAMBAYEQUE, 2022

INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL
PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL JOSE HERNAN SOTO CADENILLAS
DE CHOTA, 2021



Bach. Rosis Edy Rojas Monsalve
Autor



Mag. Willy Rolando Anaya Morales
Asesor

Tesis presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
para optar el GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON
MENCION EN GERENCIA PÚBLICA.

Aprobado por:



Dr. GILBERTO CARRIÓN BARCO
Presidente del jurado



Dra. SONIA ALEJANDRA LIZA ZATTI
Secretario del jurado



: Mg. JANET DEL ROSARIO AQUINO LALUPU
Vocal del jurado

Lambayeque, 2022

Declaración Jurada de Originalidad

Yo, Rosis Edy Rojas Monsalve -investigador principal, y Willy Rolando Anaya Morales, asesor del trabajo de investigación “*INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL JOSE HERNAN SOTO CADENILLAS DE CHOTA, 2021*”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque,

Nombre del autor: Rosis Edy Rojas Monsalve

Nombre del asesor: Willy Rolando Anaya Morales

Dedicatoria

A mis padres

Dedico a mi madre por su amor incondicional y por enseñarme que todo es posible con esfuerzo, por formar parte de este trabajo, sobre todo valor para continuar adelante.

Que nunca me vaya a faltar. A ti te debo lo que soy.

A mi inolvidable padre gracias por todo el amor, por guiarme que desde el cielo me acompaña adónde voy y que su presencia cada día crece en mi alma.

Agradecimiento

Mi agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme salud y sabiduría, para realizar este trabajo de investigación, y por toda la bendición en mi vida.

A mi asesor por guiarme, orientarme, por su comprensión, para poder culminar este trabajo, y sobre todo por su solidaridad como persona.

A todo el personal del Hospital José Soto Cadenillas quienes fueron parte de esta investigación gracias por su colaboración.

A los profesores de la Universidad Pedro Ruiz Gallo por su trabajo cotidiano y por su dedicación para que la institución se sea única con luz propia.

A todos les deseo lo mejor de bello mundo.

Índice General

Declaración Jurada de Originalidad	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras	ix
Índice de Anexos	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	13
II. Diseño Teórico	18
3.1 Antecedentes de la Investigación	18
3.2 Base Teórica.....	25
3.2.1 El estrés.....	25
3.2.2 El estrés laboral.....	26
3.2.3 Modelos de estrés laboral.	33
3.2.4 El estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud.	34
3.2.5 El desempeño laboral.....	36
3.2.6 Modelos del desempeño laboral.	38
3.2.7 El desempeño laboral del MINSA-Perú.....	43
3.3 Base Legal	43
3.4 Un modelo de influencia del estrés laboral en el desempeño profesional del personal asistencial del hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota, 2021	43
3.5 Definiciones Conceptuales.....	44
3.6 Operacionalización de Variables.....	46
3.6 Hipótesis.....	46
III. Diseño Metodológico	47
3.1 Tipo de Investigación	47
3.2 Método de Investigación.	47
3.3 Diseño de Contrastación.....	47
3.4 Población, Muestra y Muestreo.....	48
3.5 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos.	48
3.6 Procesamiento y Análisis de Datos	49
IV. Resultados	50
4.1 Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño Profesional del Personal Asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021	50
4.2 Nivel del Estrés Laboral del Personal Asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021	54
4.3 Nivel del Desempeño Profesional del Personal Asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021.....	60

4.4	Perfil del Personal de Salud en el Hospital	63
4.5	Plan de Mejora del Estrés Laboral y Desempeño Profesional	65
V.	Discusión	70
VI.	Conclusiones	73
VII.	Recomendaciones.....	75
	Referencias Bibliográficas.....	77
	Anexos.....	81

Índice de Tablas

Tabla 1 Modelos de estrés laboral	33
Tabla 2 Tabla de operacionalización de variables	46
Tabla 3 Reporte del análisis de regresión del modelo estimado.....	50
Tabla 4 Matriz de correlación de Rho de Sperman de las variables estrés laboral y desempeño profesional.	51
Tabla 5 Estimación del modelo con dimensiones del estrés laboral y perfil del entrevistado	51
Tabla 6 Estimación del modelo de las dimensiones del estrés laboral y el desempeño profesional.	53
Tabla 7 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de las variables bajo estudio	54
Tabla 8 Nivel de calificación de la variable estrés laboral	54
Tabla 9 Nivel de calificación de la variable desempeño profesional	60
Tabla 10 Perfil de los entrevistados del Hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota .	63
Tabla 11 Objetivos, estrategias y actividades del Plan de Mejora del Hospital	66
Tabla 12 Actividades y responsables.....	67
Tabla 13 Actividades y presupuesto	68
Tabla 14 Actividades y cronograma	69

Índice de Figuras

Figura 1. El estrés laboral y sus dimensiones en la salud.....	28
Figura 2. Causas de riesgo de estrés	30
Figura 3. Dimensiones del estrés laboral.....	35
Figura 4. Dimensiones de desempeño laboral	39
Figura 5 Nivel de calificación de la variable estrés laboral.....	55
Figura 6 Promedio de respuestas de la variable estrés laboral y de sus dimensiones	55
Figura 7 Promedio de la dimensión clima organizacional y sus indicadores.....	56
Figura 8 Promedio de la dimensión estructura organizacional y sus indicadores	57
Figura 9 Promedio de la dimensión territorio organizacional y sus indicadores	57
Figura 10 Promedio de la dimensión tecnológica y sus indicadores.....	58
Figura 11 Promedio de la dimensión influencia del líder y sus indicadores	59
Figura 12 Promedio de la dimensión falta de cohesión y sus indicadores	59
Figura 13 Promedio de la dimensión respaldo del grupo y sus indicadores	60
Figura 14 Nivel de calificación de la variable desempeño profesional	61
Figura 15 Promedio de la variable desempeño profesional y sus indicadores	61
Figura 16 Promedio de la dimensión acciones y comportamiento y sus indicadores	62
Figura 17 Promedio de la dimensión actividad profesional y sus indicadores.....	62

Índice de Anexos

Anexo 1 Cuestionario de estrés laboral	81
Anexo 2 Guía de observación de desempeño profesional	83
Anexo 3 Validación de experto de los cuestionarios.....	85
Anexo 4 Validación de plan de mejora	88

Resumen

El sector salud ha sido el sector más afectado en el último año 2020 a consecuencia de la emergencia sanitaria Covid-19 que generó una gran presión para los colaboradores del sector salud, y para la gerencia de los servicios de salud en todo el mundo. Ante esto, la presente investigación tuvo como propósito determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal asistencial del hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota, 2021. Mediante la aplicación de un método de investigación cuantitativo se adaptó un instrumento de recolección de datos de escalamiento Likert par la variable estrés laboral y para el desempeño profesional se seleccionó un cuestionario elaborado para el sector salud actualmente vigente; estos dos cuestionarios se aplicaron a una muestra de 176 trabajadores del Hospital. Los resultados señalan la existencia de una relación positiva entre el estrés laboral y del desempeño profesional, el valor del coeficiente es de 0,118 y es estadísticamente significativo. Finalmente, tanto el estrés laboral como el desempeño profesional alcanzan niveles de 3,17 y de 3,09 respectivamente.

Palabras claves: estrés laboral, desempeño profesional, hospital, covid19.

Clasificación JEL: I18, H83, J81

Abstract

The health sector has been the most affected sector in the last year 2020 as a result of the Covid-19 health emergency that generated great pressure for health personnel and for the management of health services throughout the world. Given this, the purpose of this research was to determine the influence of work stress on the performance of healthcare personnel at the José Hernán Soto Cadenillas de Chota hospital, 2021. By applying a quantitative research method, a collection instrument was adapted Likert scaling data for the work stress variable and for professional performance, a questionnaire developed for the health sector currently in force was selected; These two questionnaires were applied to a sample of 176 Hospital workers. The results indicate the existence of a positive relationship between work stress and professional performance, the value of the coefficient is 0.118 and is statistically significant. Finally, both work stress and professional performance reach levels of 3.17 and 3.09, respectively.

Keywords: work stress, professional performance, hospital, covid19.

JEL classification: I18, H83, J81

Introducción

Durante los últimos años, la salud global ha sufrido diversos cambios, desde un enfoque terapéutico/recuperativo rígido hasta un enfoque más preventivo/promocional, pero cuidando todas las esferas del ser humano (ser biopsicosocial), volviéndose más pluri y transdisciplinario. Cambios que han permitido analizar con mayor detalle, en el cuidado de la salud mental, y más aún, si se trata de esta, durante la actividad laboral. Para poder tener un panorama más amplio del estrés laboral, tenemos que conocer lo que engloba la salud mental desde un enfoque holístico.

La Fundación Europea en su investigación “La mejora de las de las condiciones de vida” se demostró que 28% de los trabajadores europeos sufren de estrés, la cual es la segunda causa de baja laboral, perjudicando a 40 millones de trabajadores y reflejando para su país un costo de 20,000 millones de euros anuales en gastos sanitarios; además, de la pérdida de productividad, por lo cual define al estrés laboral como resultado de las interacciones de riesgos del entorno laboral y los trabajadores. Según el Instituto Nacional de Estadística (INEI), España en el 2019, fue el país de Europa con mayor nivel de estrés laboral, representado el 60% de los trabajadores; por consiguiente, Según Bernal (2020) España era el tercer país europeo con más estrés laboral.

En Hispanoamérica, el estrés laboral es una de las causas más frecuentes en los trabajadores, ocasionando secuelas en la esfera mental, perjudicando en el entorno laboral. Se evidenció que el país con nivel de estrés más elevado fue Venezuela en 63% dentro de todos los países

Según la OMS (2020), la pandemia del Covid-19 incrementó los niveles de angustia en diferentes países; entre ellos hay tres países con niveles elevados de angustia China 35%

, Irán 60%, EEUU 40%; De igual manera, esto se refleja en el Perú, de acuerdo a los estudios epidemiológicos por Instituto Especializado de Salud Mental Honorio Delgado-Noguchi, afirma que la población tienen la probabilidad de 37% de sufrir trastornos mentales alguna vez en su vida; así mismo, la prevalencia de sufrir depresión en Lima Metropolitana es de 18,2%³, en la sierra peruana de 16,2%⁴ y en la Selva de 21,4%⁵.

La salud ha trascendido a nivel mundial, dando un giro en las políticas y gastos nacionales e internacionales; generando cuestionamientos de cómo se encuentra el sistema de salud en el mundo, en cuanto a la calidad de los servicios que se brindan respecto a los profesionales nacionales; si efectivamente están preparados, si cuentan con las capacidades necesarias, Como evidencia hoy en día la pandemia Covid-19 que expone las deficiencias en el sistema de salud nacional.

La OMS, define al Covid-19 como una enfermedad infecciosa causada por un virus desconocido, la cual estallo el primer brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente es una pandemia que perjudica a todo el mundo, según los estudios, el 80% de las personas afectadas de recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario; es decir, uno de cada cinco personas contrae cuadros graves y experimentan dificultades para respirar.

Ortiz (2020) menciona que el ambiente laboral no será el mismo después de la pandemia; por eso es importante estar sin alterar la salud y comprender los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la calidad su calidad de vida y desempeño laboral. La pandemia del Covid-19 ha creado nuevos desafíos, muchos de ellos en el sector laboral. Condiciones de trabajo y empleo, tales como las altas exigencias laborales, jornadas variables e incertidumbre contractual, etc. Lo cual pueden generar situaciones de angustia o pánico que afectan la salud mental de las personas trabajadoras.

En el Perú según el MINSA, el sistema de salud no es eficiente, como reflejo de ello las muertes por Covid-19, a cuales para enero del 2021 reportó 41538 aproximadamente, el personal médico está capacitado para poder afrontar una pandemia de esa magnitud, pacientes en el piso por falta de camas, sillas, no se cuenta con ventiladores, y en si la infraestructura es inadecuada, todo ello ocasionado miedo, temor, sobrecarga laboral, perdida de sueño, todo lo mencionado ha generado estrés laboral, lo cual se manifiesta con cambios psíquicos, físicos, condiciones que perjudican el desempeño del profesional del personal de salud.

En la Región Cajamarca 2020, se cuenta con 730 establecimientos, una población asignada por establecimiento de 3,733 habitantes. Según MINSA informan que existen casos confirmados por Covid-19, 29,010 y 693 muertos, lo que significa que la mayor parte han sido tratados a tiempo, la situación que se evidencia por parte del personal de salud es sobre carga laboral y estrés laboral.

En la provincia de Chota cuenta con 160 establecimientos de salud, con una población asignada por centro de salud de 162,127 habitantes. El Hospital José Soto Cadenillas, que se encuentra en distrito de Chota, es de nivel 2-1, el nosocomio cuenta con un área total 18,000 m² de los cuales 6,028 m² es área construida y 967 m² área residencial; así mismo, cuenta con diversos ambientes donde funcionan áreas como emergencia, hospitalizados, consulta externa, sala de operaciones, comedor, cocina eléctrica a vapor, autopsias, almacenes, lavandería, administrativas, garaje y casa de fuerzas.

En el referido nosocomio, cuenta 400 miembros con recursos humanos entre ellos: personal administrativo y personal asistencial que está conformado por doctores, obstetras, enfermeras, que no son suficientes. En el caso de los médicos especialistas, estos atienden en consultorios externos, son los mismos que pasan visitan médica en hospitalizados, lo cual

genera carga laboral, generándoles estrés, haciendo que su desempeño profesional se vea afectado.

El área exclusiva de Covid-19, está ubicada en los alrededores del referido nosocomio, conformado por: triaje diferenciados, hospitalizados Covid-19 y posibles o sospechosos Covid-19. Esta área cuenta con personal exclusivo, entre ellos 12 médicos, tres enfermeras, cuatro técnicas de enfermería y 20 camas para hospitalizados de los cuales corresponden cinco para posibles Covid-19. Se estima una atención de aproximadamente de 40 personas diarias, lo cual genera sobrecarga laboral produciendo estrés. Se observa una falta de sensibilidad de los usuarios, que genera tensión en las labores que desarrollan los profesionales; ante el legítimo pedido de atención rápido. En esta área, el personal permanece 12 horas, por turno, expuestos a infectarse. Además, el nosocomio no cuenta con una infraestructura adecuada, ni las herramientas, para afrontar una situación como la que se está viviendo, esto afecta la labor de los profesionales.

Ante lo explicado se realiza la pregunta para investigar: ¿Cuál la es influencia del estrés laboral en el desempeño profesional del personal asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota, 2021? El objetivo general de la investigación es: determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño profesional del personal asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021. Los objetivos específicos: (1) Determinar el nivel del estrés laboral del personal asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021, (2) Determinar el nivel del desempeño profesional del personal asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021, (3) Precisar el perfil del entrevistado y (4) Elaborar un plan de mejora para el mejor estrés laboral y desempeño profesional.

La relevancia de la presente investigación radica en que se busca determinar cómo influye el estrés laboral en el desempeño profesional del personal asistencial de del Hospital

José Hernán Soto Cadenillas – Chota, 2021, con la finalidad de modificar la política del Hospital para el logro sus objetivos y metas, en el sentido de ofrecer a la comunidad un servicio de calidad. Se trata de aumentar el desempeño de cada profesional, disminuyéndole su nivel de estrés personal.

Esta investigación es importante debido a que servirá como antecedente para investigaciones relacionadas con el tema o las variables, un trabajo que sirva a futuras investigaciones en sector salud, tanto en los niveles de pregrado y postgrado. Así mismo, servirá como referente para otros hospitales de mismo nivel 2-1 de atención del departamento de Cajamarca y en el Perú. Es un trabajo que busca contribuir con las investigaciones al personal de salud a fin de contribuir con los cambios en la política hospitalaria del personal de salud.

La limitación que se tuvo fue que ante la situación actual de emergencia Covid -19, se complicó la recolección de información, dado que el personal de salud se encontraba centrado en sus labores. Un grupo respondió los cuestionarios virtuales vía formato de google, mientras que, para levantar los datos de los otros, fue necesario recolección de datos en el campo; ayudó mucho haber trabajado en el lugar y conocer al personal de alguna manera. Esto debe de considerarse para futuras investigaciones.

II. Diseño Teórico

3.1 Antecedentes de la Investigación

En México, Patlán (2019), realizó un estudio titulado “El estrés laboral y como medirlo”, que tuvo por objetivo la revisión de literatura que conlleve a instrumentos que permitan medir el estrés, desde una perspectiva personalizada, para que sirvan de base para evaluación de diagnósticos. Para ello, visualizo al estrés como un estímulo, respuesta, transacción y una interacción, desde un panorama que permita medirlo. Así mismo Utilizó como metodología la revisión de literatura científica, de instrumentos publicados entre 2006 al 2015, la muestra fueron 32 artículos con propiedades evolutivas y psicométricas para poder medir el estrés laboral. Se identificó como resultado “13 escalas de medición del estrés como estímulo”, nueve como respuesta, seis como transacción y finalmente identifiqué cuatro escalas para medir el estrés como interacción. El estudio concluye que los profesionales del sector salud ocupacional debe contar con estos instrumentos teóricos, metodológicos para abordar y medir el estrés.

En España Barcelona, según Batalla et al. (2020), en su investigación titulada “Salud mental asociado al estrés laboral en tiempos de Covid-19” tuvo por objetivo “examinar cuales son los impactos psicológicos en la salud mental de los profesionales sanitarios que atendieron durante el COVID -19”. La metodología analizo una base de datos electrónicos, que incluía 22 artículos diferentes obteniendo como resultado cuatro implicaciones psicológicas para los profesionales de la salud como: la ansiedad, la depresión, el insomnio y el estrés; además de ello, identificaron factores de riesgo asociados a cada una de las implicaciones psicológicas; en una muestra de 1563 médicos chinos, el 73,4% era señal de malestar, referente a su prevalencia del estrés el 54% de trabajadores representan niveles moderados y graves de estrés. Concluyó afirmando que la situación causada por el “COVID-

19” ha generado impactos psicológicos en los profesionales de la salud, siendo necesario no solo detectarlo, si no su tratamiento, para evitar consecuencias a largo plazo en la salud o en lo laboral.

En Cuba, según Aldrete et al. (2017) en su trabajo titulado “Estrés y salud en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención”, tuvo por objetivo “determinar las manifestaciones de estrés laboral y salud del personal del referido nosocomio”, “para ello aplicó la escala de síntomas del estrés Sepoo Aro –ESE y un instrumento construido ex profeso para determinar la autopercepción de salud”. Los resultados indican que el 36,4% manifestaron estrés, los síntomas más relevantes: acides en el estómago, insomnio conllevando a consecuencias en el trabajo. También, los problemas en salud de los profesionales en un 31,5% generados por el estrés, como causa de diabetes en 21,6%, acides en el estómago 27,5%, hipertensión 15,7%, insomnio 23,5%. Finalmente, se concluye manifestando que el personal que trabaja turnos nocturnos tiene más probabilidades de sufrir estrés, cada tres personas que padecen de estrés tienen problemas de salud, perjudicando en su entorno laboral por su ausencia.

En España, según Portero (2019) en su tesis doctoral con mención internacional titulada “Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral entre los profesionales de atención primaria de salud en una Comunidad Autónoma”, muestra que la prevalencia de burnout es de 20,7 % (IC 95 %: 16,6 - 24,7). Y alrededor de 53,3 % tenía al menos una subescala alterada. El 38,9 % mostró alto nivel de despersonalización, el 28,2 % agotamiento emocional y el 8,0 % - baja realización personal. Las puntuaciones de estrés percibido fueron significativamente mayor a medida que aumentaba el nivel de agotamiento en las tres subescalas ($p < 0,001$). Mediante regresión logística, las variables asociadas al burnout fueron: mayor puntuación en la escala de estrés percibido (OR: 1,20; IC 95 %: 1,12-

1,28), menor puntuación en la escala de satisfacción (OR: 8,42; IC 95 %: 1,96-36,10), tener más pacientes en su cuota (OR: 1,01; IC 95 %: 1,00-1,02) y sin supervisión residente (OR: 2,88; IC 95 %: 1,06-8,25)". En conclusión: el burnout afectó a uno de cada cinco profesionales de atención primaria de nuestra Comunidad Autónoma, siendo la despersonalización la subescala más alterada. Los profesionales con burnout presentan mayor estrés percibido y menor satisfacción laboral. Otras variables relacionadas con el trabajo también se asocian con la presencia de burnout.

En Colombia, de acuerdo con el artículo de Sarsosa (2017) titulado "El estrés laboral en el personal asistencial de cuatro instituciones de salud de nivel III Cali" tuvo como objetivo: determinar el nivel del estrés laboral del personal asistencial de las referidas instituciones, para lo cual utilizó el método y el material de tipo descriptivo con diseño transversal. Se aplicó un cuestionario para la evaluación del estrés a 595 trabajadores asistenciales, encontró que los profesionales de la salud reflejaban altos niveles de estrés laboral, manifestándose en situaciones físicas, intelectuales y laborales. El estudio concluyó que el estrés está asociado al rol y condiciones en el trabajo, por lo que sugiere capacitar al personal en su rol que se desempeñan.

Según la revista ENE, Ortega y Sanchez (2021) en el estudio "Manejo del estrés laboral en la planta de hospitalización de pacientes covid-19", utilizó un estudio descriptivo transversal con el objetivo de detectar los factores incidentes para poner en marcha mecanismos para su afrontamiento. Concluyó que la salud mental y física del personal, eleva la productividad y el desempeño laboral, de este modo para que sea eficaz, se tiene que poner mecanismos para afrontarlos.

En Perú, según Lauracio y Lauracio (2020) es su estudio titulado "Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud", tuvo como objetivo: establecer que

existe una relación del Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Vallecito I-3, Puno. El estudio refiere que los profesionales de salud, son los más sensibles a factores que causan el estrés laboral y que este contribuye al desgaste profesional, que están asociados al síndrome de Burnout, lo que hace que la calidad de atención sea ineficaz y afecte en su desempeño laboral; generando baja productividad y reclamos continuos por parte de los usuarios del sector salud. En su investigación utilizó como método descriptivo - correlacional, el instrumento “Test Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de autoevaluación de desempeño laboral”. El estudio tuvo como finalidad identificar como se manifiesta la aparición del síndrome de Burnout en tres perspectivas: emocional - despersonalización, agotamiento- despersonalización y realización personal. También, identificar el nivel del desempeño laboral en cuatro escalas capacitación y educación continua, calidad técnica y nación médica, productividad. Obtuvo como resultado del síndrome Bournout que el 7.09 en la escala de 1 al 10 y en cuanto al desempeño laboral 35.71, en una escala 0 a 40; por lo que afirma que no existe correlación entra ambas variables. Concluyó que “el Síndrome de Burnout representa el nivel medio, en cuanto al desempeño laboral su nivel es elevado, además no existe relación alguna”.

En Arequipa, según Arias et al. (2017), en su investigación titulada “Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa” tuvo por objetivo “valorar la prevalencia del síndrome de burnout en el personal del de salud de Arequipa”. Para la cual utilizo un enfoque descriptivo, junto con la aplicación lista del inventario de Burnout Maslach que consta de 22 ítems, se aplicó a 213 trabajadores de salud de la ciudad, de los cuales representaban el 35.7% hombres, y 63,8% mujeres. Se descubrió que los profesionales de salud manifiestan un alto nivel de. Encontró, un alto nivel de los profesionales de salud que tienen alguno de los síntomas de síndrome de burnout y que solo el 5.6% de los profesionales muestran síndrome de burnout severo. Concluyó manifestando

que, al aplicar el síndrome de Burnout en los profesionales de salud, se evidencia un grado elevado, sobre todo la dimensión despersonalización afectando en el entorno laboral.

En Juliaca-Puno, según Gallegos (2017) el objetivo de su estudio fue: determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal de enfermería de los servicios críticos hospitales nivel II-2 Puno y II-1 en Juliaca. El análisis realizado fue descriptivo correlacional, con una muestra compuesta por 152 profesionales que laboraban en los diferentes servicios del Hospital Regional Carlos Monge Medrano Juliaca y Manuel Núñez Bruton. Utilizó como instrumento el cuestionario para medir el estrés y la ficha de observación del desempeño laboral. Como resultado encontró que el nivel de estrés de las enfermeras que laboran en la unidad de cuidados intensivos de los dos hospitales fue el mismo; mientras que el 17,5% de los encuestados presenta nivel de estrés severo, y el 35,0% reflejo nivel moderado. Finalmente, la diferencia entre los dos nosocomios es que el Hospital Regional Manuel Núñez se presentó un nivel de estrés marcado que representa 61,1% y leve 2,8%, Concluyó manifestando que existe relación entre las dos variables en los dos hospitales, especialmente en los servicios críticos.

En Juliaca-Perú, según Pachari et al. (2020) en su estudio titulado “Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por Covid-19”. Tuvo por objetivo recabar y analizar información respecto al estrés laboral y su impacto en el desempeño laboral en situación de emergencia sanitaria (Covid-19). Analizó 14 tesis, 30 artículos y material académicos que aportando a la variable; esto condujo a identificar algunas causas que desencadena el estrés y como estas afectan en la variable desempeño, siendo lo más relevante: la sobrecarga laboral, la falta de apoyo organizacional y los problemas interpersonales. Además, enfatizó que la pandemia de Covid-19 ha generado exceso de trabajo, estrés y tensión para los empleados debido al trabajo remoto. Finalmente concluye

afirmando que existe un vínculo entre el estrés y el desempeño laboral, y sugiere que las entidades deberían proporcionar capacitaciones, herramientas, materiales y recursos humanos, para que realicen su trabajo de manera eficiente, eficaz; caso contrario se verá afectado en su desempeño profesional ya que hoy en día esta pandemia trae consigo miedo, tensión, descanteándose en estrés laboral.

En Lima, Callao según su tesis Arango et al. (2020) titulada “Estrés en profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia Covid-19 de un Hospital de Essalud, Callao -2020”, su objetivo fue “determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2020”. En este trabajo, se aplicó, el método cuantitativo, correlacional de diseño transversal, utilizo la escala del estrés laboral-Siegrist, escala del desempeño profesional de Galindo 2016. El resultado mostró que el 83.3% son enfermeros y padecen de estrés moderado, seguido por un 56.6% que representa el desempeño laboral como bueno; asimismo el 16.7% de enfermeros tiene estrés severo y un 10% desempeño laboral regular. Concluye que es estrés tiene una reacción inversa ya que a mayores niveles de estrés menor es el nivel de desempeño laboral.

Finalmente, en Bambamarca, Chota la tesis de Caruajulca y Sánchez (2020) titulada “Factores laborales y estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Tito Villar Cabezas Bambamarca, Cajamarca 2020” tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores laborales y el estrés laboral, en personal de enfermería del referido nosocomio, está investigación utilizo método descriptivo- transversal y racional. Utilizando un instrumento tipo escala administrado a 38 enfermeras, utilizando la prueba de Rho de Sperman para la prueba de hipótesis, así mismo como resultado el 36,84% manifiestan factores laborales nivel malo, el 31,58% regular y el 32,58%. Por otra parte, en cuanto al

entorno laboral el 36,8% se percibe como regular, el 31,58% percibe como bueno; además el 2% lo percibe también como regular, cuanto a la dimensión organizativa, el 39,5% lo considera como regular. De igual forma el 42,11% presentaba un nivel bajo de estrés laboral, el 28,95% nivel medio, y el 28,95% alto. En cuanto a la dimensión de fatiga emocional el 47,4% mostraba un nivel medio de estrés, en la despersonalización el 57,9% figuraba un nivel bajo, en el sentido de la realización personal el 39,5% encontraba un nivel medio, en la dimensión de fatiga emocional el 47,4% se encontraba en un nivel medio de estrés. Finalmente concluyo señalando que existe una relación entre los factores laborales y el estrés laboral en las enfermeras.

3.2 Base Teórica

3.2.1 El estrés.

Existen muchas definiciones del estrés, entre las que podemos destacar la definición de Lazarus y Folkman (1984), quien define al estrés como “un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo la situación valorada como algo que grava o excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal”. Osorio (2016) que cita a Hans (1954), quien afirma que “el estrés es una reacción específica a factores inespecíficos”; es decir, que puede ser causa de cualquier agente; y Karasek (1979) quien plantea el estrés como un estado interno, y que como él mismo lo expresó ya que su modelo no lo mide directamente. Hoyo (2011), refiriéndose a la introducción del concepto de estrés en fisiología del endocrinólogo Hans Selye de la Universidad de Montreal (Hans Selye, 1936), define el estrés como “el intento de un individuo de ajustarse y adaptarse al estrés interno y externo.

Según Mamani et al. (2007), “refiere que el estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad”, no solo afecta a los colaboradores del sector salud, provocándoles incapacidades físicas o mentales, sino también a los empleados de diferentes áreas y funcionarios del gobierno en general, estos últimos evalúan el sesgo económico causado por el estrés. Cita la definición de la Organización Mundial de la Salud como “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”. Matteson e Ivancovich la definían como “una respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a las presiones internas y externas en las emergencias”.

3.2.2 El estrés laboral.

La OMS (2021) define “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”; De igual manera “el estrés laboral obstaculiza el eficaz funcionamiento y cumplimiento de los resultados planteados en a la organización”.

Pérez (2019) define “al estrés laboral como la respuesta física, emocional que se manifiesta cuando las exigencias laborales no son equitativas alas capacidades, recursos, necesidades con las que cuenta el trabajador; así mismo, cita el ejemplo de Lazarus y Folkman, quien argumenta que el estrés laboral “es la interacción de un individuo con su entorno laboral”; es decir, como el trabajo excede a los recursos disponibles, perjudicando el bienestar y salud de los trabajadores. Siegrist et all. (2014) señala el “estrés laboral, empieza por el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa del trabajo, ya que el esfuerzo se vuelve como parte de proceso de intercambio que se organiza socialmente, cuya recompensa social se visualiza atreves estima, dinero, oportunidad de desarrollo profesional”. Finalmente, hace mención a que cuando existe una brecha ente costo beneficio o una baja recompensa y un alto control puede ocasionar estrés, angustia, con consecuencias en lo emocional o fisiológico.

Para Osorio (2016), “El estrés relacionado con el trabajo se le conoce como estrés laboral u ocupacional”. También, en el análisis propuesto por Osorio y Cárdenas (2017) menciona que el estrés se puede expresar desde dos perspectivas que puede ser como resultado de necesidades o como resultado de demandas del trabajo, que sobrepasan ala capacidad, recursos que requieren, o por respuestas biológicas o psicológicas ocasionadas por el entorno.

Estrés laboral y regulación emocional en profesionales de salud mental

Según la OIT (2016). “El estrés laboral es un problema que afecta diferentes profesionales”. Asimismo, Sihag y Bidlan (2014), sostiene que el entorno del personal del sector salud, es uno de los más vulnerables a padecer de e estrés labor, como consecuencia del ala demanda de contacto interpersonal, exigencias emocionales.

Niveles del estrés laboral

Según descripción de Maslach y Jackson, citado por Ramirez (2018) menciona a cuatro niveles de estrés “el agudo, episódico, crónico anticiporio”, en cuanto al (1)estrés agudo se manifiesta de manera más común en las personas, inicia ante las exigencias y presiones del pasado reciente, o presiones anticipadas al futuro, los síntomas, según citan Rostagno (2005) se manifiestan con ansiedad, ira, en el panorama psicológico se evidencia cefalea, dolores de cabeza, juntos con problemas en la salud como estomacales, colon irritable, náuseas, etc. Por otro lado, se dice este estrés en bajos niveles es paciente, pero en altos niveles resulta agotador, en cuanto al (2) estrés episódico, este tipo de estrés usualmente se manifiesta en la segunda etapa, manifiestan angustia, mal carácter, resistencia al cambio, (3) Estrés crónico, es el estrés de largo plazo, existen muchos estresores, las personas se la pasan deprimidas, no buscan solución a sus problemas, se acostumbran a ello y (4) Estrés Anticiporio, aquí puede dar como crónico o agudo, se diagnostica de acuerdo con el nivel de estrés que presenta.

Consecuencias del estrés laboral.

Según Plaza, detalla los efectos negativos del estrés laboral en las personas: como (1) Aspectos psicológicos: evidencian a través de taquicardia, hipertensión arterial, diaforesis, disnea, hiperglicemia, hipercolesterolemia, inhibición del sistema inmunológico, sensación

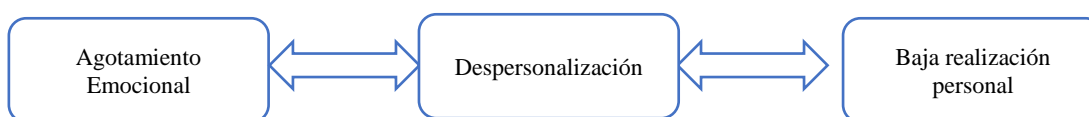
de ahogo y midriasis, (2) Efectos cognitivos: Preocupación constante, indecisión, falta de atención, desorientación, hipersensibilidad a los comentarios y falta de control emocional y (3) Efectos motores: Temblores, tartamudeo, uso de drogas legales e ilegales, variaciones en el apetito, entre otros. Asimismo, el estrés puede producir otros cambios como cambios en el sistema respiratorio, cardiovascular, inmunológico, endocrino, cutáneo, sexual y psicofisiológico.

Dimensiones y diagnósticos del estrés laboral en la salud

Según la descripción de Maslach y Jackson, citado por Ramirez (2018) como se detalla en la figura, se tienen tres dimensiones:

Figura 1

El estrés laboral y sus dimensiones en la salud



Nota. Adaptado de Maslach y Jackson.

(1) Agotamiento emocional: se determina por presentar fatiga, desmotivación en el cumplimiento de sus metas, o actividades en el trabajo, así mismo según Maslach y Jackson se evidencia en la primera fase como reacción frente a la demanda de las exigencias del trabajo, se manifiesta sensación de desgaste, con baja energía, como si no hubiera dormido, por lo cual siente que no pueden cumplir sus metas o avanzar con proyectos nuevos; de igual manera según Gil P y Piero, se refiere al agotamiento emocional como una forma de lidiar con la sobrecarga del trabajo, los trabajadores quedan sin energías, las cuales no las pueden recuperar en sus descansos, esto se evidencia especialmente de profesionales que trabajan

con servicios a las personas, el agotamiento podría generar falta de sensibilidad, indiferencia a sus necesidades, de las personas a las que atienden.

(2) Despersonalización: en esta etapa se ocasiona los conflictos interpersonales, tanto con los pacientes o trabajadores, aquí los profesionales intentan evitar el desgaste emocional ocasionado que aprecien como objeto a los pacientes, personas de su entorno laboral, muestra reacciones de insensibilidad frente a las necesidades de los pacientes o demás trabajadores, los autores citados lo definen como “Deshumanización del individuo “volviéndolo insensible, hasta cínico con pacientes o personal que labora.

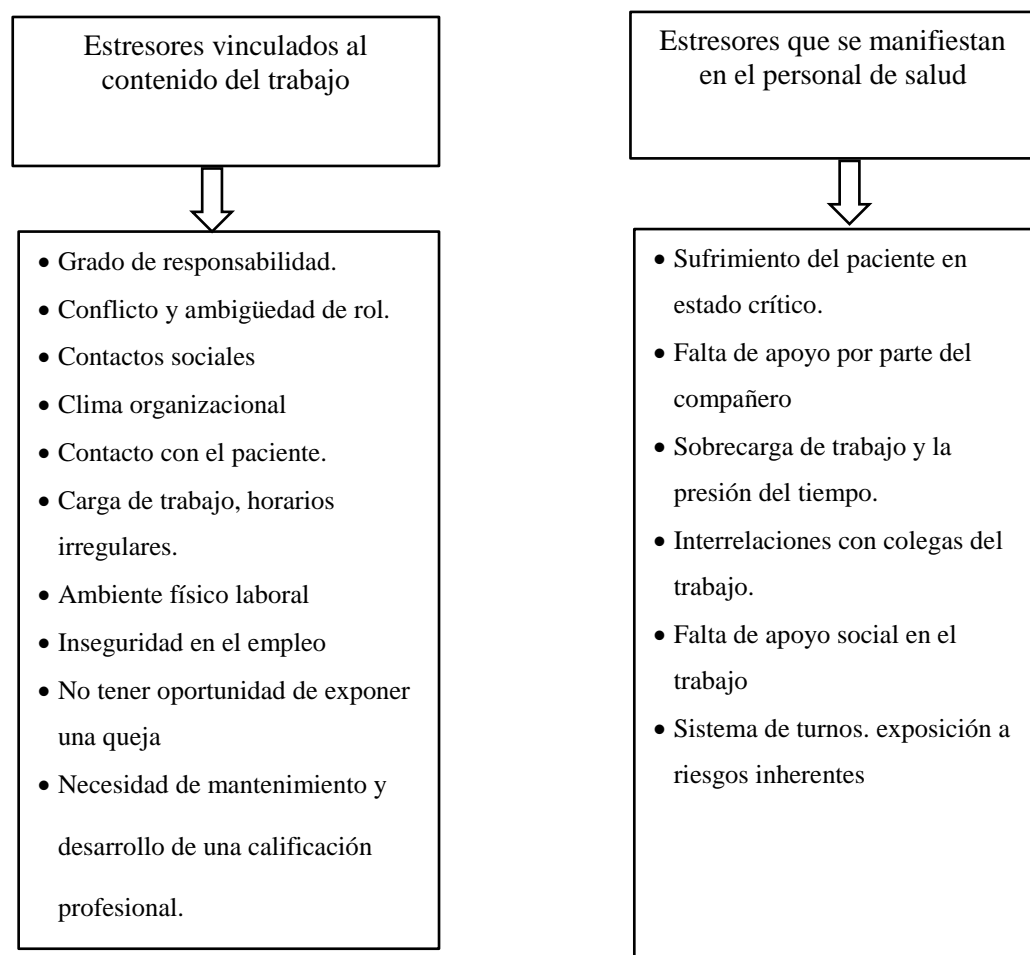
(3) Baja realización personal: tiene una autopercepción negativa de su trabajo, sintiendo que es un obstáculo para alcanzar sus logros profesionales o desarrollarse, ocasionando baja productividad en su desempeño laboral, se siente con falta de progreso, siente que no está produciendo como tiempo atrás, manifiesta sentimientos de baja autoestima, sensación de angustia por el futuro, es por ello muy importante aplicar la autoevaluación de cómo están desempeñando el servicio.

Factores o causas de riesgo para el estrés

Se mencionan diversos factores que puede causar el estrés en el entorno laboral, según Mamani, et al. (2007) hace énfasis en factores relacionados al contenido del trabajo, por otro lado, escribas y Hidalgo hacen hincapié a estresores en el entorno laboral del personal de salud.

Figura 2

Causas de riesgo de estrés



Nota. Adaptado de Mamani, Obando, Uribe y Vivanco (2007).

Consecuencias del estrés laboral

Diferentes autores describen las consecuencias del estrés laboral entre ellos citamos a Rodríguez (2016) quien cita a autores que menciona que “una respuesta eficaz al estrés significa adaptación exitosa”; de hecho, los organismos no siempre responde positivamente, lo cual puede tener consecuencias físicas negativas, o significa resistencia a la adaptación, lo que significa consecuencias del estrés en la salud, como musculares, cardiacos, gastrointestinales o renales y sobre todo en la salud mental como angustia, depresión produciendo alteraciones mentales como incapacidad para concentrarse , deterior de las habilidades para tomar decisiones, etc., todo estas consecuencias en el ámbito laboral significa un costo significativo para las entidades, reflejándose en la productividad del entidad y desempeño profesional reflejado en la capacidad personal y , estabilidad para tomar decisiones dentro de la organización.

“Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas”. Otros efectos negativos a consecuencia del estrés que menciona el autor son sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, falta de control, sensación de desorientación, loqueos mentales, olvidos.

En cuanto a la hipersensibilidad a la críticas, se refleja con susceptibilidad, mal humor, llevando a provocar accidentes o al consumo de alcohol, tabaco, todo lo mencionado anteriormente si se mantiene a largo plazo puede desarrollarse trastornos psicológicos asociados al estrés, entre los más frecuentes mencionan al trastorno de depresión ansiedad, miedos, fobias, sueños, drogas alcohol, y finalmente los trastornos afectivos como en la salud como las conductas alimenticias , trastorno de personalidad

Las consecuencias del estrés a nivel motor o de conducta las más frecuentes estarían, hablar rápido, tartamudeo, imperfecciones para hablar, o al momento de hablar en público, así mismo está la explosión emocional que se reflejan en comer excesivamente o falta de apetito.

Finalmente, el autor concluye afirmando que las consecuencias del estrés pueden ser físicas como psicológicas y afecta no solo al individuo, sino también al entorno laboral. Por otro lado, cita investigaciones que demuestran que el estrés puede tener un elevado coste humano y económico dentro del mundo laboral. La O.M.S. (1984). Evidencia que el 5% y el 10% de la fuerza de trabajo (trabajadores) sufre enfermedades, trastornos graves debido a los factores psicosociales nocivos. Asimismo, en EE. UU el costo del estrés se estima \$200.00 millones al año. De igual modo, en Reino unido según las cifras oficiales se eleva al 3,5% del Producto Interior Bruto (PIB).

3.2.3 Modelos de estrés laboral.

En la Tabla 1 se puede ver algunos modelos de estrés laboral.

Tabla 1

Modelos de estrés laboral

Nombre de la teoría	Inventario de Estrés para Profesionales de la Salud (IEPS)	Modelo Transaccional del Estrés	Modelo de Demanda - Control
Autor	Wolfgang en 1988	R.S. Lazarus y S. Folkman	R. Karasek 1979
Dimensiones	Reconocimiento profesional (RP) responsabilidades en el cuidado del paciente (RC) conflictos de trabajo (CT) incertidumbre profesional (IP)	“Plantea un conjunto de respuestas que reducen los efectos negativos de la situación estresante, como un intento del individuo para manejar los estresores”. “Centrado en los aspectos psicosociales del entorno laboral. Plantea dos dimensiones psicológicas y el control de las tareas”.	Demanda del trabajo Control laboral Apoyo social
Aportes	“Este inventario ha sido utilizado en diversos países como Australia (Spooner & Patton, 2007), Israel (Tabak & Orit, 2007), India (Raj, 2015) y Korea (Shin & Lee, 2016). Posee un formato de respuesta de tipo escala Likert de 5 dimensiones”	Es considerado uno de los modelos más influyentes sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad.	“Centrado en los aspectos psicosociales del entorno laboral. Plantea dos dimensiones psicológicas y el control de las tareas”. Es considerado uno de los modelos más influyentes sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad.

Nota. Elaboración propia

Teoría de la Escuela de Michigan de McGrath (1976)

Esta teoría señala que el estrés se debe a la sobrecarga de trabajo que sobrepasa las capacidades de los colaboradores de la empresa, lo que genera que el trabajador sienta la presión en el trabajo que realiza al no terminar a tiempo o no cumplir con lo que se le pide que genera como consecuencias costos personales y organizacionales. McGrath se centra que un periodo de tiempo de cuatro etapas en el que el proceso es importante: (1) El primero se considera como la apreciación cognitiva, en la que se da la apreciación percibida de la

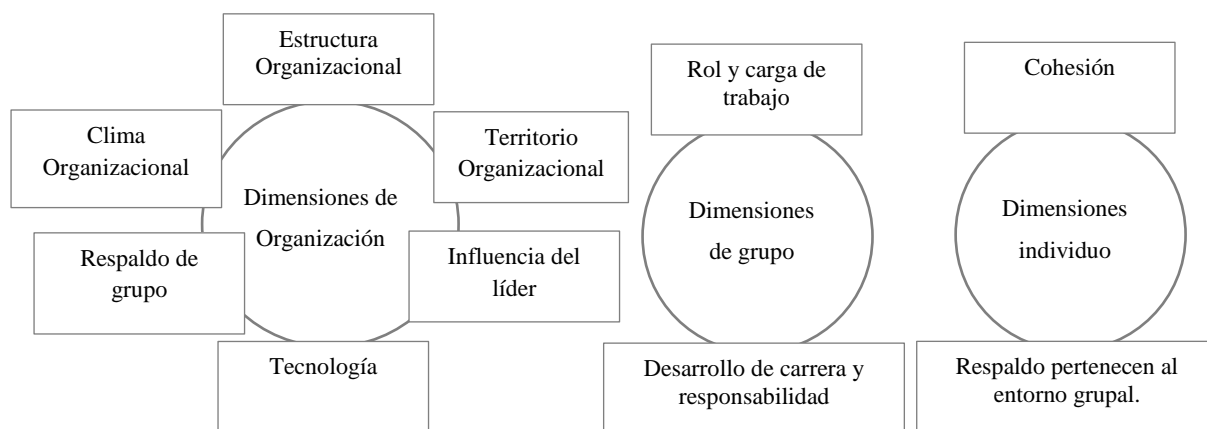
situación, (2) en la segunda, se presenta con la selección de la respuesta y la toma de decisiones; en ella se busca soluciones para modificar la situación; (3) la tercera, en la cual se muestra el proceso de desempeño y puede enfocarse tomando en cuenta tanto indicadores cualitativos como cuantitativos y (4) cuarta etapa, la etapa llamada como el proceso resultante. Esta mirada teórica se ha utilizado en muchas investigaciones relacionadas a sector servicios.

Teoría del Inventario Burnout de Maslach (MBI)

Esta teoría fue creada por Maslach y Jackson (1986) para medir el nivel, la frecuencia y la intensidad del estrés laboral en los trabajadores de salud. Este instrumento fue el primer instrumento validado estadísticamente sobre el tema, luego se creó una nueva versión del cuestionario. A partir de allí se ha creado mucha evidencia de respaldo para evaluar el estrés laboral. En consecuencia, se señala que es el mejor instrumento para medir niveles agotadores del estrés.

3.2.4 El estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud.

Ivancevich y Matteson en 1989, conceptualizaron un estrés de múltiples factores, y conjuntamente con la OIT y la OMS, elaboraron un instrumento muy utilizado en Latinoamérica que se adapta a la realidad de cada país. Esta conformado por un cuestionario de 25 preguntas, con una escala de Likert del uno al siete, donde uno significa nunca y siete siempre; así mismo, se califica el nivel de estrés como bajo, intermedio, y alto. Cuenta con siete dimensiones que evalúa al individuo, grupo y organización. En la presente investigación se evidenció este modelo.

Figura 3*Dimensiones del estrés laboral*

Nota. Adaptado de Ivancevich y Matteson en 1989

(1) Dimensión de “Clima organizacional”: se enfatiza en el entorno laboral, específicamente en los factores del comportamiento del trabajador y de la organización.

(2) La dimensión de “Estructura Organizacional” se centra en las condiciones laborales que se le da para que los profesionales efectúen sus labores y alcancen sus objetivos. Esta dimensión está relacionada a la jerarquía de la entidad ya que se identifica el perfil de cada puesto en cuanto las función y orden jerárquico.

(3) Así mismo, la dimensión de “territorio organizacional” hace referencia al control de área y funciones específicas de cada profesional, por otro lado.

(4) En cuanto a la dimensión de “tecnología” se enfatiza en herramientas se les proporciona por los profesionales para realizar su trabajo y sus capacidades en cuanto al manejo o conocimiento de estas tecnologías.

(5) La dimensión “influencia del líder” se caracteriza por que pretende comprender la cómo influye en líder en los profesionales y en su relación para lograr los objetivos.

(6) La dimensión de “falta de cohesión” examina como trabajan los profesionales en equipo.

(7) Por otro lado, la dimensión de “respaldo de grupo” se caracteriza por se centra en el soporte que se les da a los profesionales de un determinado grupo para que este alcance sus metas, o lo programado en su plan de trabajo

3.2.5 El desempeño laboral.

El desempeño laboral es la caracterización del conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que posee un trabajador en la aplicación de una acción productiva. También podemos precisar que son las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades del trabajador, que pueden afectar los resultados y cambios en la organización. Estos comportamientos pueden ser medidos en términos de competencia de cada individuo y su nivel de contribución, presente o pasado según las normas establecidas». Según López (2018), citando a Pérez (2009), señala que este define desempeño como las acciones o comportamientos observados de los trabajadores, que son importantes para los objetivos organizacionales y estos pueden ser medidos o cuantificados según competencias individuales y nivel de contribución con la organización empresarial

En el caso de salud, el desempeño laboral según Dias et al. (2012) es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el aspecto profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales. que se dan en la atención del proceso salud-enfermedad de la población condicionada por el componente ambiental.

La evaluación del desempeño laboral

Según Salas y Díaz (2012), las evaluaciones del desempeño requieren que el trabajador demuestre sus capacidades, actitudes y valores de forma directa: ya sea practicando acciones y/o ejecutando tareas que solucionen problemas concretos o creando algún producto en un contexto laboral determinado; incluye en sí misma la evaluación de las competencias, de conjunto con las condiciones laborales y personales requeridas para su actuación en un determinado puesto de trabajo.

En referencia a lo mencionado para que un profesional sea competente no significa solo medir su productividad, sino integración coordinando, capacitación permite buscando siempre la calidad brindar como resultado un buen producto o servicio, buscando siempre la excelencia, así mismo se puede atribuir a decir que al evaluar el desempeño laboral es un aspecto básico en la gestión de los recursos humanos para las organizaciones logren lo planificado.

Por otra parte, según Werther y Davis (2008), destaca que la evaluación del desempeño es un proceso con el que se logra medir el rendimiento del trabajador. Es una de las funciones importantes con el que se desarrolla una organización o empresa moderna. De igual manera, Robbins y Coulter (2017), refiere a que una de las metas principales de la evaluación del desempeño es determinar con precisión la contribución del desempeño individual como base para tomar decisiones de asignación de recompensas. Si el proceso de evaluación del desempeño insiste en los criterios equivocados o mide imprecisamente el desempeño real en el puesto, se sobre recompensará o subrecompensará a los empleados.

Chiavenato (2009), señala que “cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano

y largo plazo”. Según el autor, beneficiarios son: el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad. Señala que, por intermedio de la evaluación del desempeño laboral, la organización, conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios.

La evaluación del desempeño, lo podemos considerar como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo. Se puede conocer el grado de ausentismo del colaborador como su nivel de productividad para luego exigir mejorar su rendimiento. Con ello, en general la organización puede implantar nuevas políticas de compensación, mejora del desempeño, determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales en el desempeño del cargo.

3.2.6 Modelos del desempeño laboral.

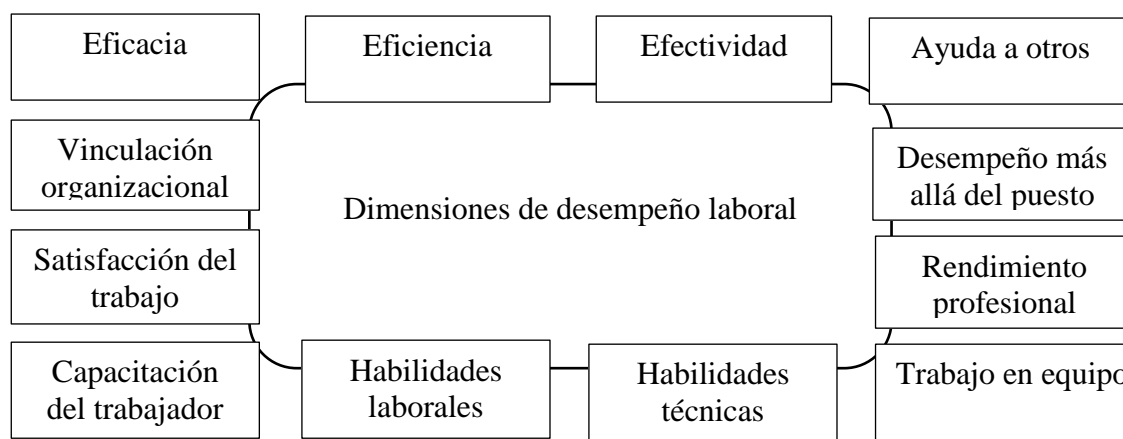
El desempeño laboral tiene diversas dimensiones según sean los autores. Según Bittel (2000) citado por Ruíz (2001), muestra tres dimensiones: (1) las condiciones de trabajo, que es una función fundamental para la labor del colaborador y su interrelación con los otros colaboradores, que pueden generar un adecuado trabajo conjunto y eficiente. Las condiciones de trabajo es un objetivo prioritario de una organización para su crecimiento, (2) la interacción con los jefes, referido a que es el jefe el que colabora con los trabajadores a su cargo para la realización de su trabajo de la mejor manera, mediante la disposición de los recursos necesarios para la labor y el posterior reconocimiento del mismo. Asimismo, debe motivar y estimular las capacidades de cada trabajador, apoyando sus ideas, resaltando sus logros y capacitándolos oportunamente y (3) bienestar en el trabajo, que se entiende como aquella situación en la que el trabajador se siente satisfecho con su trabajo; esto

vinculado con el reconocimiento salarial que recibe. El bienestar laboral significa que el trabajador se siente valorado, realizado, respetado y se le dé también seguridad social, capacitación, estímulos posibilidades de crecimiento.

De igual manera, según Louffat (2012) hace referencia a las dimensiones de desempeño laboral indica a las siguientes como se ve en la figura:

Figura 4

Dimensiones de desempeño laboral



Nota. Adaptado de Louffat (2012)

(1) Eficacia. Es la realización asociada al logro de los objetivos y los resultados esperados por una organización para alcanzar el efecto que se desea; esto es, son las acciones necesarias para alcanzar las metas que se han fijado. A esto se conoce como la manifestación administrativa de la eficiencia, o también como la eficiencia directiva.

(2) Eficiencia. Es el uso correcto de los recursos o el alcance de los objetivos, usando el menor costo de recursos financieros, humanos y tiempo. Es una expresión que permite evaluar el trabajo de los individuos en una organización.

(3) Efectividad. Es el nivel de alcance de los resultados deseados. Para ser efectivos los colaboradores deben ser proactivos, conscientes de las decisiones que se toman y de

establecer sinergias; cuyo resultado de trabajar en equipo será la efectividad, la confianza e innovación en el trabajo.

(4) Ayuda a otros. Esto implica que los trabajadores deben de apoyarse mutuamente mediante sugerencias o conocimientos en las tareas asignadas. También, esta dimensión implica el apoyo emocional en situaciones para superar problemas personales.

(5) Vinculación organizacional. Es la forma como los trabajadores representan a la organización, defendiendo y expresando lealtad más allá de las circunstancias o eventualidades en la entidad.

(6) Desempeño más allá del puesto. Esta dimensión implica que los trabajadores tomen iniciativas en su trabajo en más de lo que se pide, para conseguir los fines de la empresa.

(7) Satisfacción del trabajo. Esto se refiere a que los trabajadores son capaces de tener una serie de sensaciones o sentimientos en su empresa que podrían afectar su desempeño laboral. Al menos esto es lo que se evidencian con cierta regularidad. La satisfacción del trabajador está relacionada con el tipo de trabajo, así como con el ambiente laboral, que está conformado por el equipo de trabajo, el de supervisión u organización, entre otros. Según el autor Sobreques et al. (2013) señala que en el caso del sector salud, la importancia de la satisfacción en el trabajo están vinculados el nivel de calidad que se brindan y la satisfacción del trabajador; así como de la motivación laboral que se tenga. Para los autores medir la satisfacción laboral implica poder conocer, identificar o determinar las falencias, obstáculos que se presentan y que no hayan sido identificados o incluso aprovechar la información para crear planes de mejora. Newstrom (2011) es de la idea que un individuo puede tener la sensación de estar satisfecho o no en su centro de trabajo y para esto es capaz

de hacer a un lado sus consideraciones, metas o conductas intencionales y personales. Si esto es así, este comportamiento adoptado por los individuos facilita que los directivos puedan predecir sus comportamientos y las consecuencias de estos en el desempeño de sus labores.

(8) Rendimiento profesional. En primer lugar, esta dimensión no debe ser atribuido al puesto de trabajo sino al trabajador que le adiciona componentes personales y sociales, adquiridos en experiencias previas. De allí que, según Salas et al. (2014) el rendimiento profesional haga posible que los subsistemas de la gestión del recurso humano creen una sinergia y faciliten la obtención de resultados generales, manteniendo los elementos, características y dinámicas de cada área específica como son la selección, adiestramiento, evaluación, promoción, distinción y certificación.

(9) Trabajo en equipo. Esta dimensión implica colaboración mutua. Según Custodio y Neves (2015) es un concepto de la mejor forma en que se construyen y organizan las habilidades de los individuos. Está relacionado con el desarrollo del trabajo, facilita el intercambio de tareas, así como la cooperación para la consecución de las metas. Si bien cada trabajador realiza sus labores de manera independiente, lo realiza persiguiendo un mismo fin y sobre una base o estructura de un trabajo conjunto de la empresa. Los autores mencionados destacan que en el caso de la salud se da mucha comunicación, acción conjunta y desarrollo de habilidades como la empatía, que se refuerza por la práctica y conocimientos de los otros sanitarios, resultando el conocimiento colectivo. Asimismo, Quintero (2008) indicó que la acción dirigida entre el colaborador y el usuario ayuda para que este ponga empeño y perfeccione su atención, dando como resultado una mejoría en la labor del empleado. Finalmente, según Jaramillo (2012) el equipo de trabajo debe ser controlado y guiado por un supervisor, la designación de los equipos se hace de acuerdo con las habilidades y destrezas de los trabajadores para que les sea más fácil interactuar y desplegar

sus destrezas para la consecución de sus objetivos. Es así que durante el desarrollo de las actividades se procesan los cambios que refuerzan al equipo y consolidan su unidad, se identifican nuevos líderes y se refuerzan valores como la igualdad entre otros.

(10) Capacitación del trabajador. Esta dimensión tiene que ver con la retroalimentación del conocimiento del trabajador que se da de modo continuo. Para Cadena et al. (2012) la capacitación del trabajador es vital para proporcionar a las organizaciones personal capacitado y que estos se adapten a los constantes cambios del mercado. La capacitación del trabajador se puede definir como un proceso dinámico y continuo que permite obtener, reforzar, actualizar o generar nuevos conocimientos o habilidades para desempeñar las funciones de forma óptima y resolver los problemas que se presenten en el ámbito laboral. La capacitación del trabajador en el caso de salud es uno de los más exigentes dada sus características particulares respecto a la vida de las personas; por ello este tipo de trabajador está en una permanente capacitación. Para Segovia (2012) la capacitación busca tener trabajadores preparados para desempeñar sus funciones actuales y las que podrían realizar en un futuro o los cambios del mundo actual. Por ello, una organización debe llevar a cabo de manera sistemática, planificada y constante, la formación del recurso humano a fin de lograr el éxito de la organización.

(11) Habilidades laborales. Esta dimensión se refiere a que las habilidades se basan en el puesto de trabajo o en un concepto que esté de acuerdo con el sector laboral, lo que permite que el trabajador participe. Según Salas et al. (2014) las habilidades laborales tienen una importancia relevante para que el desempeño laboral de los trabajadores sea satisfactorio e impacte de manera positiva en los objetivos de la organización.

(12) Habilidades Técnicas. Las habilidades técnicas vienen a ser los conocimientos y destrezas que el trabajador tiene sobre una determinada área de desempeño.

3.2.7 El desempeño laboral del MINSA-Perú.

El desempeño laboral o profesional sigue lo normado por el MINSA-Perú en el Decreto Administrativo N° 142 “Normas y procedimiento para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral del ministerio de salud” y la RM N°626-2008/MINSA. Este es enfoque del desempeño se utilizó en la presente investigación.

3.3 Base Legal

En cuanto a la realidad normativa se tiene que la ley N°3094 que resalta los derechos humanos para la población en general y está ley está conformada por 38 artículos. Se incluye en este marco normativo a MTPE el cual protege la salud mental de todos los trabajadores en las organizaciones, ya que un empleado más equilibrado tendrá mayor satisfacción es más productivo.

Según Vinatea (2019) respecto a la ley de la productividad y competitividad laboral, y su fortalecimiento de SUNAFIL, menciona que el empleador es responsable ante cualquier cosa que perjudique la vida o salud del trabajador, SUNAFIL pretende que se ejecute mejores inspecciones laborales, nuevas modalidades normativas en lo laboral, indemnizaciones por daños y perjuicios ante despidos fraudulentos.

3.4 Un modelo de influencia del estrés laboral en el desempeño profesional del personal asistencial del hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota, 2021

El ambiente de trabajo de un hospital suele ser de trabajo tenso, delicado de angustia en el entendido de que se trata de la salud de los pacientes que en los casos más delicados involucra la vida; es en estas condiciones en las que los profesionales de la salud desarrollan su trabajo profesional De ser así, podemos simplificar este comportamiento en dos variables

una dependiente como es el desempeño profesional y otra variable independiente como es el estrés laboral. La simplificación del modelo queda especificada de la siguiente manera:

$$Y = a + b X$$

Donde:

Y: es el desempeño profesional de los profesionales de la salud del hospital

X: es el estrés laboral de los profesionales de la salud del hospital

$b < 0$

En la ecuación anterior se observa que existirá una relación indirecta entre ambas variables, existiendo otras variables constantes. La estimación del parámetro beta representado por b, es el objetivo a estimar y dará cumplimiento de esa manera al objetivo general.

3.5 Definiciones Conceptuales.

Desempeño: Grado o nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo. (Pedraza & Amaya 2010)

Desempeño profesional: Es el nivel en que un trabajador logra cumplir con los objetivos de las funciones y actividades encomendadas en su trabajo, haciendo uso de los medios y recursos necesarios con eficacia. (Pedraza & Amaya 2010)

Evaluar: es estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades o el estatus de algún objeto o persona, La evaluación de los individuos que desempeñan roles dentro de una organización puede llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación.

La evaluación del desempeño según cita a Henríquez, (2012), Sastre y Aguilar (2003), "la evaluación del desempeño es aquel proceso sistemático y estructurado, de

seguimiento de la labor profesional del empleado, para valorar su actuación y los resultados logrados en el desempeño de su cargo" (p. 321)

Estrés laboral. Según Pérez (2019) citando a la OIT, señala que el estrés laboral es la reacción que puede tener un colaborador de una empresa cuando es exigido o presionado por un trabajo que esta fuera del alcance de sus conocimientos o capacidad. Es una situación que se complica cuando el trabajador no recibe el suficiente apoyo de sus supervisores y compañeros de trabajo.

3.6 Operacionalización de Variables

Tabla 2

Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición de la Variable	Dimensión	Indicadores
Estrés laboral	El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (OMS, 2021)	Clima organizacional	1,10,11,20
		Estructura Organizacional	2,12,16,24
		Territorio organizacional	3,15,22
		Tecnología	4,14,25
		Influencia del líder	5,6,13,17
		Falta de cohesión	7,9,18,21
		Respaldo de grupo	8,19,23
Desempeño profesional	El desempeño laboral es la caracterización del conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que posee un trabajador en la aplicación de una acción productiva. También podemos precisar que son las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades del trabajador, que pueden afectar los resultados y cambios en la organización	Acciones y comportamientos	Planificación Responsabilidad Iniciativa Confiabilidad /Discreción Relaciones interpersonales Oportunidad Calidad de trabajo
		Actividad laboral	Cumplimiento de las normas.

Nota. La columna indicadores está relacionada con los cuestionarios

3.6 Hipótesis.

El estrés laboral influye de manera indirecta en el nivel del desempeño profesional del personal asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021. Esto significa que de existir un incremento del estrés laboral disminuye el desempeño profesional del personal del hospital. Situación que sería a la inversa si ocurre una disminución del estrés laboral, que en tal caso habría un aumento del desempeño profesional.

III. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada porque buscó evidencia empírica de una relación teórica entre las variables tanto dependiente como independiente. También fue una investigación de nivel correlacional y explicativa, porque tuvo que detectar la asociación entre las variables y su causalidad. De este modo, se pudo confirmar lo previamente planteado en la base teórica.

3.2 Método de Investigación.

El método de investigación es cuantitativo porque se busca la medición de la variable dependiente e independiente, de las dimensiones y de los indicadores con el fin de determinar la expresión numérica de las variables en estudio. Para posteriormente realizar la medición del impacto de la variable estrés laboral sobre la variable desempeño profesional en el hospital del cual se tomaron los datos al personal de salud.

3.3 Diseño de Contrastación

El diseño de la investigación es el de una investigación no experimental cuantitativa: esto es una investigación que se lleva a cabo sin manipular de manera deliberada las variables. Así, no se va a variar en forma intencionada las variables independientes para ver sus efectos sobre otras variables de forma direccionada, sino que, se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos. También, se trata de un estudio de corte transversal, porque la información fue levantada en un momento determinado de tiempo (Hernández et al. 2014).

3.4 Población, Muestra y Muestreo

La población estará constituida por el personal asistencial que labora en Hospital José Soto Cadenillas- Chota, ascendente a una población finita de 400 personas, de las cuales se seleccionó una muestra de 173 personas.

$$n = \frac{(N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q)}{((N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

N = Tamaño de la población finita: 400 personas

E = 0.5 % error muestral

Z = coeficiente del 1.95% del nivel de confiabilidad

P = 0.60 probabilidad de éxito

Q = 0.40 probabilidad de fracaso

n = Tamaño de la muestra= 173.3

3.5 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos.

Esta investigación utilizó la técnica de encuestas y el instrumento de recolección de datos como el cuestionario, que nos permitirán medir cada variable de nuestra investigación, esta se aplicó al personal del referido hospital; así mismo, se utilizaron, herramienta de formato de google como cuestionarios impresos para tomar información de las unidades seleccionadas.

Los instrumentos o cuestionarios que se aplicaron para medir las variables en esta investigación fueron: (1) Escala de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, el cual es un cuestionario que permite medir el estrés laboral, elaborado por OIT y OMS, este fue planteado por Ivancevich y Matteson en el año 1989, según (Medina, et al. 2007). Este instrumento resulta ser una de las escalas más utilizadas en Latinoamérica y con mayor interés en adaptarse a los países de la región y (2) Referente a la variable del desempeño laboral se utilizara el instrumento de evaluación del desempeño laboral, el cual es planteado según Decreto Administrativo N° 142 “normas

y procedimiento para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral del ministerio de salud”; así mismo, por RM N°626-2008/MINSA, la cual tiene como finalidad identificar objetivamente el desempeño y conducta laboral del personal de salud y como objetivo llevar a cabo el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral del personal de ministerio de salud.

3.6 Procesamiento y Análisis de Datos

Se utilizó google drive para recolectar información través del cuestionario y cuestionario impresos realizados en el trabajo de campo. Los datos se procesaron con ayuda de paquetes estadísticos como EXCEL y SPSS con los cuales se elaboraron tablas y figuras que reflejaron lo encontrado. La comprobación de la correlación se llevó a cabo con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman por ser apropiado para respuestas ordinales, en esta investigación el estrés laboral y el desempeño laboral tiene afirmaciones en escala Likert que va de 1 a 7. La otra opción sería el coeficiente de Rho de Pearson siempre y cuando se tengan variables cuantitativas, que no es el caso de este presente estudio.

A las variables se les aplicó la prueba de normalidad, para confirmar si ellas siguen una distribución normal o no, mediante la prueba de hipótesis de Kolmogorov–Smirnov, ya que se trata de una prueba, cuando se tienen más de 50 datos u observaciones (el estudio tiene 173). Así, la hipótesis nula a contrastar es H_0 : la variable tiene una distribución normal, frente a H_1 : La variable no tiene una distribución normal.

Además, la investigación estimará la relación causa – efectos entre las variables con un modelo de regresión lineal, en que se probará la existencia de una relación indirecta entre las variables.

IV. Resultados

4.1 Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño Profesional del Personal Asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021

La influencia del estrés laboral en el desempeño profesional como muestra la tabla siguiente es directa y estadísticamente significativa. No se confirma la teoría de que la relación es inversa. La regresión indica que el coeficiente beta estimado es positivo e inelástico; esto es, tiene un valor de 0,118 y un p-valor de 0.03, siendo estadísticamente significativo. En consecuencia, de haber un incremento de una unidad en el estrés laboral, el desempeño profesional aumenta en 0,118. También el reporté muestra un R cuadrado de 0.052, positivo, que señala que de haber un cambio en la variable estrés laboral, el desempeño profesional aumenta en 5.2%.

Tabla 3

Reporte del análisis de regresión del modelo estimado

Modelo	R	R cuadrado	Resumen del modelo ^b		
			R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,227 ^a	,052	,046	,72540	1,942

a. Predictores: (Constante), ESTRESLABORAL

b. Variable dependiente: DESEMPEÑOPROFESIONAL

Modelo		ANOVA ^a			F	Sig.
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática		
1	Regresión	4,890	1	4,890	9,292	,003 ^b
	Residuo	89,981	171	,526		
	Total	94,871	172			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑOPROFESIONAL

b. Predictores: (Constante), ESTRESLABORAL

Modelo		Coeficientes ^a			T	Sig.
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	2,716	,135		20,146	,000
	ESTRESLABORAL	,118	,039	,227	3,048	,003

a. Variable dependiente: DESEMPEÑOPROFESIONAL

En la Tabla 4, existe una correlación positiva baja entre el estrés laboral y el desempeño profesional el Rho de Spearman es de 0,214; pero, es estadísticamente significativa.

Tabla 4

Matriz de correlación de Rho de Spearman de las variables estrés laboral y desempeño profesional.

Correlaciones			DESEMPEÑO PROFESIONAL	ESTRES LABORAL
Rho de Spearman	DESEMPEÑO PROFESIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,214**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	173	173
	ESTRES LABORAL	Coefficiente de correlación	,214**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	173	173

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Cuando se consideró otra regresión del desempeño laboral y predictores como las dimensiones del estrés y los indicadores del perfil del entrevistado, se obtuvo que dada la incorporación de más indicadores el ajuste del modelo mejora, se tuvo un mayor R-cuadrado, que ahora es de 26,7%. En esta regresión, son significativos solo el nivel de ingresos con un coeficiente de 0.154.

Tabla 5

Estimación del modelo con dimensiones del estrés laboral y perfil del entrevistado

Resumen del modelo ^b						
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin- Watson	
1	,517 ^a	,267	,207	,66126	2,029	
a. Predictores: (Constante), RESPALDO, Cuenta con carga familiar, Ingresos, Sexo, Estado civil, Edad, Profesión, CLIMA ORGANIZACIONAL, TERRICTORIO ORGANIZACIONAL, TECNOLOGIA, INFLUENCIA, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, COHESION						
b. Variable dependiente: DESEMPEÑO PROFESIONAL						
ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	25,346	13	1,950	4,459	,000 ^b
	Residuo	69,525	159	,437		

Total		94,871	172			
a. Variable dependiente: DESEMPEÑO PROFESIONAL						
b. Predictores: (Constante), RESPALDO, Cuenta con carga familiar, Ingresos, Sexo, Estado civil, Edad, Profesión, CLIMA ORGANIZACIONAL, TERRITORIO ORGANIZACIONAL, TECNOLOGIA, INFLUENCIA, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, COHESION						
Modelo		Coeficientes ^a			t	Sig.
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	3,103	,422		7,358	,000
	Edad	-,006	,005	-,104	-1,227	,222
	Sexo	-,071	,132	-,045	-,536	,593
	Estado civil	,010	,086	,010	,116	,908
	Ingresos	,154	,038	,330	4,102	,000
	Profesión	-,066	,039	-,147	-1,678	,095
	Cuenta con carga familiar	-,214	,141	-,128	-1,512	,132
	CLIMA	-,044	,079	-,091	-,555	,579
	ORGANIZACIONAL					
	ESTRUCTURA	-,069	,092	-,130	-,749	,455
	ORGANIZACIONAL					
	TERRITORIO	-,003	,084	-,005	-,031	,976
	ORGANIZACIONAL					
	TECNOLOGIA	-,099	,078	-,207	-1,266	,207
	INFLUENCIA	,111	,070	,256	1,590	,114
	COHESION	,192	,103	,377	1,855	,065
	RESPALDO	,006	,055	,014	,108	,914
a. Variable dependiente: DESEMPEÑO PROFESIONAL						

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO PROFESIONAL

Finalmente, cuando se estimó un modelo de regresión considerando solo las dimensiones del estrés laboral, los resultados que se observan en la Tabla 6, siguiente muestra que el R-cuadrado alcanza un valor de 12,7%. Es esta estimación se obtienen significativas tres dimensiones: territorio organizacional (-.181), influencia del líder (0,161) y falta de cohesión (0,230).

Tabla 6

Estimación del modelo de las dimensiones del estrés laboral y el desempeño profesional.

Resumen del modelo ^b					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin- Watson
1	,356 ^a	,127	,090	,70848	1,977
a. Predictores: (Constante), RESPALDO, TECNOLOGIA, TERRITORIO ORGANIZACIONAL, INFLUENCIA, CLIMA ORGANIZACIONAL, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, COHESION					
b. Variable dependiente: DESEMPEÑO PROFESIONAL					

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	12,050	7	1,721	3,430	,002 ^b
	Residuo	82,820	165	,502		
	Total	94,871	172			
a. Variable dependiente: DESEMPEÑO PROFESIONAL						
b. Predictores: (Constante), RESPALDO, TECNOLOGIA, TERRITORIO ORGANIZACIONAL, INFLUENCIA, CLIMA ORGANIZACIONAL, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, COHESION						

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	2,666	,139		19,218	,000
	CLIMA ORGANIZACIONAL	-,038	,084	-,079	-,455	,650
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	-,013	,096	-,025	-,137	,891
	TERRITORIO ORGANIZACIONAL	-,181	,078	-,360	-2,313	,022
	TECNOLOGIA	-,081	,078	-,169	-1,044	,298
	INFLUENCIA	,161	,073	,369	2,209	,029
	COHESION	,230	,105	,452	2,184	,030
	RESPALDO	,013	,058	,031	,225	,822
a. Variable dependiente: DESEMPEÑO PROFESIONAL						

A continuación, en la Tabla 7 se puede ver la prueba de normalidad de cada una de las variables. La prueba Kolmogorov-Smirnov señala que cada una de las variables no siguen una distribución normal o no son normales, al rechazarse la hipótesis nula de normalidad al tener cada una un p-valúe menor a 0.05 respectivamente

Tabla 7

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de las variables bajo estudio

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
NIVELESTRESLABORAL(Agrupada)	,329	173	,000	,743	173	,000
NIVELDESEMPEÑO PROFESIONAL (Agrupada)	,243	173	,000	,800	173	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.2 Nivel del Estrés Laboral del Personal Asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021

El nivel de la calificación por parte de los entrevistados respecto a la variable estrés en términos de alto, medio o bajo es calificado como se ve en la en la Tabla 7 y la Figura 5, los entrevistados señalan que el nivel de estrés que tienen es bajo.

Tabla 8

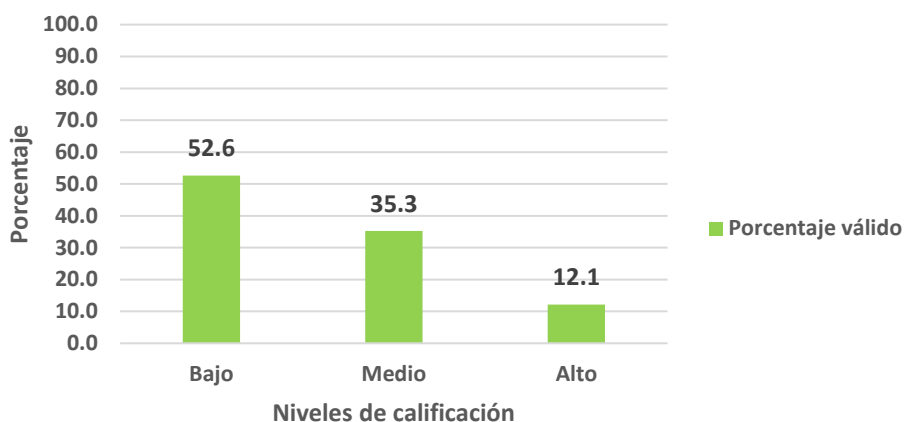
Nivel de calificación de la variable estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	91	52,6
Medio	61	35,3
Alto	21	12,1
Total	173	100,0

Nota. Elaboración propia

Figura 5

Nivel de calificación de la variable estrés laboral

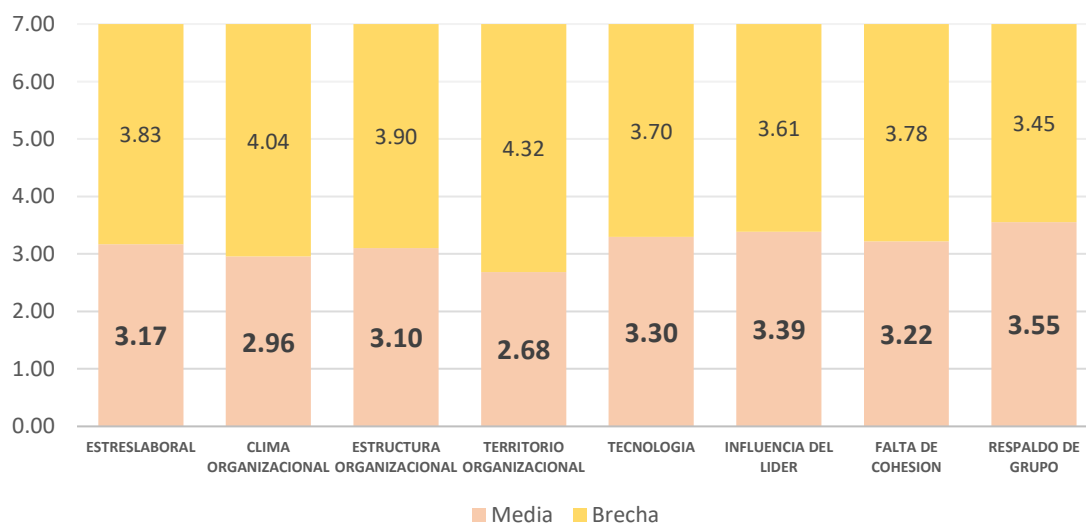


Nota: Elaboración propia

En la Figura 6, el nivel de estrés laboral obtiene también, un promedio de respuestas de 3,17 por parte de todos los entrevistados; de los cuales la dimensión respaldo de grupo tiene el más alto promedio de 3,55, mientras que el menor promedio, lo tiene el territorio organizacional con 2,68.

Figura 6

Promedio de respuestas de la variable estrés laboral y de sus dimensiones

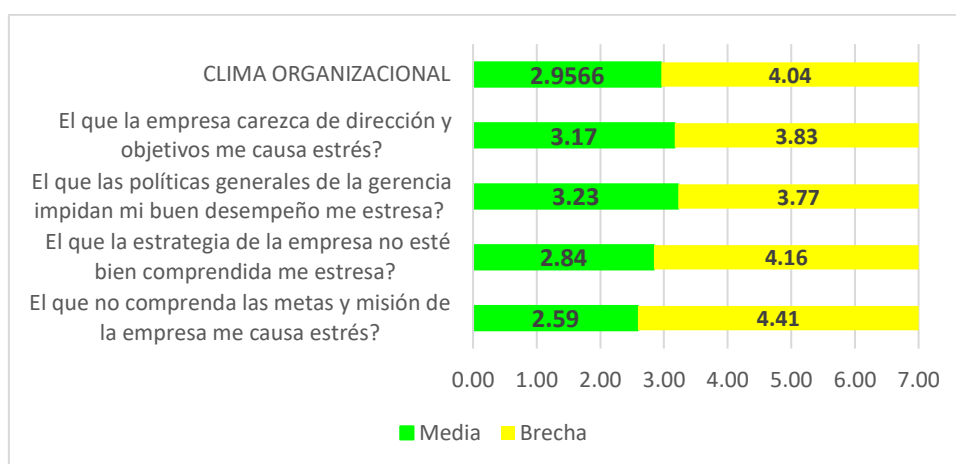


Nota: Elaborado tomando como base al trabajo de campo

En el caso de la dimensión clima organizacional alcanza un promedio de 2,96, que corresponde a las respuestas de las expresiones 1, 10, 11 y 20. La expresión “El que mi equipo de trabajo no respalde mis metas profesionales me causa estrés”, que alcanza una media de 2,91, mientras que” El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me hace sentir incómodo” tiene una calificación de 2,31.

Figura 7

Promedio de la dimensión clima organizacional y sus indicadores

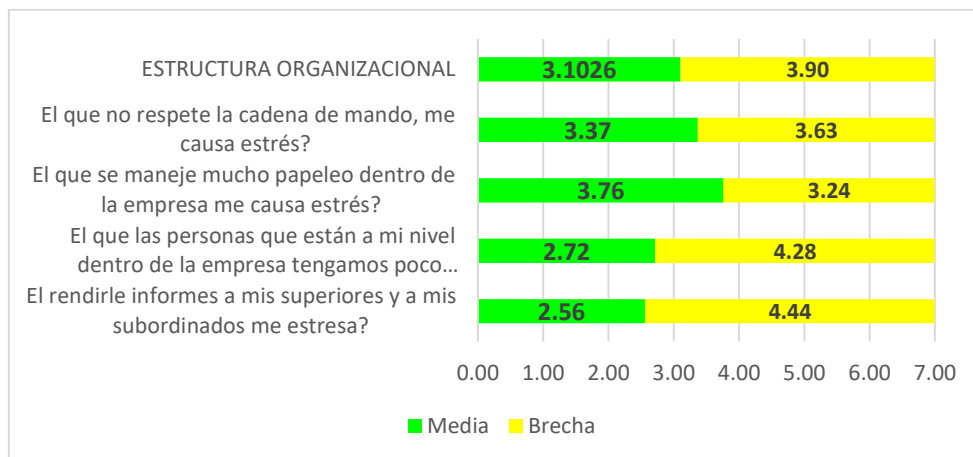


Nota: Elaborado tomando como base el trabajo de campo

En la Figura 8, el promedio de la estructura organizacional es de 3,1, teniendo indicadores, en el más bajo de 2,84 y el más alto de 3,65.

Figura 8

Promedio de la dimensión estructura organizacional y sus indicadores

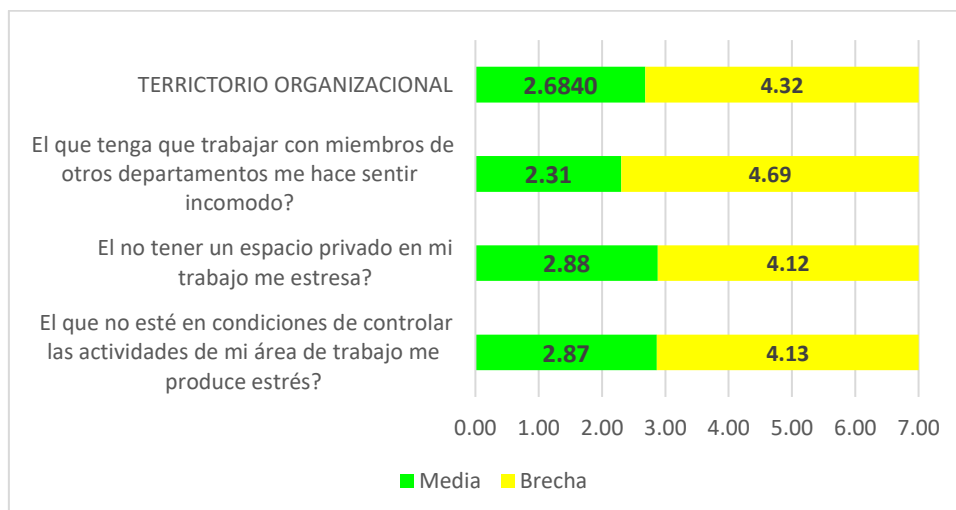


Nota: Elaborado tomando como base el trabajo de campo

En la Figura 9, la dimensión territorio organizacional tiene el promedio de 2,68, donde el nivel promedio más bajo es de 3,23, en el caso de “El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa” y el nivel promedio más alto es de 3,98, en el caso de “El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa”.

Figura 9

Promedio de la dimensión territorio organizacional y sus indicadores

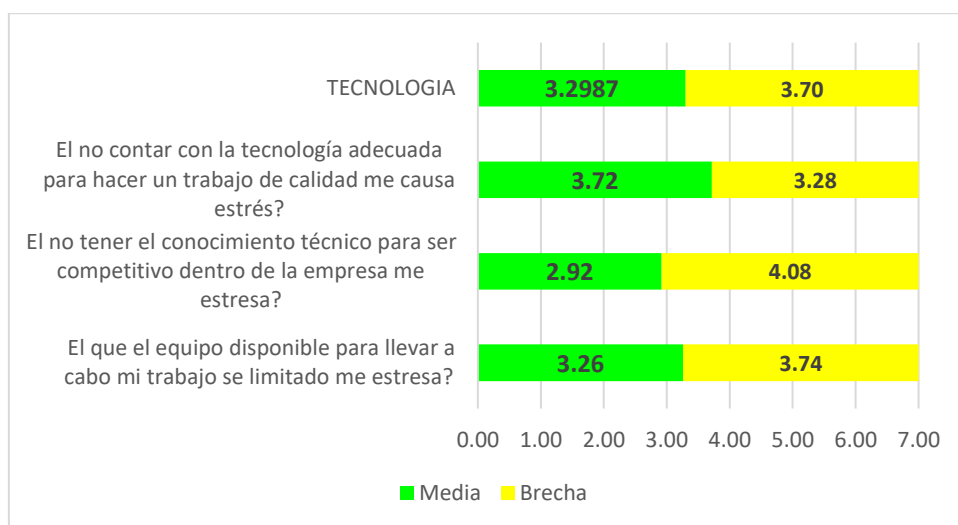


Nota: Elaborado tomando como base el trabajo de campo

En la Figura 10, el promedio de la dimensión tecnológica es de 3,30, teniendo un promedio más alto de 3,72 en el caso del indicador respecto al “no contar con la tecnología de calidad me causas estrés” y el más bajo 3,17, respecto al indicador “el que el hospital carezca de dirección y objetivos me causas estrés”

Figura 10

Promedio de la dimensión tecnológica y sus indicadores

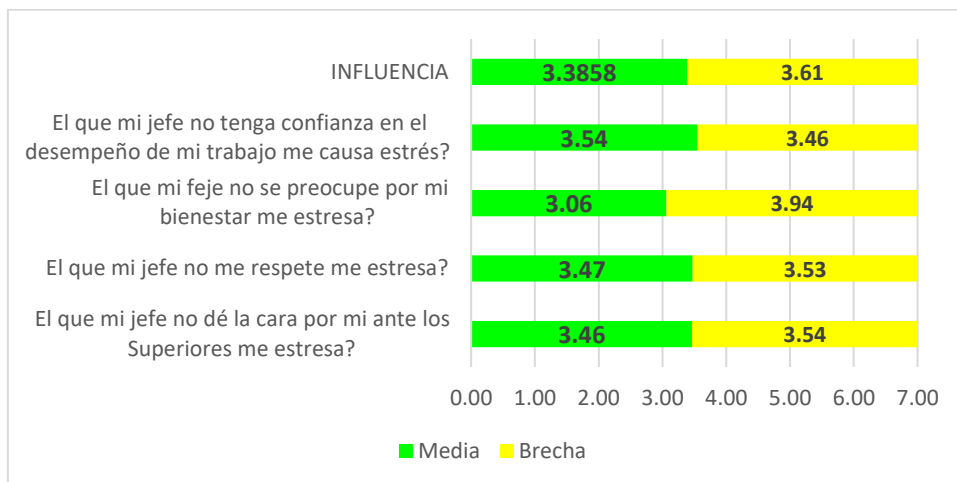


Nota: Elaborado tomando como base el trabajo de campo.

En la Figura 11, el promedio de la dimensión influencia del líder es de 3,39, teniendo un promedio más alto de 3,06 y el más bajo 2,56.

Figura 11

Promedio de la dimensión influencia del líder y sus indicadores

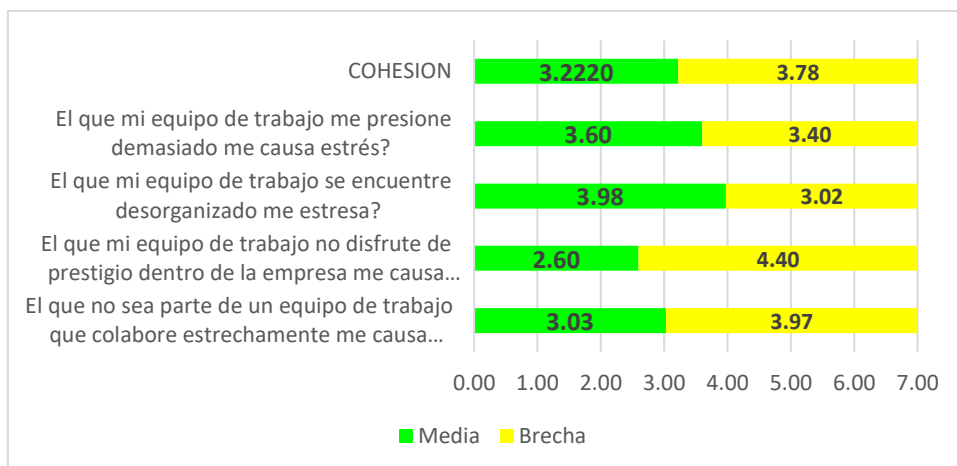


Nota: Elaborado tomando como base el trabajo de campo

En la Figura 12, el promedio de la dimensión falta de cohesión es de 3,22, teniendo un promedio más alto de 3,76 y el más bajo 2,60.

Figura 12

Promedio de la dimensión falta de cohesión y sus indicadores

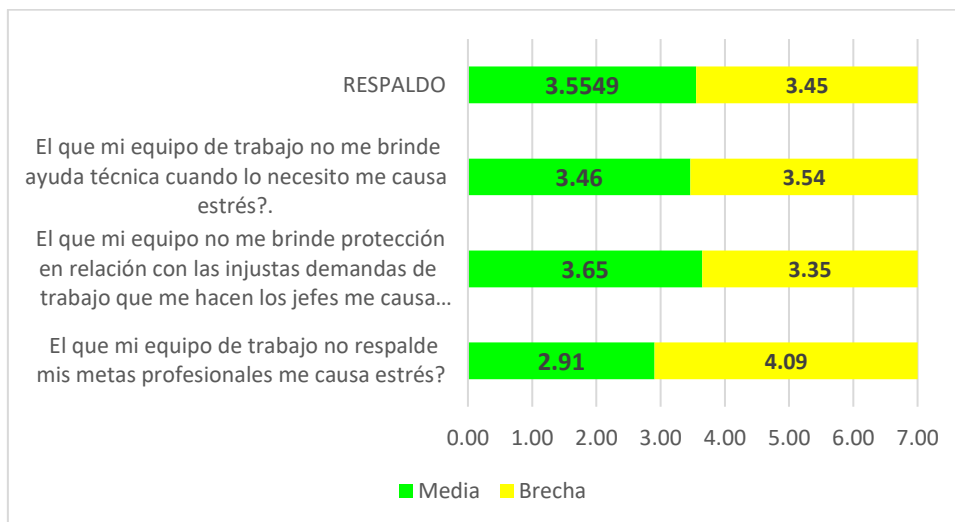


Nota: Elaborado tomando como base el trabajo de campo

En la Figura 13, el promedio de la dimensión respaldo de grupo es de 3,55, teniendo un promedio más alto de 3,60 y el más bajo 3,03.

Figura 13

Promedio de la dimensión respaldo del grupo y sus indicadores



Nota: Elaborado tomando como base el trabajo de campo

4.3 Nivel del Desempeño Profesional del Personal Asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021.

En la Tabla 9 y Figura 14, el nivel alcanzado por la variable desempeño profesional es medio, los entrevistados responden en un 46.8%.

Tabla 9

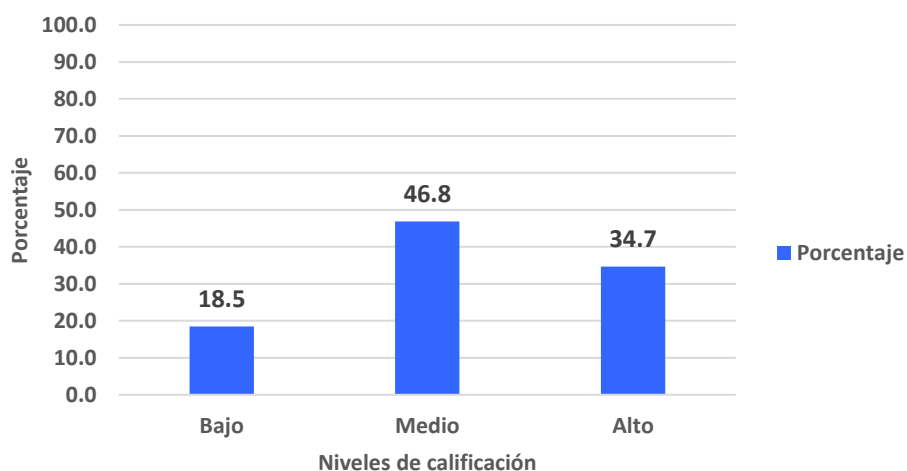
Nivel de calificación de la variable desempeño profesional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	18,5
Medio	81	46,8
Alto	60	34,7
Total	173	100,0

Nota. Elaboración propia

Figura 14

Nivel de calificación de la variable desempeño profesional

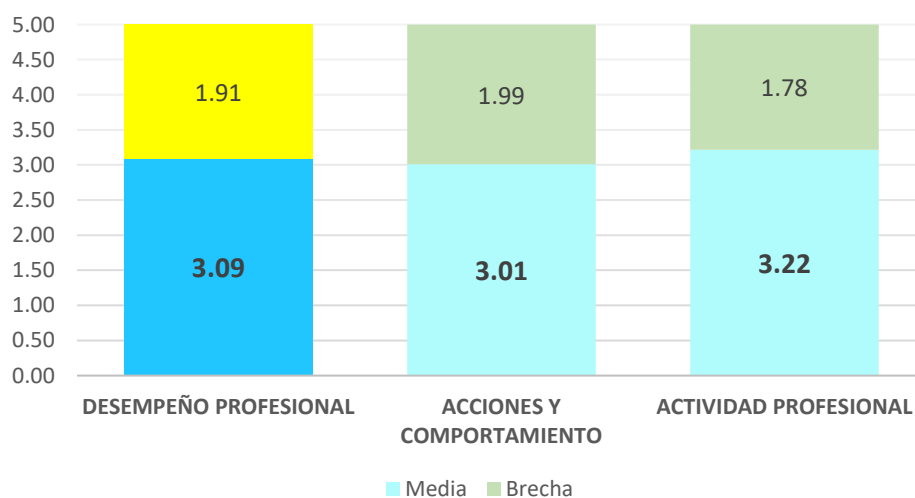


Nota. Elaboración propia

También, como se ve a continuación en la Figura 15, el nivel promedio del desempeño profesional es de 3,09 por parte de todos los entrevistados; de los cuales la dimensión actividad profesional tiene un promedio de 3,22, mientras que el menor promedio lo tiene acciones y comportamiento con 3,01.

Figura 15

Promedio de la variable desempeño profesional y sus indicadores

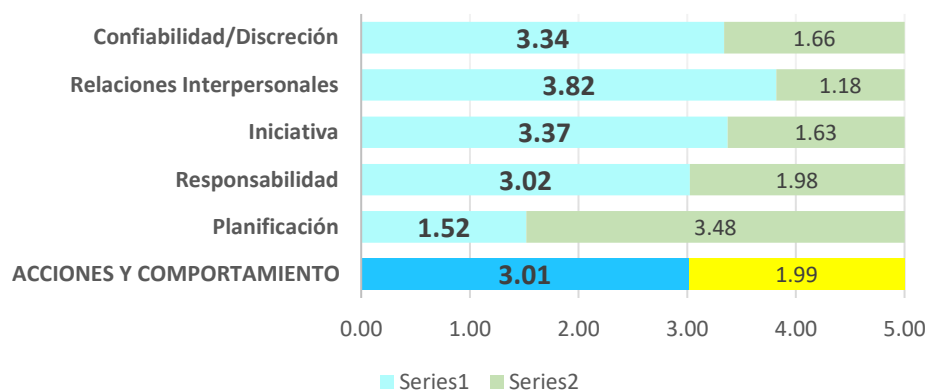


Nota. Elaborado tomando como base al trabajo de campo

Como se ve en la Figura 16, el promedio de acciones y comportamiento es de 3,01, teniendo el promedio más alto relaciones interpersonales de 3,82 y el más bajo planificación con 1,52.

Figura 16

Promedio de la dimensión acciones y comportamiento y sus indicadores

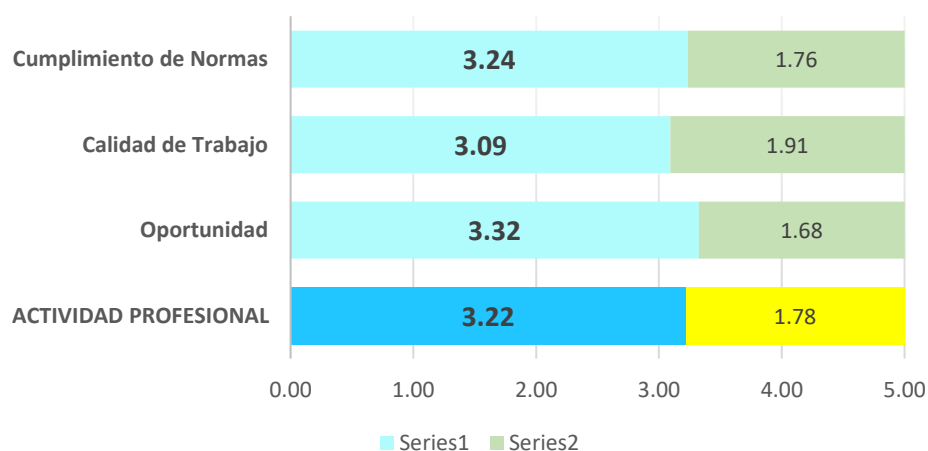


Nota. Elaborado tomando como base el trabajo de campo.

El la Figura 17, el promedio de actividad profesional es de 3,22, teniendo un promedio más alto de 3,32 y el más bajo es para calidad del trabajo de 3,09.

Figura 17

Promedio de la dimensión actividad profesional y sus indicadores



Nota. Elaborado tomando como base el trabajo de campo

4.4 Perfil del Personal de Salud en el Hospital

Los entrevistados que sumaron 173 encuestados, que trabajan en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota. El 66,5% de los entrevistados son mujeres, de cargo/profesión son técnicos que representan el nivel más alto con un 36,4%, seguido por enfermeras que representan el 23,1% y médicos 17,3%, finalmente el porcentaje más bajo de los entrevistados son los odontólogos representan el 0,6%. El rango de edad más frecuente va de 30 a 39 años, siendo el 31.8%.

En los aspectos personales y económico, el 73,4% tienen carga familiar; esto es, tienen hijos. El estado civil de la mayoría es ser soltero en un 46,2%, 42,2 son casados y un 9,8 es conviviente. Los ingresos de entre 1000 a 2000, le corresponde al 20,2%, seguido por el rango de 3000 a 5000 que representa el 39,3%. Sobre los 5000 mil soles solo lo alcanzan 15 persona.

Tabla 10

Perfil de los entrevistados del Hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	115	66,5	66,5
Masculino	58	33,5	100,0
Profesión			
Técnico	63	36,4	36,4
Enfermera	40	23,1	59,5
Medico	30	17,3	97,1
Obstetra	18	10,4	69,9
Otros	17	9,8	79,8
Biologo	2	1,2	98,3
Laboratorio	2	1,2	99,4
Odontologo	1	0,6	100,0
Carga familiar			
SI	127	73,4	73,4
NO	46	26,6	100,0
Estado civil			

Soltero	80	46,2	46,2
Casado	73	42,2	88,4
Conviviente	17	9,8	98,3
Viudo	3	1,7	100,0
Ingresos			
menos 1000	24	13,9	13,9
1000-2000	35	20,2	34,1
2000-3000	31	17,9	52,0
3000-5000	68	39,3	91,3
5000-8000	12	6,9	98,3
mas de 8000	3	1,7	100,0
Rango de edad			
20 a 29	30	17,3	17,3
30 a 39	55	31,8	49,1
40 a 49	38	22,0	71,1
50 a 59	23	13,3	84,4
60 a 69	27	15,6	100,0
Total	173	100,0	

Nota. Elaborado tomando como base el trabajo de campo

4.5 Plan de Mejora del Estrés Laboral y Desempeño Profesional

La política hospitalaria debería tomar en cuenta los resultados de la presente investigación y a las sugerencias dadas en el apartado de recomendaciones de política. En este apartado precisaremos de modo más concreto, sobre las actividades a realizar, considerando una estructura operativa que señala, el nivel de recursos a utilizar, los tiempos, entre otros elementos. En ese sentido, se busca implementar una política hospitalaria con respecto al personal que genere alto desempeño con bajo estrés.

Justificación

El estrés laboral se refiere a cómo responde un individuo frente a una situación laboral determinada, mientras que el desempeño laboral se refiere a como el trabajador responde frente a la demanda laboral, como se desenvuelve frente a sus funciones de su cargo o determinadas tareas; teniendo en cuenta experiencias, motivaciones, habilidades, conocimientos, actitudes, valores personales, reconocimiento, objetivos, etc. Según la evaluación que se realizó del estrés laboral influye en el desempeño profesional. En tal sentido, esta propuesta busca implementarse en el hospital en el corto plazo.

Objetivos

El presente plan contiene una estrategia para a mejorar el estrés laboral y el desempeño profesional. Así, se va a precisar los siguientes objetivos estraticos como: (1) Disminuir el nivel de estrés laboral considerando que la investigación ha dado como evidencia que este nivel se encuentra alrededor de 3.17, como de sus dimensiones correspondientes y (2) Aumentar el desempeño profesional, considerando que la investigación ha dado como resultado un nivel de 3.09, con dimensiones con resultados muy cercanos.

Desarrollo de la propuesta.

Objetivos, estrategias y actividades

Para el cumplimiento del primer objetivo, deben de desarrollarse las siguientes actividades: (1) Un taller de capacitación para manejo de equipos, (2) Un taller integrador de trabajo en equipo y (3) Charla de capacitación en manejo estrés. Para el cumplimiento del segundo objetivo, deben de desarrollarse las siguientes actividades: (1) Un taller de planificación en el trabajo del hospital y (2) Una charla sobre calidad de trabajo y servicio de salud que se brinda en el Hospital.

Tabla 11

Objetivos, estrategias y actividades del Plan de Mejora del Hospital

Objetivos	Estrategias	Actividades	Metas
Disminuir el nivel de estrés laboral	Socialización del estrés laboral	Taller Integrador del manejo del estrés laboral como identificar factores riesgo, complicaciones.	01
		Evaluación del nivel del estrés por personal de salud especializado.	01
		Taller de inducción de Pausas activas dirigida al personal de salud	01
	Programa de bienestar Laboral	Taller Bailo terapias para el personal de salud	01
		Talleres de planificación en el trabajo del hospital.	01
		Talleres funcionales de resolución conflictos, o necesidades de cada área	01
Incrementar el nivel de Desempeño laboral	Talleres multidisciplinarios con cada área	Taller funcional para verificar o hacer seguimiento de la estructura organizacional	01
		Taller de Socialización de políticas generales que afectan el desempeño profesional.	01
		Programación de capacitaciones presenciales acorde con el área de trabajo.	01
	Capacitaciones asistenciales continuas	Entrega de folletos, protocolos para que sean socializados a todo el personal asistencial.	01
		Entrega de reconocimiento por desempeño profesional	01
		Motivación	
		Horarios flexibles	01
		Integración mensual por cumpleaños como incentivo al desempeño	01

Nota. Elaboración propia

Responsables, presupuesto y cronograma

El plan debe ser alineado con el plan operativo de la unidad de personal y con el plan de desarrollo institucional del hospital. De tal modo que vincule con el resto de actividades, tenga responsables, un presupuesto y un cronograma de tiempos. En la Tabla 11 se puede observar que las distintas iniciativas que se han tomado participan distintas unidades del hospital a fin de que la actividad sea desarrollada como son los talleres y las charlas. El uso de los talleres se justifica porque son actividades de participación grupal propia para el aprendizaje de los adultos, así como las charlas informativas. Ambas modalidades son de gran impacto en los niveles de rendimiento de todo tipo.

Tabla 12

Actividades y responsables

Actividades	Responsables
Taller Integrador del manejo del estrés laboral como identificar factores riesgo, complicaciones.	Director asistencial y jefes de áreas asistenciales
Evaluación del nivel del estrés por personal de salud especializado.	Jefe de recursos Humanos/ área de calidad/Jefa de psicología
Taller de inducción de Pausas activas dirigida al personal de salud	Director, jefe de presupuesto y jefe logística, jefes asistenciales de cada servicio.
Taller Bailo terapias para el personal de salud	Jefe de recursos Humanos/ área de calidad
Talleres de planificación en el trabajo del hospital.	Jefe de recursos Humanos/ área de calidad/
Talleres funcionales de resolución conflictos, o necesidades de cada área	Director asistencial y jefes de áreas asistenciales
Taller funcional para verificar o hacer seguimiento de la estructura organizacional	Jefe de recursos Humanos/ área de calidad/Jefa de psicología
Taller de Socialización de políticas generales que afectan el desempeño profesional.	Director, jefe de presupuesto y jefe logística, jefes asistenciales de cada servicio.
Programación de capacitaciones presenciales acorde con el área de trabajo.	Jefe de recursos Humanos/ área de calidad
Entrega de folletos, protocolos para que sean socializados a todo el personal asistencial.	Jefe de recursos Humanos/ área de calidad/
Entrega de reconocimiento por desempeño profesional	Director asistencial y jefes de áreas asistenciales
Horarios flexibles	Jefe de recursos Humanos/ área de calidad/Jefa de psicología
Integración mensual por cumpleaños como incentivo al desempeño	Director, jefe de presupuesto y jefe logística, jefes asistenciales de cada servicio.

Nota. Elaboración propia

Las actividades mencionadas implican un costo y un presupuesto para su desarrollo. Dado que dichas actividades están justificadas con la evidencia encontrada se podrá justificar su incorporación en los planes operativos del Hospital. Los montos como se ve en la Tabla 12 son referenciales.

Tabla 13

Actividades y presupuesto

Actividades	Presupuesto
Taller Integrador del manejo del estrés laboral como identificar factores riesgo, complicaciones.	10,000.00
Evaluación del nivel del estrés por personal de salud especializado.	12,000.00
Taller de inducción de Pausas activas dirigida al personal de salud	10,000.00
Taller Bailo terapias para el personal de salud	8,000.00
Talleres de planificación en el trabajo del hospital.	1,000.00
Talleres funcionales de resolución conflictos, o necesidades de cada área	10,000.00
Taller funcional para verificar o hacer seguimiento de la estructura organizacional	8,000.00
Taller de Socialización de políticas generales que afectan el desempeño profesional.	8,000.00
Programación de capacitaciones presenciales acorde con el área de trabajo.	8,000.00
Entrega de folletos, protocolos para que sean socializados a todo el personal asistencial.	1,000.00
Entrega de reconocimiento por desempeño profesional	5,000.00
Horarios flexibles	2,000.00
Integración mensual por cumpleaños como incentivo al desempeño	2,000.00
	89,00.00

Nota. Elaboración propia

Respecto al cronograma de las actividades, estas deben de desarrollarse a lo largo de un semestre o en su defecto dentro del año. El taller de planificación del Hospital se programa en el II semestre porque son en esos meses donde se discute el Plan y el Presupuestos del Hospital, de modo que es una buena oportunidad para aprender haciendo participar al personal de salud. En ese taller es el momento en el que el personal se puede involucrar y participar del presupuesto y observar que las actividades las que se han nombrado u otras puedan considerarse el siguiente año presupuestal y además conozcan el

plan estratégico del Hospital, como es la visión y misión, de tal modo que sepan que su trabajo debe estar orientado al prestigio de la organización donde trabajan.

Tabla 14

Actividades y cronograma

Actividades	Semestre I	Semestre II
Taller Integrador del manejo del estrés laboral como identificar factores riesgo, complicaciones.	X	X
Evaluación del nivel del estrés por personal de salud especializado.	X	X
Taller de inducción de Pausas activas dirigida al personal de salud	X	X
Taller Bailo terapias para el personal de salud	X	X
Talleres de planificación en el trabajo del hospital.		X
Talleres funcionales de resolución conflictos, o necesidades de cada área		X
Taller funcional para verificar o hacer seguimiento de la estructura organizacional		X
Taller de Socialización de políticas generales que afectan el desempeño profesional.		X
Programación de capacitaciones presenciales acorde con el área de trabajo.	X	
Entrega de folletos, protocolos para que sean socializados a todo el personal asistencial.	X	X
Entrega de reconocimiento por desempeño profesional	X	X
Horarios flexibles	X	X
Integración mensual por cumpleaños como incentivo al desempeño	X	X

Fuente: Elaboración propia

V. Discusión

El lograr determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño profesional del personal asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021 ha demostrado el alto nivel de profesionalismo de los responsables de la salud que laboran dicho lugar. Un nivel de correlación bajo entre las dos variables, a pesar de los momentos de crisis sanitaria que vivía en el momento de la investigación, contrariamente a lo evidenciado para China por Batalla, et al. (2020) en el que el 73% del personal de salud se encontraba bajo los efectos del estrés y también mostraba ansiedad, depresión, insomnio. Esta notable diferencia induce a pensar que el impacto del Covid-19 en aquella realidad haya tenido mayor presencia e intensidad o la exigencia por parte del régimen gubernamental sea más regulada. Este aspecto diferenciador puede ser considerado como una línea de investigación futura.

La evidencia sobre la correlación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de esta investigación es baja comparado con los estudios de Gallegos (2017), Pachari et al. (2020) y Arango et al. (2020). Tales diferencias se deben a que estos trabajos se han delimitado a trabajadores de un área específica del hospital como Gallegos (2017) al área de servicios críticos; Pachari et al. (2020) en tiempos de emergencia sanitaria y el Arango, Córdova, y Sulca (2020), en el caso del personal de enfermería en los servicios de emergencia hospitalaria.

Las mediciones de los estudios se basan en estudios perceptivos mediante la aplicación de cuestionarios con escalamiento Likert; pero a su vez dichas mediciones están asociadas a factores e indicadores demográficos, económicos y sociales del perfil de los entrevistados; así como, factores de capacitación, formación entre otros. En la presente tesis no se abordan estas últimas dimensiones sería importante considerar en futuras investigaciones como también abordar los temas por áreas del Hospital o estudios según

personal por especialidad, afín de como destaca Ortega y Sanchez (2021), poder estudiar el estrés y afrontarlo o como Patlán (2019) tener que medir y afrontarlo.

A pesar de los resultados encontrados de regulares en el nivel de estrés (promedio de 3.17), en el Hospital; la literatura revela que existe un impacto psicológico importante del estrés en el personal de salud como menciona Batalla, et al. (2020), Aldrete et al. (2017), Portero (2019) y Sarsosa (2017).

Las investigaciones sobre el desempeño laboral tienen una mayor atención en muchos sectores económicos y grupos de trabajadores, lo que implica que existan distintas formas de medición. El sector salud y los hospitales no están exceptuados de las mediciones del estrés laboral de sus trabajadores de salud. Dado que el trabajo de los sanitarios es muy importante debe de elaborarse instrumentos y desarrollo metodologías para abordar la medición, como destaca Patlán (2019). Por ello, la presente investigación es otra forma de medir el estrés mediante escalamiento Likert con instrumentos adaptados, en especial el de la OIT, de modo que nos aproximemos a una realidad y realizar intervenciones adecuadas para el trabajo de los profesionales de la salud, específicamente del Hospital Soto Cadenillas.

El nivel del estrés laboral del personal asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021, alcanza un nivel regular un valor de 3.17 de un rango del uno al cinco. Este resultado no es muy diferente de los encontrados en Batalla et al. (2020), Aldrete et al. (2017), Portero (2019), Sarsosa (2017), Ortega y Sanchez (2021), Arias et al. (2017) y Pachari et al. (2020). Asimismo, en la investigación se destaca la presencia del personal femenino y asistencial con presencia de estrés laboral, coincidiéndose también con los trabajos para el personal de enfermería de Gallegos (2017) y Arango et al. (2020)

El nivel del desempeño profesional del personal asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021, alcanza un nivel de 3,09 nivel regular de un rango del uno al cinco. Los resultados no distan mucho de lo encontrado en Lauracio y Lauracio, (2020) coincidiendo en que como consecuencia se observa baja productividad en las atenciones y el reclamo permanente de los usuarios. Asimismo, de su dependencia del estrés en lo que se coincide con Gallegos (2017).

El personal del Hospital es un personal relativamente joven con regular experiencia, baja carga familiar e inadecuadamente remunerada; esto implica consecuencias en el desarrollo de su trabajo presente y futuro. En el presente porque no logran cubrir holgadamente sus necesidades y en el futuro porque no pueden capacitarse adecuadamente dado los altos costos de la capacitación y actualización en el sector salud. Esto los lleva a obtener trabajos adicionales a hacer sobre horas y poder financiar dichos necesidades individuales y familiares.

Un plan de mejora debe estar orientados a bajar los niveles de estrés laboral e incrementar el desempeño profesional del personal de salud del Hospital. Dicho plan estará articulado a las políticas y los planes institucionales a fin de lograr una ejecución adecuada. Este plan es resultado de la realidad evidenciada en esta investigación, establece objetivos estratégicos, actividades a desarrollar, asignación de responsabilidades, presupuesto y cronograma de tiempos.

VI. Conclusiones

La tesis logro determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño profesional del personal asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021, es directa y estadísticamente significativa. La regresión indica que el coeficiente beta estimado es positivo e inelástico; esto es, tiene un valor de 0,118 y un p-valor de 0.03. Además, tiene una correlación baja, a pesar de esperar una correlación alta, considerando el entorno de pandemia que se estaba viviendo; esto solo hace pensar el alto nivel de profesionalismo del personal de salud en el desempeño de sus funciones. Contrario a otros ámbitos en los que como se ha visto en la literatura las correlaciones son mayores.

Se alcanzó determinar el nivel del estrés laboral del personal asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021, es bajo y tiene un nivel promedio de 3.17. Existiendo algunas dimensiones más altas como el respaldo de grupo que es de 3.55, debido a que el personal de salud señala que existe demasiada presión por parte de los compañeros.

Se determinó el nivel del desempeño profesional del personal asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021, es medio y tienen un nivel promedio de 3,09. De aquí se confirmó que, dentro de las acciones y comportamiento, la planificación es la menos calificada y las relaciones interpersonales es la que recibe el mayor calificativo 3,82; lo que implicaría vínculos de carácter extraprofesional entre el personal de salud, situación que puede jugar en contra del desempeño profesional y la estabilidad organizativa del trabajo. Por otro lado, la actividad profesional es cuidada en el cumplimiento de normas para la mayoría, así el nivel alcanza un valor de 3,24; pero si bien es cierto cumple la norma, la calidad del trabajo recibe una calificación de 3,09.

Se concluye que el perfil del entrevistado del Hospital, es un personal mayormente joven, el 54% está en un rango de edad de entre 30 y 50 años. El 39% gana entre 3000 y 5000 mil soles. La mayoría son solteros en un 46%, el 73% tiene hijos y el 66% son mujeres. Por otro lado, el personal del Hospital mayormente es femenino con el 66.45% y la especialidad de la mayoría un 36% son técnicos

Se elaboró un plan para mejorar estrés laboral y desempeño profesional, tomando en cuenta los niveles de las variables del estudio. Planteando actividades para elevar los indicadores, asignado responsabilidades, cronogramas y presupuestos.

VII. Recomendaciones

Se recomienda a la dirección del Hospital mejorar las condiciones de trabajo del personal de salud, para invertir esa relación y ocurra una elevación del desempeño profesional del personal asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, con una fuerte disminución de estrés laboral. La política debe ser participativa y de involucramiento de los grupos y la integración, basada en objetivos comunes.

Dado que el nivel del estrés laboral del personal asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021, se encontró en niveles regulares; es decir, no altos, aun así, se debe trabajar en disminuir los niveles de estrés del personal de salud en todas las áreas. Considérese que la investigación se realizó en el contexto de pandemia de Covid-19, lo que induce a pensar que previo a ella los niveles eran bajos. Se debe de trabajar en programas de manejo de estrés con el área de personal y sobre todo con lo que se destaca allí como son las dimensiones respaldo de grupo, influencia del líder tecnología y falta de cohesión que son los más calificados como causantes de estrés. Trabajar para revertir, el caso de que el equipo de trabajo presione demasiado; esto es, con un programa forma de trabajo y manejo de equipos para todos, que mejore su coordinación entre ellos y eviten presionarse.

Si bien el nivel del desempeño profesional del personal asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021, es regular, se debe de trabajar en como ellos lo señalan, en la calidad del servicio. Están muy atentos a las labores normativas o protocolares, esto como consecuencia de los riesgos que supone salirse de los protocolos médicos. Además, son conscientes, de que no existe trabajo planificado. En consecuencia, se recomienda dejar cierta libertad para el ejercicio médico e involucrar al personal en un trabajo más planificado con capacidad de respuesta.

El perfil del entrevistado como se ha destacado está compuesto por personal joven, pero que son la mayoría con conocimientos técnicos; esto es una limitante en el Hospital, dado que debería de contarse con personal más especializado y sobre todo médicos. Por ello, la sugerencia es buscar la manera de atraer más personal médico para las diversas especialidades; este es un tema de gestión que deben de trabajar la plana directiva del hospital.

El plan de mejora para el mejorar estrés laboral y desempeño profesional, es un lineamiento de política hospitalaria dirigido a la Alta Dirección del Hospital para mejorar las condiciones del personal de salud. Es un plan que debe de acogerse y enlazarse con los documentos de gestión que ya tiene elaborados las oficinas de planificación del Hospital. Puede ser tomado como documento orientador de la oficina del personal Hospital para programar en el año o formar parte de un plan operativo anual.

Referencias Bibliográficas

- Aldrete Rodríguez, M. G., C Navarro Meza, C., González Baltasar, R., Graciela León Cortés, S., & Hidalgo Santacruz, G. (2017). Estrés y Salud en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 9. Obtenido de Revista Cubana de Salud y Trabajo .
- Arango Jaico, F. d., Cordova Huaman, C. K., & Sulca Illaconza, M. (2020). Estrés en profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia Covid-19 de un Hospital de Essalud, Callao –2020. Callao, Lima, Perú.
- Arango, F., Cordova, C., & Sulca, M. (2020). Estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. Ayacucho, Peru.
- Arias Gallegos, W., Agueda Muñoz, d. c., Delgado Montesinos, Y., Ortiz Puma, M., & Quispe Villanueva, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Medicina y seguridad en el trabajo*, 14.
- Batalla, D., Campoverde, K., & Broncano, M. (2020). el impacto de la salud mental de los profesionales sanitarios durante COVID -19. Barcelona.
- Bernal, I. (18 de Agosto de 2020). *Gestionar el estrés laboral en tiempos de la Covid*. Obtenido de EL Diario el Español: https://www.elespanol.com/invertia/opinion/20200818/gestionar-estres-laboral-tiempos-covid/513818616_12.html
- Brazzolotto, S. (2012). Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones. Mendoza, España.
- Carrillo Garcia, Rios vasquez, martinez Hurtado, & Noruega Villanescusas. (27 de julio de 2016). *Nivel de estrés del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital clínico universitario*. Obtenido de Enfermería Intensiva: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130239916300049>
- Castañeda-Velázquez, H., Colunga-Rodríguez, C., & PreciadoSerrano, M. (2011). *Estrés organizacional y factores psicosociales laborales asociados a salud mental en trabajadores de atención primaria*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/waxapa/wax-2011/wax115b.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Dias H, L., Salas, R., & Perez H, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema. *revista Cubana de Educación Médica Superior*, 4.

- Dosil Santamaría, M., Ozamiz-Etxebarria, N., Redondo Rodríguez, I., Alboniga-Mayor, J. J., & Picaza G, M. (2 de junio de 2020). *Impacto psicológico de la COVID-19 en una muestra de profesionales sanitarios españoles*. Obtenido de Revista de Psiquiatría y Salud Mental: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1888989120300604>
- Gallegos Flores, H. G. (13 de Mayo de 2017). El estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional. Juliaca, Perú.
- Gallegos, F. H. (2014). el “estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería en servicios críticos de hospitales nivel ii-2 puno y ii-1 juliaca. 2014”. . Juliaca, Perú.
- Henríquez, J. S. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento y gestion*, 29.
- Houtman, I., & Jettinghoff, K. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. *Protección de la Salud de los Trabajadores*, 50.
- Hoyo Delgado, M. A. (2011). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. En M. A. Delgado. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 12.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Estres, evaluación y afrontamiento*. Nueva York: Springer Publishing Company Inc.
- López, G. (2018). *La evaluacion del desempeño laboral como herramienta de gestión y desarrollo en el servicio público en Colombia*. Tesis de maestria, Universidad de Nueva Granada, Direccion de Postgrado.
- Mamani, A., Obando, R., Uribe, A., & Vivanco, M. (23 de Abril de 2007). *Factores que desencadenan el Estres Laboral y su y sus consecuencias en en desempeño laboral en Emergencia*. Obtenido de Rev Per Obst Enf: [file:///C:/Users/Rosi/Desktop/TESIS%20-ESTRES/543-1812-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Rosi/Desktop/TESIS%20-ESTRES/543-1812-1-PB%20(1).pdf)
- Mejia, C., Chacon, J., & Enamorado, O. (13 de Enero de 2020). *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica*. Obtenido de Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci_arttext&tlng=en
- Mercedes de la cruz, Y. (2018). “Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital nuestra señora de las mercedes carhuaz 2016”. *Tesis*. Lima, Perú.

- Mur de Vú, C., & Maqueda Blasco, J. (2011). Salud laboral y salud mental: estado de la cuestión. *medicina y Seguridad en el Trabajo*. Madrid, España.
- OMS. (02 de 17 de 2021). *GOV.CO*. Obtenido de Medición Desempeño Institucional: https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938
- ORG. (7 de Octubre de 2020). *ORH- Observatorio de RR.HH.* Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-covid-19-afecta-la-salud-mental-del-78-de-la-poblacion-activa-mundial.html>
- Ortega, B., & Sanchez Cabrera, M. V. (Octubre de 2021). *El Manejo del estrés laboral en la planta de hospitalización de pacientes covid-19*. Obtenido de Revista Ene: <http://ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/>
- Ortiz, L. (Mayo de 2020). *Estrés laboral en tiempos de pandemia*. Obtenido de una comunica: <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estres-laboral-en-tiempos-de-pandemia>
- Osorio, J. (03 de Noviembre de 2016). *Estrés laboral*. Obtenido de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494/3383>
- Osorio, J. E. (Noviembre de 2016). Estrés laboral: estudio de revisión. Medellín, Colombia.
- Pachari Cordova, L. K., Pacori Zapana, B. M., & Quispe Quilca, N. N. (Diciembre de 2020). Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia. *Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia*. Juliaca, Peru, Perú.
- Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Científica Salud Uninorte*, Vol 35, No 1 , 6.
- Pedrazza, E., & Amsys, G. y. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16. Recuperado el 21 de Octubre de 2021, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral.
- Pérez, J. (2019). *Qué es el estrés laboral y cómo medirlo*. Obtenido de Revista Científica Salud Uninorte: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/8738/214421444755>
- Portero C, S. (2019). Burnout and its connection with perceived stress and job satisfaction in primary healthcare professionals in an Autonomous Community. España.

- Ramirez, Y. M. (2018). *ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL SERVICIO*. Lima, Perú.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2017). *Administración* (Decisegunda ed.). (L. Madrigal, & L. Pineda, Trads.) México: Pearson.
- Rodríguez Lorenzo, P. D. (Septiembre de 2016). “El estrés, la resiliencia y el engagement en el equipo emprendedor de nuevas iniciativas empresariales con menos de cuatro años de vida”. Pamplona, España.
- Rondón, M. B. (2006). Salud mental: un problema de salud pública en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 4.
- Rostagno, H. (2005). *El abc del estres laboral*. Cordova, Argentina: El emporio Ediciones.
- Ruíz, N. (Enero de 2001). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-ESSALUD, Lambayeque-Perú, 2019. Lima, Perú.
- Salas Perea, Díaz Hernández , L., & Pérez Hoz , G. (Diciembre de 2012). *BASES TEÓRICO-METODOLÓGICAS PARA EL DISEÑO DE UNA*. Obtenido de Memorias Convención Internacional de Salud Pública. Cuba Salud 2012.: file:///C:/Users/Rosi/Desktop/TESIS%20-ESTRES/421-4068-3-PB.pdf
- Sarsosa-Prowesk, k. (marzo de 2017). *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de*. Obtenido de Articulo - Universidad Y Salud: file:///C:/Users/Rosi/Downloads/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf
- Siegrist, J., Li, J., & Montano, D. (2014). *Psychometric propesties of the effort-reward imbalance Questionnaire*. Duesseldorf.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de los recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Zaruma, J. (24 de Noviembre de 2020). Relación del síndrome de burnout con factores sociodemográficos y laborales en profesionales de la salud en el contexto de la emergencia sanitaria por covid 19. Ecuador.

Anexos

Anexo 1 Cuestionario de estrés laboral

EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT- OMS POR IVANCEVICH & MATTESON (1989)

I. DATOS INFORMATIVOS

EDAD

SEXO

ESTADO CIVIL

NIVEL EDUCATIVO

NIVEL INGRESO

II. TEST DE LIKERT

Si la condición es NUNCA es fuente de estrés
si la condición RARAS VECES es fuente de estrés
si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

Nº	ITMS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión del hospital me causa estrés							
2	El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo se limitado me estresa							
5	El que mi jefe no dé la cara por mi ante los superiores me estresa							
6	El que mi jefe no me respete me estresa							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							
8	El que mi equipo de trabajo no respalde mis metas profesionales me causa estrés							
9	El que mi equipo de trabajo no disfrute de prestigio dentro del hospital me causa estrés							
10	El que la estrategia del hospital a no esté bien comprendida me estresa							
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro del hospital tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							

13	El que mi jefe no se preocupe por mi bienestar me estresa							
14	El no tener el conocimiento técnico para ser competitivo dentro del hospital me estresa							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro del hospital me causa estrés							
17	El que mi jefe no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa							
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés							
20	El que el hospital carezca de dirección y objetivos me causa estrés							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me hace sentir incomodo							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés							
24	El que no respete la cadena de mando, me causa estrés							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés							

Nota: Adaptado de ESTRÉS LABORAL (OIT-OMS-1989 de Ivancevich y Mattenson (1989)

Dimensión	Ítem
Territorio organizacional	3,15,22
Tecnología	4,14,25
Influencia del líder	5,6,13,17
Falta de cohesión	7,9,18,21
Respaldo del grupo	8,19,23
Estructura organizacional	2,12,16,24
Clima organizacional	1,10,11,20

Anexo 2 Guía de observación de desempeño profesional

EL DESEMPEÑO PROFESIONAL TRABAJADOR DE SALUD:
MÉDICO: (...) OBSTETRA (...) ENFERMERO (...) TÉCNICO ENF. (...)
CONDICIÓN LABORAL: CONTRATADO (...) NOMBRADO (...).

INSTRUCTIVO:

MARQUE CON UN ASPA (X) DONDE CORRESPONDA

FACTORES ÚNICOS	Niveles Valorativos				
	V/1	IV/2	III/3	II/4	I/5
PLANIFICACION/ Para el grupo ocupacional profesional: Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.	Planifica con facilidad las actividades. Puede aprovechar mejor los recursos.	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área.	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados
COLABORACIÓN: Para el grupo ocupacional técnico: Colaboración: Califica la disposición de apoyar con esfuerzo adicional incluso con tareas y acciones fuera de su competencia.	Se distingue por su disposición a ayudar en la realización del trabajo. Colabora siempre de manera espontánea.	Tiene buena disposición para ayudar en la realización del trabajo, cuando se le solicita.	Manifiesta disposición a prestar su ayuda en la realización del trabajo siempre que se le ordene.	Presta su ayuda en virtud a la orden impartida.	Siempre objeta la colaboración en el trabajo, aun cuando se le ordena.
RESPONSABILIDAD: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones.	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas.	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.
INICIATIVA: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.	Aporta con iniciativas, logrando los objetivos en la labor que desempeña	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales.	Se apeg a la rutina establecida, a veces logra sus objetivos.	Carece de iniciativa Necesita órdenes Para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Por lo general se apeg a la rutina establecida, reportando siempre anomalías existentes.
OPORTUNIDAD: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes del fijado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en las fechas solicitadas.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.	No cumple con los plazos fijados. No obstante, ocupa todo su tiempo.

		Se observa tiempo perdido			
CALIDAD DEL TRABAJO: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad del trabajo realizado es promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado permanente.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.
CONFIABILIDAD Y DISCRECION: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros.	En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.	Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos.	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias.	Indiscreto, nada confiable.
RELACIONES INTERPERSONALES: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.	No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia.	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente.
CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS: Cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros).	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.	Casi siempre cumple las normas de la institución.	Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.	A veces no muestra respeto a las normas de la institución.	No cumple con las normas.

Nota: Adaptado de Instrumento de Evaluación del desempeño laboral según Decreto Administrativo N° 142 "Normas y procedimiento para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral del ministerio de salud" y RM N°626-2008/MINSA

Anexo 3 Validación de experto de los cuestionarios

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN
GERENCIA PÚBLICA**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN
DE CUESTIONARIO**

Quien suscribe, Mg. Verónica Shirley Pariacurí Cabrera, mediante hago constar que el cuestionario de la tesis para obtener el título de Magister en Ciencias con mención en Gerencia Pública, titulado **"INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL JOSE HERNAN SOTO CADENILLAS DE CHOTA, 2021"**, elaborado por la Bach. **ROSIS EDY ROJAS MONSALVE**; reúne los requisitos para ser considerados válidos, para ser aplicados en el logro de los objetivos de la investigación.

Chiclayo, 22 de diciembre de 2021.



Econ. Verónica Shirley Pariacurí Cabrera
Equipo Técnico Unidad Formuladora – GERESA-L

Cargo actual: Economista

Especialidad: Proyectos de Inversión

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN
GERENCIA PÚBLICA**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN
DE CUESTIONARIO**

Quien suscribe, Carmen Alicia Santisteban Romero, mediante hago constar que el cuestionario de la tesis para obtener el título de Magister en Ciencias con mención en Gerencia Pública, titulado **"INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL JOSE HERNAN SOTO CADENILLAS DE CHOTA, 2021"**, elaborado por la **Bach. ROSIS EDY ROJAS MONSALVE**; reúne los requisitos para ser considerados válidos, para ser aplicados en el logro de los objetivos de la investigación.

Chiclayo, 22 de diciembre de 2021.



Mg. En Administración con Mención en Gerencia Empresarial

Cargo actual: Subdirectora Regional de Lambayeque de la
Autoridad para la Reconstrucción con Cambios ARCC

Especialidad: Contadora

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN
GERENCIA PÚBLICA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN
DE CUESTIONARIO

Quien suscribe, César Sánchez Marín, mediante hago constar que el cuestionario de la tesis para obtener el título de Magister en Ciencias con mención en Gerencia Pública, titulado **"INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL JOSE HERNAN SOTO CADENILLAS DE CHOTA, 2021"**, elaborado por la Bach. ROSIS EDY ROJAS MONSALVE; reúne los requisitos para ser considerados válidos, para ser aplicados en el logro de los objetivos de la investigación.

Chiclayo, 22 de diciembre de 2021.

Dr. César Sánchez Marín

Cargo actual:

Médico asistencial

Especialidad:

Medicina alternativa

Anexo 4 Validación de plan de mejora

CONSTANCIA

Quien suscribe, ANA CECILIA DE LOS MILAGROS MIRANDA SALAZAR, identificada con DNI N° 16790498, dejo constancia que el **Plan de Mejora** de la Tesis *"influencia del estrés laboral en el desempeño profesional del personal asistencial del hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota, 2021"* tiene medidas y actividades sugeridas que están basadas en la evidencia científica, vinculadas con resultados de investigaciones usadas para mejorar el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de salud; de este modo, los talleres y las charlas son recomendadas para el trabajo con personal adulto.

Por ello, el Plan de Mejora de la presente tesis, puede vincularse con éxito al plan operativo de la organización hospitalaria en el periodo que se requiera.

Chiclayo, 09 de enero 2023



Ps. Ana Cecilia de los Milagros Miranda Salazar
Colegiatura: C. Ps. P. N° 14231

Acta de Sustentación

	ESCUELA DE POSGRADO <i>W. Sr. Francisco Villano Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 1 de 3	

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 04.00 p.m. del miércoles 28 de diciembre de 2022, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°021 – 2022 de fecha 10 de enero de 2022, conformado por:

Dr. GILBERTO CARRION BARCO	Presidente
Dra. SONIA ALEJANDRA LIZA ZATTI	Secretaria
Mg. JANET DEL ROSARIO AQUINO LALUPU	Vocal
Mg. WILLY ROLANDO ANAYA MORALES	Asesor

Para evaluar el informe de tesis de la tesista ROSIS EDY ROJAS MONSALVE, candidata a optar el grado de MAESTRA EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GERENCIA PUBLICA, con la tesis titulada "INFLUENCIA DEL ESTRES LABORAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL JOSE HERNAN SOTO CADENILLAS DE CHOTA, 2021".

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°1317-2022-EPG de fecha 23 de diciembre de 2022, que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a la candidata a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 25 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

Culminada la exposición de la candidata, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas a la candidata.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de tesis realizada por la candidata, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con 17 puntos, equivalente a

Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	-----------------------------	----------------

 UNPRG <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ROSARIO</small>	ESCUELA DE POSGRADO <i>W. Sa. Francisco Villano Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL</u> <u>DE TESIS</u>	Pág. 2 de 3	

Bueno, quedando la candidata apta para optar el Grado de MAESTRA EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA.

Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

Siendo las 05.20 p.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.



Dr. GILBERTO CARRION BARCO
PRESIDENTE



Dra. SONIA ALEJANDRA LIZA ZATTI
SECRETARIA



Mg. JANET DEL ROSARIO AQUINO LALUPU
VOCAL



Mg. WILLY ROLANDO ANAYA MORALES
ASESOR

Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	-----------------------------	----------------

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN
DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Yo, WILLY ROLANDO ANAYA MORALES Asesor de la tesis, del estudiante, ROSIS EDY ROJAS MONSALVE, Titulada: *INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL JOSE HERNAN SOTO CADENILLAS DE CHOTA, 2021*, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de **19%** verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 13 de Octubre de 2022



.....
Mag. Willy Rolando Anaya Morales
DNI: 16692786
ASESOR

Resumen del Reporte (Con porcentaje y parámetros de configuración)

TESIS-INFORME-Rossi Rojas-Al 13-10-2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	18%	1%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	1library.co Fuente de Internet	1%
5	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%

Lambayeque, 13 de Octubre de 2022



Mag. Willy Rolando Anaya Morales
DNI: 16692786
ASESOR

Recibo digital



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Rosis Rojas
Título del ejercicio:	Asesoría de Tesis 2022
Título de la entrega:	TESIS-INFORME-Rossi Rojas-AI 13-10-2022
Nombre del archivo:	TESIS-INFORME-Rossi_Rojas-AI_13-10-2022.docx
Tamaño del archivo:	916,52K
Total páginas:	87
Total de palabras:	18,609
Total de caracteres:	102,298
Fecha de entrega:	13-oct.-2022 10:59p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega...	1924952532



Derechos de autor 2022 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Lambayeque, 13 de Octubre de 2022



Mag. Willy Rolando Anaya Morales
DNI: 16692786
ASESOR