



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal
asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Loayza Chacara, Mery Maximiliana (ORCID: 0000-0001-9510-0554)

ASESOR:

Mg. Vásquez Alva, Jorge Enrique (ORCID: 0000-0002-8185-3333)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

En esta oportunidad quiero salir de los preceptos de la ciencia y expresar mi reconocimiento a nuestro creador del alto, quien es mi guía, mi vida, en dar fortaleza, sabiduría con sus bendiciones en esta coyuntura actual (covid-19), gracias Dios mío por tus bendiciones, por tu gran poder de mantenerme con la salud entera.

A mis queridísimos padres María y Gaspar, me faltan palabras para expresar mi eterna gratitud y reconocimiento, quienes han sido el motor de mi vida, gracias mamita por darme la vida, gracias papa por darme todo, y gracias a Dios por darme los padres del mundo, quienes en todo momento me dieron el empuje para el desarrollo de la presente; por todo ello soy una persona extremadamente afortunada por tenerlos en mi vida.

A mi familia en especial a mi hijo Mirkito, quien en el día a día llevándome de la mano, con esas palabras mágicas “Tú puedes” y muchas veces con palabras duras que me que me hicieron ponderar, inculcando que todo es posible en la vida, intentando transmitir sus buenos deseos; talvez sin su granito de arena no hubiera logrado llegar a la meta trazada.

A Marita mi hija y mi nieta Luana por apoyarme con la perseverancia, empatía en todo momento.

A Julio esposo y Julio hijo, mis expresiones de reconocimiento por el permanente aliciente brindado con estas expresiones maravillosas “Si has comenzado lo tienes que terminar”.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la opción de superación y logro de objetivos a través del staff de docentes quienes compartieron sus enseñanzas en nuestra formación y enfrentar a nuevos retos para evolucionar, en especial al Magister Jorge Vásquez Alva, quien nos brindó su apoyo incondicional en forma permanente en la asesoría de la Investigación sin importar su tiempo personal.

A mis compañeros de estudios con quienes hemos compartido intercambiando experiencias, conocimientos, afecto y compañerismo.

Al Hospital Regional del Cusco, especialmente al personal del departamento de enfermería licenciadas y técnicos de enfermería, quienes cooperaron en la investigación a través de las encuestas aplicadas.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables operacionalización	13
3.3. Población muestra y de muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1	Estrés laboral	19
Tabla 2	Desempeño laboral	19
Tabla 3	Dimensión desgaste emocional	20
Tabla 4	Dimensión retribución económica	20
Tabla 5	Dimensión condiciones laborales	20
Tabla 6	Dimensión desmotivación laboral	21
Tabla 7	Dimensión demandas laborales	21
Tabla 8	Dimensión demérito profesional	22
Tabla 9	Correlación estrés laboral y desempeño laboral	22
Tabla 10	Correlación demanda laboral y desempeño laboral	23
Tabla 11	Correlación demerito y desempeño laboral	24
Tabla 12	Correlación desgaste emocional y desempeño laboral	24
Tabla 13	Correlación percepción de retribución económica y desempeño laboral	25
Tabla 14	Correlación condiciones laborales y desempeño laboral	26
Tabla 15	Correlación motivación y desempeño laboral	26

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño laboral en el personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020. Asimismo, la investigación fue básica, correlacional, cuantitativa y tuvo una población de 400 trabajadores con una muestra de 197. Se usó la encuesta y el cuestionario cerrado para poder cuantificar las variables. Finalmente se concluyó que existe una relación significativa negativa baja del entre el estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, a un nivel de significación del 0.01 y una correlación Rho de Spearman negativa muy baja de -0.181.

Palabras Clave: Estrés, Estrés laboral, Productividad, Desempeño laboral, Depresión.

Abstract

The present research aimed to determine the effect of work stress on the work performance of the nursing staff of the Regional Hospital of Cusco, 2020. Likewise, the research was basic, correlational, quantitative and had a population of 400 workers with a sample of 197. The survey and the closed questionnaire were used to quantify the variables. Finally, it was concluded that there is a low negative significant relationship between work stress in the work performance of the nursing staff of the Regional Hospital of Cusco, at a significance level of 0.01 and a very low negative Spearman Rho correlation of -0.181.

Keywords: Stress, Work stress, Productivity, Work performance, Depression.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se vive en una sociedad donde la palabra estrés se ha ido generalizando de jóvenes a adultos e incluso en menor medida en niños, debido a la gran presión que existe sobre los seres humanos en el proceso de alcanzar sus objetivos. Ya fuese en cualquier contexto todos los seres humanos siempre han experimentado situaciones de estrés en sus diferentes dimensiones, aun en un mundo cada vez más competitivo sobre el cual no se puede tener cierta certeza sobre los acontecimientos que lo depararan. El estrés tiene una gran diversidad de causas, sin embargo, en la actualidad una de estas causas que generaliza a todos los que se exponen directamente o indirectamente a salir de sus hogares es la actual pandemia mundial en la que vivimos a causa del nuevo virus denominado Covid - 19, donde no solo el personal de salud de primera línea se encuentra con una permanente angustia sobre su bienestar propio y el de su familia sino todo aquel trabajador que tenga que salir a trabajar y exponer su salud. Sin embargo, es notorio que el estrés en el aspecto laboral en caso de los miembros de los establecimientos de salud se ve afectado por esta crisis sanitaria sin precedentes, por lo que está sujeta su investigación en este ámbito y en esta población.

El estrés de tipo laboral se encuentra en las reacciones emocionales, cognitivas y psicológicas que tiene el trabajador cuando realiza su labor de forma abrumante o exigente, por lo que cuando las personas sienten estrés laboral se sienten angustiadas por el desequilibrio entre sus capacidades y frente a las situaciones. Gracias a la globalización en el mundo se han realizado cambios notorios en el trabajo por lo que se observa que países en vías de desarrollo se encuentran personas que se les hace más difícilmente poder lidiar con el estrés laboral por lo que en países más industrializados las personas ya saben cómo poder afrontar el estrés y la carga de la presión laboral (Organización Mundial de la Salud, 2013).

Sin embargo, en los países como América Latina no se tienen estudios concluyentes respecto a el estrés laboral, peor aún por las diferencias culturales que afectan a la conducta de sus trabajadores por lo que varía de un país a otro la forma de lidiar con el estrés laboral (Organización Mundial de la Salud, 2013).

En el ámbito nacional se recopilan investigaciones a nivel de todo Perú por lo que resalta el estudio realizado por Rojas en el cual, indica que cerca del 60% de la población sufre de estrés mientras que en el estrés laboral la cifra se incrementa a un 70% por lo que las causas más comunes son la presencia de conflictos interpersonales entre los miembros del centro y la falta de reciprocidad entre todos (Rojas, 2019).

En el contexto local se realizaron investigaciones respecto al estrés laborales en los diferentes establecimientos de salud del Cusco, resaltando entre uno de ellos en el Hospital Adolfo Guevara Velasco- ESSALUD Cusco, el 81,8% de las Licenciadas de Enfermería de los servicios críticos del Hospital Adolfo Guevara Velasco presentan estrés medio y 12,1% estrés alto (Justiniani, 2017).

La presente investigación se realizará en el hospital regional del Cusco, que es un establecimiento de salud de tercer nivel que tiene un alto nivel resolutivo no solo en la región del Cusco sino de otros departamentos por lo que ya existía una sobre demanda de pacientes en el hospital. En la actualidad se encuentra saturada con pacientes Covid – 19, por lo que se tuvo que implementar módulos de atención de emergencia Covid – 19. La mayoría de servicio posee de una cierta cantidad de pacientes con esta patología, por lo que todo el personal asistencial ya tiene un contacto directo con la enfermedad.

La presente investigación tiene como problema principal nivel de estrés actual ocasionado por la presente emergencia sanitaria nacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del hospital regional del Cusco en una situación de emergencia ocasionada por la pandemia actual. Un nivel adecuado de estrés no tiene implicancias negativas en el ser humano más a lo contrario determina un incentivo para realizar actividades con mayor eficiencia, sin embargo cuando este estrés esta ocasionado por un ente externo incapaz de ser controlado por completo por el hombre como es el virus actual, ello determina un nivel diferente de estrés, por lo que es sumamente necesario poder identificar este nivel para luego compararlo con su desempeño laboral de los trabajadores asistenciales, por ende la presente investigación radica en ese problema.

En la actualidad se posee amplia información respecto a la influencia del estrés sobre el desempeño de los trabajadores en diferentes ámbitos, en un

contexto general sin embargo la presente investigación se caracteriza por evaluar esta relación en un ámbito de pandemia mundial, lo cual trae consigo escasos y diferentes resultados en la bibliografía existente.

La presente investigación dará a conocer los resultados sobre el efecto en el desempeño laboral debido a variaciones del nivel de estrés en un contexto pandémico del hospital regional del Cusco, puesto que en la actualidad no se dispone de alguna investigación de esta naturaleza por el contexto novedoso actual. La investigación se apoyará relacionadas al estrés y ansiedad para la primera variable, mientras que se apoyará en teorías sobre la productividad y desempeño laboral de una organización. Se podría generalizar los resultados puesto que en la actualidad existen pocas investigaciones con el mismo ámbito de estudio, por lo que a nivel regional sería factible generalizar los resultados. Según el avance de la investigación podría reformularse algunos objetivos específicos. Todo lo investigado hasta la actualidad solo se llevaron a cabo estudios en el origen de la pandemia respecto al efecto sobre la salud mental del equipo asistencial médico y enfermero.

El incentivo principal para realizar esta investigación es netamente práctico puesto que se desempeña en un momento crítico de los recursos de salud a nivel mundial sobre, especialmente sobre el recurso humano que es indispensable para tratar este problema. Por otra parte, las casi inexistentes investigaciones al respecto sobre el desempeño laboral y el estrés laboral hacen especial esta investigación sobre todo a nivel regional. La investigación determinará la incidencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del hospital regional del Cusco en contexto de emergencia sanitaria por lo que resulta conveniente poder realizar esta tesis. La investigación tiene una trascendencia académica por ser la pionera en la región del Cusco y específicamente en un hospital tan importante para toda la región del Cusco.

La investigación no coadyuvará directamente a la creación de un nuevo instrumento puesto que en la actualidad ya se poseen instrumentos validados para poder medir el nivel de estrés como del desempeño laboral, sin embargo, podrá determinar hallazgos importantes para evaluar su eficacia del instrumento en un contexto local, el cual no existe a la actualidad. Podrá servir como antecedente de

futuras investigación para que permita establecer el grado de incidencia sobre las variables en mención en una situación especial como la que vivimos. La investigación podrá utilizar ambos enfoques tanto cuantitativo como cualitativo debido a su naturaleza social y sobre la gestión en los servicios de salud. Finalmente utilizará una población específica por lo que podrá servir para realizar futuras investigaciones teniendo en cuenta la muestra de la presente investigación.

El problema general de la presente investigación se centra en la siguiente incógnita: ¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño laboral en el personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020? Seguidamente se propone como objetivo a investigar determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño laboral en el personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020.

Los objetivos específicos formulados fueron: Determinar la relación entre las demandas laborales y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco; determinar la relación entre el control laboral y el desempeño laboral; Asimismo, se plantea identificar la relación entre el desgaste emocional y el desempeño laboral. Identificar la relación entre la percepción de la retribución económica y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería. Determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral y finalmente se propuso determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.

Asimismo, se propuso la siguiente hipótesis general: el estrés laboral se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Carrillo et al. (2018) en su investigación analizó la presencia de estrés laboral en el equipo volante de enfermería de un Hospital General Universitario tomando como referencia el modelo demandas-control-apoyo de Karasek. Estudio observacional de corte transversal. Se explicó en los datos de análisis el moderado de los estresores, es decir, se observó un déficit del apoyo social, de los trabajadores con mayor responsabilidad y representatividad. Es así que se observó que los profesionales más afectados fueron los de enfermería respecto al estrés laboral (2,89 vs 2,49; $p < 0,05$).

Por otra parte, García (2016) trabajó con dos poblaciones, una profesional y no profesional, de la unidad de emergencia gineco - obstétrica Hospital Regional Valdivia”, con el objetivo de describir los signos y síntomas de estrés laboral en el nosocomio. Obteniendo como resultado que 15 casos con un nivel considerable de estrés laboral, y en cuanto a los síntomas se enfocó en la autoestima y el ánimo predominando estos casos en mujeres, por otra parte, se observó una insatisfacción laboral cercano del 56.3% de la población.

Asimismo, Cremades (2016) en su investigación identificó los factores laborales estresantes del profesional de enfermería en las Unidades Hospitalarias Médicas, bajo un enfoque cualitativo, descriptivo-analítico, incidental y prospectivo, siguiendo la metodología Delphi. Resultados: los factores que están asociados son las interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas, ejecutar tareas simultáneamente, falta de tiempo para algunos pacientes que lo necesiten y las consecuencias de mis errores para el enfermo.

En el contexto nacional se hace referencia a Flores (2019) quien determinó la influencia del estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019. Esta investigación de tipo aplicada y diseño descriptivo correlacional de corte transversal. Después de poder aplicar los estadísticos de Spearman se obtuvo un $r = -0.830$ entre el rango significativo mayor a cero y menor a 0.05 por lo que se consideró que efectivamente el estrés laboral afecta de forma inversa al desempeño laboral.

Asimismo, Barrera (2017) en su estudio denominado “Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez – Pomabamba”, tuvo como objetivo establecer la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, 2017. En los resultados obtenidos se aprecia que existe una relación significativa entre las variables de estudio, del personal asistencial del Hospital Domínguez.

En el mismo sentido, la investigación de Garate (2016) planteó como objetivo evaluar el nivel de estrés y establecer su relación con el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – Tarapoto de durante el año 2016. Se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional. Donde se obtuvo como resultado principal que el nivel de estrés laboral que presenta el hospital es un 74%, el grado de desempeño de los colaboradores es regular en un 74%. En la investigación se concluyó que el valor de Spearman fue de 0.373 considerando una relación media de las variables, de forma significativa.

A nivel local se hace referencia al estudio de Coronado (2016) en su tesis denominada “El Clima Organizacional y el Estrés Laboral del Área de Emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud de la Ciudad del Cusco, 2016” como principal objetivo tuvo que relacionar el clima organizacional con el estrés laboral debido a que los trabajadores del Área de Emergencia se someten a un trabajo muy exigente, que al final los obliga a tomar decisiones. La relación entre el clima organizacional y el estrés laboral es alta en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud de la ciudad del Cusco, por lo que sí este ambiente organizacional es desagradable.

Por su parte Gómez (2018) determinó el nivel del Síndrome de Burnout en Licenciados en Enfermería en la Micro Red Anta, Cusco-2018, el estudio fue de tipo descriptivo, transversal y prospectivo, En la dimensión de Realización Personal, 18.5% tiene un nivel bajo, 40.7% tiene un nivel medio, 40.7% tiene un nivel alto. Se concluye finalmente que el 63% de los Licenciados en Enfermería presentan el Síndrome de Burnout en un grado medio, el 18.5% presenta un nivel bajo y el 18.5% un nivel alto.

En relación a las teorías utilizadas no solo es necesario enunciar los enfoques y las causas del estrés laboral, porque el estrés es multicausal de los cuales los enunciados más importantes que han definido a lo largo de las décadas al estrés laboral fueron dados por Karasek. Se puede definir al estrés laboral de acuerdo “Al comportamiento de las demandas o presión que tiene el trabajador y de la forma de control es decir, las capacidades de este para ser frente a las demandas laborales” (Karasek, 1995). Asimismo, este modelo se encuentra el modelo de interacción entre demandas y control de Karasek y la ampliación del mismo en el modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.

De acuerdo a la OMS el estrés es una situación en la que el individuo o las personas tienen una reacción frente a una demanda de presiones laborales y exigencias que no concuerdan con el aspecto cognitivo y competencial, las cuales pone en juego su competencia en el afrontamiento frente a la situación difícil. Dicho de otro modo, el estrés es el producto de la inestabilidad de las exigencias y coacciones en las que se presenta a los seres humanos, concomitantemente tiene que ver con los conocimientos y su talento. definitivamente el estrés no solo incluye presiones laborales que exceden su competencia del trabajador sino la forma que como ejecuta el afrontamiento frente a una situación de ser utilizada en forma idónea sus conocimientos y capacidades, consecuentemente genera una disyuntiva en el recurso humano de la organización (Organización Mundial de la Salud, 2013).

Por otra parte, Carvajal y Hermsilla (2014) indicaron que el estrés laboral, es como una situación contraproducente la cual genera una respuesta físicas y emocionales en el individuo, esto pasa cuando la responsabilidad del trabajo excede a las capacidades o no igualan las capacidades, bienes, obligación. Según Lazarus y Folkman (2011) en la segunda faceta en la actualidad llama al desgaste profesional como síndrome de burnout incluye una fase de deterioro emocional con la característica del cansancio y agotamiento permanente. Asimismo, define el estrés crónico como una situación singular de la persona y su ambiente, y es valorada como un peligro para el individuo. De acuerdo con Carvajal y Hermsilla (2014) el estrés como una forma de expresión de nuestro cuerpo frente a una conminación cuyas características son: Alarma en cuyo estado el cuerpo se alista

en pro de una contestación. Resistencia en esta fase inicia la transformación especial, la cual permite hacer frente a una realidad y finalmente la fase de agotamiento en la cual ocurre un incremento gradual y deterioro del dinamismo para enfrentarse a lo desagradable. En caso de apreciar la amenaza y que, este involucrada a la organización y gestión a esto se le podría nominar estrés laboral.

En tanto a las dimensiones de la variable estrés se encuentran las demandas laborales que hacen referencia a la cantidad de trabajo que se realiza como en la calidad del mismo, la frecuencia del trabajo, los ritmos, rotación y el nivel que se tiene que tener en la concentración para llevar el trabajo (Hernández, et al., 2012).

La dimensión del control se relaciona con la autonomía que tiene el trabajador, así como el crecimiento profesional. El desgaste emocional es el grado de desempeño de las capacidades personales, como la creatividad y la diversidad de tareas. La retribución económica viene a ser todos los ingresos económicos obtenidos por realizar el trabajo, y está estrechamente relacionado con la satisfacción laboral (Hernández, et al., 2012).

Las condiciones laborales son las exigencias dadas por el medio laboral que afectan directamente a la insatisfacción. Finalmente, la motivación laboral es la iniciativa personal de los trabajadores respecto al desempeño que realizan (Hernández, et al., 2012).

Se refiere Karasek (1995) en relación a las elevadas demandas como las interrupciones, la dependencia del ritmo de los demás, las imposiciones no congruentes, la dependencia de los colegas de trabajo con respecto a la labor de otros y nivel de concentración. Por otro lado, la dimensión del control esta interrelacionada con la calidad del trabajo la cual está relacionada con el desarrollo de habilidades y la autonomía. El deterioro emocional, está referida al desenvolvimiento de la competencia como el trabajo variado, la creatividad, la instrucción o la formación, el aspecto de la retribución económica que se referida a la motivación laboral, la cual impacta en el campo de acción.

Este modelo añade el apoyo social que viene a ser aquel acompañamiento que se realiza por los directivos de la empresa, para poder dirigir y motivar al trabajador por lo que cumple funciones diferentes. Para poder evitar la intimidación en el ambiente laboral Federación de empleados de servicios públicos. Se centra

en aquello que puede manejar la empresa a la hora de identificar, evaluar y modificar. Es por ello es una dimensión que encaja tanto con la demanda laboral y el control (FESP, 2018).

La teoría del desempeño laboral en la actualidad gran parte lo ha aportado Chiavenato (2015), quien indica que existen muchas formas de evaluar y medir el desempeño laboral, y gracias a su medición esta tiene un componente práctico y concreto en las organizaciones. Es la eficacia del personal dentro de la organización, es vital para el manejo de todos los recursos humanos puesto que determina la misma organización y sus actividades, es tener una gran labor por cada uno de los trabajadores (Chiavenato, 2015).

“El desempeño laboral es el grado mediante el cual el trabajador puede cumplir con las tareas dadas por la organización a cabalidad”. (Milkovich y Boudreau, 2017, p.15). De acuerdo a los autores representa la cuantificación del cumplimiento de la labor de los trabajadores siendo eficaces en su trabajo, es decir cumpliéndolos de acuerdo a lo propuesto por la organización. Por otra parte Bohórquez (2013) sostiene que “es el nivel o grado alcanzado por el empleado en base a las metas propuestas por la organización, siempre en un tiempo determinado.” (p. 20). Es por ello que se afirma que el son las capacidades del empleado traducido en las metas logradas por la institución.

Es así que se puede identificar diferentes definiciones, sin embargo, el hecho de indicar “Es el aporte de esfuerzo laboral y la forma de accionar de los miembros de una organización de forma eficaz y eficiente, siempre relacionado con las metas comunes que tiene cada organización sin incumplir las reglas y normas establecidas anteriormente” (Stoner, 2011, p 8). La definición del autor es una de las más aceptadas por generalizar la definición de forma precisa.

El desempeño laboral es identificar, cuantificar el rendimiento humano de las instituciones. La identificación se apoya en el análisis de los puestos de trabajo y la medición es el pilar fundamental de una evaluación del desempeño, y debe ser más importante que las actividades pasadas, por lo que se debe orientar hacia el futuro la proyección y preparación del desempeño laboral (Chiavenato, 2015).

Las dimensiones del desempeño laboral comprenden: la calidad de trabajo entendida como las diferentes características de una labor que hacen que el

resultado de su trabajo tenga una gran utilidad para la organización. La responsabilidad es indispensable para los miembros de una organización, esta descrito como el proceso que se tiene para poder completar una tarea en específico con todos los requerimientos propios y correctos de la tarea (Pastor, 2017).

El compromiso institucional, por otra parte, es indispensable para la organización pues representa el grado de cooperación por iniciativa que tienen los trabajadores. Finalmente, el liderazgo hoy en día es una dimensión del desempeño laboral importante, puesto que un grupo de trabajadores bien dirigidos podrán lograr los objetivos en términos de eficiencia (Pastor, 2017).

Las recompensas son un juicio personal de cada individuo a la hora de adoptar un trabajo, por lo que el salario define la valoración previa del individuo, así como también pretende ser una evaluación por méritos a nivel de una economía, mientras más preparado estas, probablemente tendrás un mayor nivel de ingresos. La retroalimentación es la evaluación de la información que tienen los trabajadores, ya que la información que dispone la organización para alcanzar los objetivos deben ser iguales, como también en sus actitudes y competencias, el desarrollo es la evaluación conjunta, de los miembros de una organización, conocer los puntos fuerte de cada integrante como los débiles (Pastor, 2017).

Así como indica Chiavenato (2015) las formas para poder medir el desempeño laboral son variadas, sin embargo, siempre debe ponderar la equidad y justicia de la evaluación. Es gracias a ello que muchas organizaciones crean sus propios métodos de evaluación. Diseñan un sistema que se acople a la necesidad y naturaleza de la institución.

El método de las escalas graficas es mediante una tabla de doble entrada en la cual se tienen que registrar todos los factores que se deben tener en cuenta para la evaluación, así como los parámetros anteriormente ya establecidos. El primer paso consiste en elegir la definición de cada factor a evaluarlo como referencia para su uso, como comportamientos, actitudes, aptitudes, y valores de la organización. Siendo aquellos quienes alcanzan un mayor número son aquellos que mantienen un correcto desempeño al margen del puesto que ocupen (Chiavenato, 2015)

El método por participación de objetivos es un sistema administrativo que mide el desempeño a través de la participación del colaborador y su gerente, por el cual el grado de relación laboral de estos a partir de la autocracia o arbitrariedad manifestara entre la consulta de los dos, el desempeño logrado uno del otro.

El método de evaluación 360 grados es uno de los más efectivos porque permite conocer el desempeño a través de diferentes ópticas e la institución lo cual permite tener una visión más amplia no solo del desempeño laboral sino de toda la institución de forma global. Puesto que se diferencia de otros modelos de evaluación porque este gira en torno a la participación de cada uno de los integrantes de la organización sin importar el puesto laboral, de forma que podemos conocer a los subordinados y su desempeño en varias ópticas como de los directivos también, esta proporciona condiciones para que cada uno tenga un criterio de crecimiento personal y profesional personalizado (Chiavenato, 2015).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo en vista de que midió los resultados tanto del estrés como del desempeño laboral, así como indica Hernández, Fernández, y Baptista la recolección de datos es utilizada por el enfoque cuantitativo para poner a prueba una hipótesis tanto su cuantificación en un análisis descriptivo como también inferencial para poder probar teorías planteadas (Hernández et al., 2018). A diferencia de la aplicada basa sus resultados en conclusiones netamente teóricas, mas no una aplicación práctica estricta (Muntané, 2013).

De acuerdo a Hernández, Fernández, y Baptista en el diseño de la investigación no existe uno más predominante que otro sino, que cada diseño se debe adecuar al tipo y naturaleza de investigación, lo que sea más conveniente ya sea de tipo experimenta, cuasiexperimental y no experimental (Hernández et al., 2018). En tal sentido la presente investigación según la ruta cuantitativa fue no experimental puesto que no tuvo implicancias para poder modificar las variables a voluntad del investigador y se limitara únicamente a poder observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas y en vista de ello poder determinar una relación entra las dos.

La presente investigación se señaló como una investigación correlacional puesto que no se centró en describir cualidades ni características de las variables sino en poder contrastar la relación entre estas para poder determinar si la variable del estrés laboral tiene un efecto significativo sobre el desempeño laboral de personal asistencial de enfermería, del Hospital Regional del Cusco.

La investigación fue transversal puesto que son aquellos que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, es decir que lo que busca es conocer en un momento determinado la naturaleza de la variable o de las variables de estudio sin mas no conocer su comportamiento en el futuro (Hernández et al., 2018). Se basa en la construcción de dos ideas o premisas iniciales a partir de las leyes y teorías científicas, en contra posición de otra hipótesis empírica, que sería el aspecto que tiene la capacidad de ser observable para posteriormente realizar una contrastación de hipótesis (Popper, 2012).

La investigación adoptó la metodología hipotética deductiva, en vista de que a partir de la teoría generalizada de las variables se formuló hipótesis para que puedan ser comparadas con la realidad, es decir que parte de los aspectos generales hacia un hallazgo particular sobre la realidad.

3.2. Variables operacionalización

Variable: Estrés laboral

Definición conceptual

Es una situación en la que el individuo o las personas tienen una reacción frente a una demanda de presiones laborales y exigencias que no concuerdan con el aspecto cognitivo y competencial, las cuales ponen en juego su competencia en el afrontamiento frente a la situación difícil. Dicho de otro modo, el estrés es el producto de la inestabilidad de las exigencias y coacciones en las que se presenta a los seres humanos, Asimismo, tiene que ver con los conocimientos y su talento, y definitivamente el estrés no solo incluye presiones laborales que exceden su competencia del trabajador sino la forma que como ejecuta el afrontamiento frente a una situación de ser utilizada en forma idónea sus conocimientos y capacidades, consecuentemente genera una disyuntiva en el recurso humano de la organización (Organización Mundial de la Salud, 2013).

Definición operacional

El estrés laboral se puede medir e identificar a través de las demandas laborales, el control laboral, desgaste emocional, la retribución económica recibida, las condiciones laborales y la motivación en el trabajo. La recolección de datos se realizó en base a los indicadores de cada dimensión obteniendo un total de 38 ítems, por medio de una escala de Likert de 5 alternativas.

Variable: Desempeño laboral

Definición conceptual

El desempeño laboral es el grado mediante el cual el trabajador puede cumplir con las tareas dadas por la organización a cabalidad (Milkovich y Boudreau, 2017).

Definición operacional

De acuerdo con Pastor Guillen determina el desempeño laboral se puede estudiar a partir 4 sub categorías que utiliza en su investigación, el cual permite medir el desempeño laboral a partir de la calidad del trabajo de los empleados, responsabilidad, liderazgo y compromiso organizacional. Asimismo, se usaron los indicadores de cada dimensión para formular el cuestionario, el cual tuvo 31 ítems con una escala de Likert 5 alternativas.

3.3. Población muestra y de muestreo

Población

Los autores indican que una población esta conformada por elementos que tienen características particulares y que a su vez estas son las características que los hacen parte de un conjunto, en otras palabras, un conjunto o una población tiene la razón de su definición en las características semejantes que poseen cada uno de los elementos (Hernández et al., 2018).

Para definir la muestra antes se debe delimito la población, por lo que en la investigación la población estuvo determinada por el personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco. Actualmente se posee 400 trabajadores asistenciales tanto enfermeras como técnicos en enfermería, por lo que se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, a partir de una tabla de números aleatorios según un listado de trabajadores asistenciales de enfermería.

Técnica de muestreo

Se uso el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, puesto que no se segmento en grupos la muestra debido a que el contexto de la investigación abarca todo el personal enfermero, tanto profesional como técnico.

Muestra

Se considera aquella parte de la población donde se estará sujeta a la investigación o a la aplicación de la recolección de datos para obtener información representativa de ellos (Hernández et al., 2018).

La muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% (1.96) y un margen de error del 5% (0.05)

siendo un total 400 trabajadores asistenciales tanto enfermeras como técnicos en enfermería dentro del Hospital Regional del Cusco.

La muestra se obtuvo mediante la siguiente fórmula:

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

En donde:

- n = tamaño de la muestra
- N = Personal enfermero
- Z = nivel de confianza (1.96)
- P = probabilidad de éxito acerca de las preguntas y respuestas representada por el 50% es decir el 0.5
- Q = probabilidad de fracaso representada por el 50% es decir el 0.5
- E = Margen de Error (+/- 5% = 0.05)

$$n = \frac{400 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(399)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 197$$

Considerando una muestra de 197

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta es la primera instancia como una técnica de recolección de los datos porque permite cuantificarlos, de manera más organizada y sistematizada los datos a recabar que derivan de una misma problemática anteriormente descrita. Por otra parte, el cuestionario busca obtener información a través de un mismo documento que estandarice los resultados, realizando las mismas preguntas para posteriormente comparar las respuestas (López y Fachelli, 2015).

En la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta, puesto que se necesitó cuantificar los resultados del estrés laboral y su rendimiento en el

trabajo del personal enfermero. En la actualidad ya existen cuestionarios que permiten su cuantificación en diferentes instancias, es así que se utilizara el modelo de demandas y control de Karasek para poder cuantificarlo. Asimismo, la evaluación del desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones, por lo que se utilizaran las dimensiones para conocer el rendimiento laboral de estos (Chiavenato, 2015).

Diseño de instrumentos

Se elaboró un cuestionario cerrado, tomando como referencia en otras investigaciones elaborados previamente, y referenciados, así como el instrumento de la técnica de encuesta, este se desarrolló a partir de las dimensiones escogidas previamente en el estudio para la cuantificación de las variables y su pronta contrastación de hipótesis, Asimismo, esta se propuso una escala de Likert, el cual permitió poder jerarquizar las respuestas del estrés laboral como del desempeño laboral.

Validez

“Hace referencia a la capacidad real que tiene un instrumento para medir una determinada variable, por lo que un instrumento para medir la inteligencia no se puede basar en la memoria” (Hernández et al., 2018, p 200). En ese sentido esta se da por medio de conocedores del tema que puedan dar visto bueno a la capacidad del instrumento para poder abstraer información relevante para la investigación.

En caso de la variable de estrés laboral, se utilizó un instrumento ya utilizado en el Perú que a su vez se validó por medio de 3 expertos para las variables correspondientes. Los resultados de la validez de contenido, mediante el criterio de jueces por cada dimensión se encuentran en los anexos.

Confiabilidad

“Es el nivel de la aplicabilidad del instrumento para poder obtener datos que no sean dispersos sino resultados similares” (Hernández et al., 2018, 200). Es decir, es la capacidad de un instrumento para poder extraer información de la muestra de forma fidedigna.

Se aplicó en 10 personas, de las cuales se obtuvo una confiabilidad de 0.948 el cual se considera alto, por lo que el cuestionario sirve para poder medir el estrés laboral en un contexto peruano. De la misma forma para la variable desempeño laboral se validó por medio de juicio de expertos, por lo que la prueba piloto se realizó a 10 a los trabajadores de la institución de estudio, obteniendo un resultado de 0.939, indicando que su nivel de confianza es alto.

3.5. Procedimiento

La presente investigación recolecto la información necesaria a partir de una encuesta validada, en el Hospital Regional del Cusco, por lo que fue conveniente enviar una solicitud de autorización para la de recolección de información al director del hospital regional, así mantener informada a la institución para proceder a encuestar y a solicitar el permiso a las enfermeras asistenciales del hospital regional para obtener información sobre su estrés laboral y su desempeño laboral.

3.6. Método de análisis de datos

En la presente investigación se procedió a vaciar los datos obtenidos a Excel para posteriormente procesar la información por medio del Software estadístico SPSS en versión 25, para los resultados estadísticos descriptivos como inferenciales, Asimismo, se procedió por motivos académicos a llevar los resultados de las tablas y gráficos al paquete Excel de Microsoft Office para poder modificar la forma de representar cada tabla y grafico estadístico.

Estadística descriptiva: La investigación hizo uso de tablas de conteo de casos en frecuencias y porcentajes, donde se observó de forma detallada, cada ítem planteado en el instrumento por pregunta realizada.

Estadística inferencial: La investigación fue correlacional por lo que se tuvo que contrastar la hipótesis a través de una prueba de hipótesis estadística, es decir se usó una prueba no paramétrica de normalidad de los datos para luego elegir la prueba de contrastación de hipótesis.

A un nivel de significancia teórica del 0.05, es decir una confiabilidad del estadístico del 95%, para cada variable y dimensión de la variable uno.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación hizo uso de los principios éticos de investigación. La investigación tuvo un objetivo netamente académico y fines de mejorar el bienestar de las enfermeras, puesto que se conoció el nivel de estrés y su desempeño laboral en un contexto de emergencia sanitario por lo que este sujeto al principio de beneficencia y no maleficencia.

Asimismo, no se discriminó a nadie por ningún motivo, y se guardó celosamente la información obtenida, cabe mencionar que toda encuesta fue totalmente anónima por lo que se respeta la privacidad del encuestado, teniendo en cuenta el principio de justicia.

Se brindó el consentimiento informado el cual indica que se tomó teniendo en cuenta la participación consiente de los encuestados, así respetando el principio de la autonomía.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentará los resultados tanto descriptivos por dimensiones como los resultados inferenciales que responderán a los objetivos específicos, y determinarán la contratación de las hipótesis planteadas.

Resultados descriptivos

Tabla 1

Estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	61	31,0	31,0	31,0
Nivel Medio	79	40,1	40,1	71,1
Nivel Alto	57	28,9	28,9	100,0
Total	197	100,0	100,0	

En la tabla 1 se observa respecto a la variable de estrés laboral que el 40.10%, mantiene un nivel medio de estrés laboral, Asimismo, se observa que el 28.93% obtuvo un nivel alto de estrés laboral, mientras que obtuvieron un nivel bajo de estrés el 30.96%.

Tabla 2

Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	61	31,0	31,0	31,0
Nivel Medio	81	41,1	41,1	72,1
Nivel Alto	55	27,9	27,9	100,0
Total	197	100,0	100,0	

En la tabla 2 se puede observar respecto a la variable de desempeño laboral que el 41.11%, mantiene un nivel medio de desempeño laboral, Asimismo, se observa que el 27.91% obtuvo un nivel alto de desempeño laboral, mientras que obtuvieron un nivel bajo de desempeño el 30.96% del personal enfermero del hospital regional del Cusco.

Tabla 3*Dimensión desgaste emocional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	64	32,5	32,5	32,5
Nivel Medio	81	41,1	41,1	73,6
Nivel Alto	52	26,4	26,4	100,0
Total	197	100,0	100,0	

En la tabla 3 se puede observar respecto a la variable de estrés laboral en su dimensión desgaste emocional que el 41.11%, mantiene un nivel medio de desgaste emocional, Asimismo, se observa que el 26.39% obtuvo un nivel alto de desgaste emocional, mientras que obtuvieron un nivel bajo de desgaste emocional el 32.48% del personal enfermero del hospital regional del Cusco.

Tabla 4*Dimensión retribución económica*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	66	33,5	33,5	33,5
Nivel Medio	81	41,1	41,1	74,6
Nivel Alto	50	25,4	25,4	100,0
Total	197	100,0	100,0	

En la tabla 4 se puede observar respecto a la variable de estrés laboral en su dimensión retribución económica al que el 41.11%, mantiene un nivel medio sobre la percepción de la retribución económica, Asimismo, se observa que el 25.38% obtuvo un nivel alto sobre la percepción de la retribución económica, mientras que obtuvieron un nivel bajo de percepción de la retribución económica el 33.50% del personal enfermero del hospital regional del Cusco.

Tabla 5*Dimensión condiciones laborales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	59	29,9	29,9	29,9
Nivel Medio	84	42,6	42,6	72,6
Nivel Alto	54	27,4	27,4	100,0
Total	197	100,0	100,0	

En la tabla 5 se puede observar respecto a la variable de estrés laboral en su dimensión condiciones laborales que el 42.63%, mantiene un nivel medio sobre las condiciones laborales, Asimismo, se observa que el 27.41% obtuvo un nivel alto sobre las condiciones laborales, mientras que obtuvieron un nivel bajo de percepción de las condiciones laborales el 29.94% del personal enfermero del hospital regional del Cusco.

Tabla 6

Dimensión desmotivación laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	74	37,6	37,6	37,6
Nivel Medio	66	33,5	33,5	71,1
Nivel Alto	57	28,9	28,9	100,0
Total	197	100,0	100,0	

En la tabla 6 se puede observar respecto a la variable de estrés laboral en su dimensión desmotivación laboral que el 37.56%, mantiene un nivel bajo sobre la desmotivación laboral, Asimismo, se observa que el 33.50% obtuvo un nivel medio sobre la desmotivación laboral, mientras que obtuvieron un nivel alto de percepción de la desmotivación laboral el 28.93% del personal enfermero del hospital regional del Cusco.

Tabla 7

Dimensión demandas laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	68	34,5	34,5	34,5
Nivel Medio	74	37,6	37,6	72,1
Nivel Alto	55	27,9	27,9	100,0
Total	197	100,0	100,0	

En la tabla 7 se puede observar respecto a la variable de estrés laboral en su dimensión demandas laborales que el 37.56%, mantiene un nivel medio sobre la desmotivación laboral, Asimismo, se observa que el 34.51% obtuvo un nivel bajo sobre las demandas laborales, mientras que obtuvieron un nivel alto de percepción de las demandas laborales el 27.91% del personal enfermero del hospital regional del Cusco.

Tabla 8*Dimensión demérito profesional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	61	31,0	31,0	31,0
Nivel Medio	97	49,2	49,2	80,2
Nivel Alto	39	19,8	19,8	100,0
Total	197	100,0	100,0	

En la tabla 8 se puede observar respecto a la variable de estrés laboral en su dimensión demerito profesional que el 49.23%, mantiene un nivel medio sobre el demerito profesional, Asimismo, se observa que el 30.96% obtuvo un nivel bajo sobre el demerito profesional, mientras que obtuvieron un nivel alto de demerito profesional el 19.79% del personal enfermero del hospital regional del Cusco.

Resultados inferenciales**Hipótesis general**

H_0 = El estrés laboral no se relaciona de manera significativa en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020.

H_1 = El estrés laboral se relaciona de manera significativa en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020.

Tabla 9*Correlación estrés laboral y desempeño laboral*

			Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-,181*
		Sig. (bilateral)		0.011
		N	197	197
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,181*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.011	
		N	197	197

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla N° 10 se observa el P _ valor = 0.011 = 1.1% < 5% Lectura del p-valor: Con un error del 5 % se rechaza la Hipótesis nula. Se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95% de confianza, se concluye que el estrés laboral se relaciona de manera significativa en el desempeño laboral del personal asistencial

de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020, porque el valor de nivel de significancia es menor a 0.05, Asimismo, se observa que existe una correlación de - 0.181 es decir una correlación negativa muy baja entre las variables de estudio.

Hipótesis específica 1

H₀ = Las demandas laborales no se relacionan significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cus.

H₁= Las demandas laborales se relacionan significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cus.

Tabla 10

Correlación demanda laboral y desempeño laboral

			Demanda laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Demanda laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-0.023
		Sig. (bilateral)		0.746
		N	197	197
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-0.023	1.000
		Sig. (bilateral)	0.746	
		N	197	197

En la tabla 11 se observa el P _ valor = 0.746 = 74.6% > 5% Lectura del p-valor: Con un error del 5 % se acepta la Hipótesis nula. Se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95% de confianza, se concluye que las demandas laborales no se relacionan significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, porque el valor de nivel de significancia es mayor a 0.05.

Hipótesis específica 2

H₀ = El control laboral no se relaciona significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.

H₁= El control laboral se relaciona significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.

Tabla 11*Correlación demérito y desempeño laboral*

			Demérito	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Demérito	Coeficiente de correlación	1.000	-0.056
		Sig. (bilateral)		0.433
		N	197	197
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-0.056	1.000
		Sig. (bilateral)	0.433	
		N	197	197

En la tabla 12 se observa el P _ valor = 0.433 = 43.3% > 5% Lectura del p-valor: Con un error del 5 % se acepta la Hipótesis nula. Se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95% de confianza, se concluye que el control laboral no se relaciona significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, porque el valor del nivel de significancia es mayor a 0.05.

Hipótesis específica 3

H_0 = El desgaste emocional no se relaciona significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.

H_1 = El desgaste emocional se relaciona significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.

Tabla 12*Correlación desgaste emocional y desempeño laboral*

			Desgaste final	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Desgaste final	Coeficiente de correlación	1.000	-0.244**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	197	197
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-0.244**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	197	197

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

En la tabla 13 se observa el P _ valor = 0.001 = 0.10% < 5% Lectura del p-valor: Con un error del 5 % se rechaza la Hipótesis nula. Se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95% de confianza, se concluye que el desgaste emocional se relaciona significativamente en el desempeño laboral del personal

asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, porque el valor del nivel de significancia es menor a 0.05, Asimismo, se observa que existe una correlación de - 0.244 es decir una correlación negativa baja entre las variables de estudio.

Hipótesis específica 4

H₀ = La percepción de la retribución económica no se relaciona significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.

H₁= La percepción de la retribución económica se relaciona significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.

Tabla 13

Correlación percepción de retribución económica y desempeño laboral

			Retribución económica	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Retribución económica	Coeficiente de correlación	1.000	0.067
		Sig. (bilateral)		0.350
		N	197	197
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.067	1.000
		Sig. (bilateral)	0.350	
		N	197	197

En la tabla 14 se observa el P _ valor = 0.350 = 35.0% > 5% Lectura del p-valor: Con un error del 5 % se acepta la Hipótesis nula. Se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95% de confianza, se concluye que la percepción de la retribución económica no se relaciona significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, porque el valor del nivel de significancia es mayor a 0.05.

Hipótesis específica 5

H₀ = Las condiciones laborales no se relacionan significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.

H₁= Las condiciones laborales se relacionan significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.

Tabla 14*Correlación condiciones laborales y desempeño laboral*

			Condiciones laborales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1.000	-0.196**
		Sig. (bilateral)		0.006
		N	197	197
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-0.196**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.006	
		N	197	197

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

En la tabla 15 se observa el P _ valor = 0.006 = 0.6% < 5% Lectura del p-valor: Con un error del 5 % se rechaza la Hipótesis nula. Se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95% de confianza, se concluye que las condiciones laborales se relacionan significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, porque el valor del nivel de significancia es menor a 0.05, Asimismo, se observa que existe una correlación de -0.196 es decir una correlación negativa muy baja entre las variables de estudio.

Hipótesis específica 6

H_0 = La motivación en el trabajo no se relaciona significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.

H_1 = La motivación en el trabajo se relaciona significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.

Tabla 15*Correlación motivación y desempeño laboral*

			Condiciones laborales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1.000	-0.188**
		Sig. (bilateral)		0.008
		N	197	197
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-0.188**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.008	
		N	197	197

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

En la tabla 16 se observa el P _ valor = 0.008 = 0.8% < 5% Lectura del p-valor: Con un error del 5 % se rechaza la Hipótesis nula. Se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95% de confianza, se concluye que la motivación en el

trabajo se relaciona significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, porque el valor del nivel de significancia es menor a 0.05, Asimismo, se observa que existe una correlación de -0.188 es decir una correlación negativa muy baja entre las variables de estudio.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general de la presente investigación que fue determinar el efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, de acuerdo a los resultados obtenidos de acuerdo a la hipótesis general, se puede evidenciar que a un nivel del p valor de 0.01 que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral, Asimismo, se evidencia que la dirección de esta relación es inversa muy baja con un valor de -0.18 entre las variables de estudio, estos datos pueden ser comparados por los obtenidos por Flores (2019), en su estudio titulado, "Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del hospital de pampas 2019", es así que se propuso el objetivo de determinar como el estrés laboral influye en el desempeño del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019 que al aplicar el estadístico de prueba, se pudo verificar que el p valor de Spearman fue de -,830 a un nivel de 0,01 por lo que se consideró que existe una relación de las variables de tipo inversa o negativa. Es decir que a medida que se incrementa el estrés laboral existe una disminución del desempeño laboral. Según Lazarus y Folkman menciona que en la segunda faceta en la actualidad llama al desgaste profesional como síndrome burnout una adecuación al español, la cual incluye una fase de deterioro emocional con la característica del cansancio y agotamiento permanente, Asimismo, define el estrés crónico como una situación singular de la persona y su ambiente, y es valorada como un peligro para el individuo (Lazarus y Folkman, 2011).

En relación al primer objetivo específico de la presente investigación que fue determinar el efecto de las demandas laborales en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, de acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la hipótesis específica 1, se puede evidenciar que a un nivel del p valor de 0.746 las demandas laborales no afectan significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, estos datos pueden ser comparados por los obtenidos por Mendoza y Dueñas (2015), en su estudio titulado, "Estrés en el personal de enfermería del Hospital departamental de Huancavelica 2015", el cual tuvo como objetivo, determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería en los

servicios del Hospital departamental de Huancavelica, concluyendo que el exceso de demanda laboral en el personal de enfermería es de nivel bajo en el hospital. Tanto en la investigación realizada por Mendoza y Dueñas (2015) como la presente investigación obtuvieron que el exceso de las demandas laborales no tiene una influencia directa de forma negativa personal.

En relación al segundo objetivo específico de la presente investigación que fue determinar como el control laboral afecta al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, de acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la hipótesis específica 2, se puede evidenciar que a un nivel del p valor de 0.433 el control laboral no afecta significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, estos datos pueden ser comparados por los obtenidos por Abanto (2018), en su estudio titulado, "Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018", este tuvo como finalidad, determinar la relación que existe entre factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018, concluyendo que no se logró encontrar alguna relación entre las variables de estudio, puesto que el valor de Spearman fue mayor a 0.05 entre el control y el estrés laboral de acuerdo a la percepción emocional y psicológica de las enfermeras. De acuerdo a estos resultados, indicando finalmente que las variables de estudio son independientes.

En relación al tercer objetivo específico de la presente investigación que fue identificar como el desgaste emocional afecta en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, de acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la hipótesis específica 3, se puede evidenciar que a un nivel del p valor de 0.001 el desgaste emocional afecta significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, estos datos pueden ser comparados por los obtenidos por Abanto (2018) en su estudio titulado, "Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018", dicha investigación se propuso a determinar la relación que existe entre factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras de centro quirúrgico

del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018, concluyendo que efectivamente se encontró una relación significativa entre el desgaste emocional y el estrés laboral, a un nivel medio del 0.569 y un P valor comprendido entre 0 y 0.05. En relación a estos resultados se puede evidenciar que a mayor exigencia mayor estrés laboral. Es así que comparte la misma evidencia con la investigación presente puesto que el desgaste emocional si es significativo en el desempeño laboral.

En relación al cuarto objetivo específico de la presente investigación que fue identificar como la percepción de la retribución económica afecta en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, de acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la hipótesis específica 4, se puede evidenciar que a un nivel del p valor de 0.350 la percepción de la retribución económica no afecta significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, estos datos pueden ser comparados por los obtenidos por Abanto (2018) en su estudio titulado, "Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018", esta investigación se propuso a determinar la relación que existe entre factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018, se concluyó en la investigación que no existe relación entre las variables de este objetivo, es decir de las compensaciones del trabajo y el estrés laboral de las enfermeras del hospital. Debido a que obtuvo un valor mayor a 0.05 y una correlación de Spearman muy baja de 0.021. En relación a lo mencionado se evidencia que las compensaciones por el trabajo o la retribución del trabajo no son determinantes ni para el estrés ni el desempeño laboral.

En relación al quinto objetivo específico de la presente investigación que fue determinar cómo afecta las condiciones laborales en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, de acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la hipótesis específica 5, se puede evidenciar que a un nivel del p valor de 0.006 las condiciones laborales afectan significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, estos datos pueden ser comparados por los obtenidos por Abanto (2018) en su estudio titulado, "Factores de riesgo psicosocial y estrés

laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018”, esta investigación se propuso a determinar la relación que existe entre factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018, se pudo concluir que si existe una relación entre las condiciones laborales y el estrés laborales, con media correlación de las variables, siendo de 0.612 y un P valor menor a cero.

En relación al sexto objetivo específico de la presente investigación que fue determinar como la motivación en el trabajo pueden afectar al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, de acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la hipótesis específica 6, se puede evidenciar que a un nivel del p valor de 0.008 la motivación en el trabajo afecta significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, estos datos pueden ser comparados por los obtenidos por Abanto (2018) en su estudio titulado, “Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018”, dicha investigación tuvo como objetivo de determinar la relación que existe entre factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018, esta concluyo que efectivamente existe una relación positiva y media entre las variables de estudio, siendo este del $0.569 = \text{Rho}$, de acuerdo a estos resultados, se puede señalar que a mayor exigencia psicológica mayor estrés laboral.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Existe una relación significativa negativa baja del entre el estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, a un nivel de significación del 0.01 y una correlación Rho de Spearman negativa muy baja de -0.181.
- Segunda:** No existe una relación significativa entre las demandas laborales y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, a un nivel de significación del 0.746 y una correlación Rho de Spearman negativa muy baja de -0.023.
- Tercera:** No existe una relación significativa entre el control laboral y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, a un nivel de significación del 0.433 y una correlación Rho de Spearman negativa muy baja de -0.056.
- Cuarta:** Existe una relación significativa inversa baja entre el desgaste emocional y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, a un nivel de significación del 0.001 y una correlación Rho de Spearman negativa baja de -0.244.
- Quinta:** No existe una relación significativa entre la percepción de la retribución económica y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, a un nivel de significación del 0.067 y una correlación Rho de Spearman positiva baja de 0.350.
- Sexta:** Existe una relación significativa inversa muy baja entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, a un nivel de significación del 0.006 y una correlación Rho de Spearman negativa baja de -0.196.
- Séptima:** Existe una relación significativa inversa muy baja entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, a un nivel de significación del 0.008 y una correlación Rho de Spearman negativa baja de -0.188.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se sugiere al director del Hospital Regional del Cusco, que se proceda a tomar decisiones para disminuir el nivel de estrés laboral, para mejorar el desempeño del personal de enfermería, puesto que el desempeño se traduce en una mejor oferta de los servicios de la salud.
- Segunda:** Se sugiere al jefe del departamento de enfermería seguir manteniendo los niveles de demandas laborales puesto que no es determinante en el desempeño laboral, para seguir manteniendo los mismos niveles de atención al usuario.
- Tercera:** Se sugiere al jefe del departamento de enfermería que se siga manteniendo el mismo control laboral de trabajo puesto que no es indispensable para el desempeño laboral, lo que ocasiona que no sea sujeto a variación.
- Cuarta:** Se sugiere al jefe del departamento de enfermería que se realice una mejor participación por turnos del personal de enfermería, así como en la gestión de contratación de personal enfermero, en vista del incremento de casos por Covid – 19, lo cual afecta al desgaste emocional traducido en desempeño laboral del personal, Asimismo, se sugiere dar talleres para mitigar el desgaste emocional en esta emergencia sanitaria.
- Quinta:** Se sugiere al jefe del departamento de enfermería que se siga manteniendo la gestión sobre la percepción económica del personal enfermero puesto que no es determinante en el desempeño laboral por lo menos en el contexto actual.
- Sexta:** Se sugiere al jefe del departamento de enfermería gestione para mejorar las condiciones laborales, traducido en equipamiento médico, infraestructura y herramientas de trabajo, puesto que son indispensables para el desempeño laboral.
- Séptima:** Se recomienda al jefe del departamento de enfermería que pueda gestionar la realización de cursos y talleres virtuales para mejorar la motivación laboral, puesto que esta variable se debe mejorar ya que posee niveles bajos y además es significativo en el desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Abanto, Y. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo] http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23993/Abanto_MY..pdf?sequence=1
- Achahuanco, M., y Fuentes, M. (2017). *Estres y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jeronimo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco], Cusco. http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/3833/253T2019_0142_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrera, T. (2017). *Estres y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Dominguez - Pomabamba*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo], Huaraz. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29596/barrera_t.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bohórquez, B. (2013). *Estudio comparativo de la satisfacción del cliente*. Caracas: Andres bello.
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L., y Martínez, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario. *Scielo*, 1-5. <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/1695-6141-eg-17-50-304.pdf>
- Carvajal, R., y Hermosilla, S. (2014). *Stress and burnout at work: differences, updates and lines of intervention*. España: Ivan Paulov. <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Coronado, M. (2016). *El Clima Organizacional y el Estrés Laboral del Área de Emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud de la Ciudad del Cusco*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique

Guzman Valle], Cusco.
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1553/TM%20%20AD-Gp%203094%20C1%20-%20Coronado%20Calvo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cremades, J. (2016). *Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería*. [Tesis doctoral, Universidad de Alicante], España.
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf

Federación de empleados de servicios públicos. (28 de Octubre de 2018). *Modelos teóricos sobre la aparición del estrés laboral*. Estrés laboral:
<https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/>

Flores, D. (12 de Octubre de 2019). *Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal de enfermería en servicios críticos del Hospital Palmas*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Roosevelt], Huancayo. Universidad Privada Roosevelt de Huancayo:
<http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/195/INFLUENCIA%20DEL%20ESTR%C3%89S%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMER%C3%8DA%20EN%20SERVICIOS%20CR%C3%8DTICOS%20DEL%20HOSPITAL%20DE%20PAMPAS%202019>

Gárate, A. (2016). *Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Tarapoto.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16517/G%C3%A1rate_AAJ.pdf?sequence=1

García, C. (2016). *Estrés laboral en el personal de la unidad de emergencia gineco-obstétrica Hospital Regional Valdivia*. [Tesis de licenciatura, Universidad Austral de Chile], Valdivia.
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fmg216e/doc/fmg216e.pdf>

- Gomez, J. (2018). *Síndrome de Burnout en Licenciados en Enfermería que Laboran en la Micro Red Anta*. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco], Anta.
- Guzmán, B. (17 de Marzo de 2017). *Municipalidad de Temuco*. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, A., Ortega, R., y Reidl, L. (11 de Junio de 2012). *Validación del instrumento de estres laboral para médicos mexicanos*. <https://www.redalyc.org/pdf/1411/141125357007.pdf>
- Hernández, R., Fernandez, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico.
- Huang, J., Han, M., Luo, T., Ren, A., y Zhou, X. (2020). Mental health survey of 230 medical staff in a tertiary infectious disease hospital for COVID-19. *Scielo*, 1-6.
- Huarcaya, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de Covid - 19. *Revista peruana de medicina*, 1-8.
- Johnson, J. (1996). *Control, collectivity and the psychosocial work environment*. En S. Sauter, J. Hurrell y C.L. Cooper. London: Wiley.
- Justiniani, B. (2017). *Factores que influyen en el nivel de estres laboral profesional de enfermería d elos servicios críticos del hospital regional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco*. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Cusco: UAC.
- Karasek, R. (1995). *Stress, productivity and the reconstruction of working lif*. Nueva York: Basic Books. <http://www.gbv.de/dms/zbw/019309554.pdf>
- Lazarus, R., y Folkman, S. (2011). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.
- López, R., y Fachelli, S. (27 de Octubre de 2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Mendoza, A., y Dueñas, J. (18 de Febrero de 2015). *Universidad Nacional de Huancavelica*.

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/467/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200071.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Milkovich, G., y Boudreau, J. (2017). *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de estrategia*. Bogotá: Mc Grall Hill.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>

Muntané, J. (23 de Octubre de 2013). *Introducción a la investigación básica*.

<https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2013). *La organización del trabajo y el estrés*.

Francia:

OMS.

https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Organización mundial de la salud. (2013). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Ginebra: OMS.

Pastor, A. (8 de Febrero de 2017). *Clima organizacional*.

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

Popper, K. (2012). *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Tecnos.

Reyes, A. (5 de Enero de 2015). *BVS*.

<http://www.bvs.hn/Honduras/pdf/TrastornoAnsiedad.pdf>

Robbins, S. (2010). *Administración*. México: Pearson.

Rojas, J. (23 de Febrero de 2019). *Info Capital Humano*.

<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/#:~:text=La%20ansiedad%20en%20el%20trabajo,trabajadores%20peruanos%20sufren%20estr%C3%A9s%20laboral>

Stoner, A. (2011). *Administración*. México: Prentice May Hispanoamericana.

Tobal, J., y Vindel, A. (8 de Enero de 2012). *Inventario de situaciones y respuestas de ansiedad (ISRA): Manual.*
<http://www.isra.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a06.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "EFECTO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2020."				
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Estrés laboral	Es una situación en la que el individuo o las personas tienen una reacción frente a una demanda de presiones laborales y exigencias que no concuerdan con el aspecto cognitivo y competencial, (Organización Mundial de la Salud, 2013).	El estrés laboral se puede medir e identificar a través de las demandas laborales, el control laboral, desgaste emocional, la retribución económica recibida, las condiciones laborales y la motivación en el trabajo.	✓ Demanda laboral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sobre carga laboral ▪ Esfuerzo físico y mental ▪ Nivel de concentración laboral ▪ Dinámica del trabajo
			✓ Control (Demerito profesional)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autonomía laboral ▪ Falta de reconocimiento ▪ Toma de decisiones ▪ Grado de aprendizaje ▪ Impotencia laboral
			✓ Desgaste emocional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bienestar del ambiente laboral ▪ Agotamiento de las relaciones sociales con jefaturas ▪ Evasión de relaciones entre colegas
			✓ Retribución económica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción de retribución justa ▪ Retribución no equitativa ▪ Desanimo por mejorar
			✓ Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exigencias laborales ▪ Ambiente laboral ▪ Tiempo de realización de tareas
			✓ Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Abandono del desempeño laboral ▪ Frustración laboral ▪ Insatisfacción en la calidad de servicio brindado
Desempeño laboral	El desempeño laboral es el grado mediante el cual el trabajador puede cumplir con las tareas dadas por la organización a cabalidad (Milkovich y Boudreau, 2017).	De acuerdo con Pastor Guillen determina el desempeño laboral a partir de 4 sub categorías que utiliza en su investigación, el cual permite medir el desempeño laboral a partir de la calidad del trabajo de los empleados, responsabilidad, liderazgo y compromiso organizacional (Pastor, 2017).	✓ Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficiencia laboral ▪ Eficacia laboral ▪ Organización del trabajo ▪ Anticipación de requerimiento laboral
			✓ Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Logros laborales ▪ Organización de trabajo ▪ Eficiencia en logro de metas
			✓ Compromiso institucional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento del establecimiento laboral ▪ Conocimiento de visión y misión ▪ Disposición laboral ante la institución
			✓ Liderazgo y trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clima laboral ▪ Resolución de problemáticas ▪ Dialogo entre subordinados y superiores ▪ Respeto ante su equipo de trabajo

ANEXO 4: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO INSTRUMENTO DE APLICACIÓN

La siguiente ficha será llenada por los profesionales de enfermería perteneciente al Hospital Regional del Cusco, que se encuentre con total disposición de poder colaborar con la investigación. La cual debe ser respondida con sinceridad y con la finalidad recoger la información sobre: “Efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020”

Utilizar el tiempo necesario.

INSTRUCCIONES

A continuación, hay una lista de frases sobre el estrés laboral y el desempeño laboral, lea las frases cuidadosamente y responde con una “X” en el casillero que consideres que describe tu autoconcepto, donde el valor es: nunca = 1, casi nunca = 2, algunas veces = 3, casi siempre = 4 y siempre = 5. No hay respuesta Correcta o Incorrecta.

Cuestionario de estrés laboral

N°	ÍTEMS	RESPUESTA				
		NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Termina agotado emocionalmente al final de la jornada.					
2	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.					
3	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.					
4	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo.					
5	Me enojo con facilidad en el trabajo.					
6	Estoy anímicamente agotado por mi trabajo.					
7	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.					
8	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.					
9	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.					
10	Me siento sin ganas de ir a trabajar.					
11	Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.					
12	Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos, o premios, etc.) que recibo por mi esfuerzo.					
13	Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.					
14	Es insuficiente el pago que recibo.					

15	El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo.					
16	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.					
17	Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.					
18	Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.					
19	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.					
20	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.					
21	Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.					
22	El tiempo en el que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.					
23	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño.					
24	Estoy harto de mi trabajo.					
25	Tengo ganas de cambiar de trabajo.					
26	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo.					
27	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.					
28	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.					
29	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.					
30	Son excesivas las tareas a realizar					

31	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo					
32	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo					
33	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea					
34	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario					
35	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio					
36	Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado					
37	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas					
38	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos					

Extraído de (Abanto, 2018)

Cuestionario de desempeño laboral

ESCALA				
TOTALMENTE DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADO	DE ACUERDO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO
1	2	4	4	5

N°	ÍTEMS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.					
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.					
3	Realiza un trabajo ordenado.					
4	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.					
5	Realiza sus actividades sin errores.					
6	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
8	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
9	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.					
11	Puede trabajar independientemente.					
12	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.					
13	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.					
14	Trasmite esta información oportunamente.					
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.					

16	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.					
17	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
18	Conoce la misión y visión.					
19	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.					
21	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.					
22	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.					
23	Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
24	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
25	Considera y apoya a los otro sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.					
26	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan.					
27	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.					
28	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					
29	Demuestra respeto a sus supervisores					
30	Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo					
31	Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos					

Adaptación: (Guzmán, 2017)

Ficha técnica

Instrumento para medir la variable estrés laboral

Nombre del instrumento:	Cuestionario de estrés laboral
Autor:	Mery Maximiliana Loayza Chacara
Objetivo:	Medir el estrés
Año:	2020
Aplicación:	Individual
Unidad de análisis:	Personal Enfermero del Hospital Regional del Cusco
Ámbito de aplicación:	Hospital Regional del Cusco
Tiempo estimado:	10 minutos
Estructura:	38 preguntas
Escala de medición:	Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre
Confiabilidad:	0,948

Instrumento para medir la variable desempeño laboral

Nombre del instrumento:	Cuestionario de desempeño laboral
Autor:	Mery Maximiliana Loayza Chacara
Objetivo:	Medir el desempeño laboral
Año:	2020
Aplicación:	Individual
Unidad de análisis:	Personal Enfermero del Hospital Regional del Cusco
Ámbito de aplicación:	Hospital Regional del Cusco
Tiempo estimado:	15 minutos
Estructura:	31 preguntas
Escala de medición:	Totalmente desacuerdo, en desacuerdo, moderado, de acuerdo, y completamente de acuerdo
Confiabilidad:	0,939

ANEXO 5: CÁLCULO DEL TAMAÑO MUESTRAL

La muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% (1.96) y un margen de error del 5% (0.05) siendo un total 400 trabajadores asistenciales tanto enfermeras como técnicos en enfermería dentro del Hospital Regional del Cusco.

La muestra se obtuvo mediante la siguiente formula:

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

En donde:

- n = tamaño de la muestra
- N = Personal enfermero
- Z = nivel de confianza (1.96)
- P = probabilidad de éxito acerca de las preguntas y respuestas representada por el 50% es decir el 0.5
- Q = probabilidad de fracaso representada por el 50% es decir el 0.5
- E = Margen de Error (+/- 5% = 0.05)

$$n = \frac{400 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(399)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 197$$

Considerando una muestra de 197

ANEXO 6: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION DESGASTE EMOCIONAL								
1	Termina agotado emocionalmente al final de la jornada.	X		X		X		
2	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo	X		X		X		
3	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.	X		X		X		
4	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo.	X		X		X		
5	Me enojo con facilidad en el trabajo	X		X		X		
6	Estoy anímicamente agotado por mi trabajo.	X		X		X		
7	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo	X		X		X		
8	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero	X		X		X		
9	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.	X		X		X		
10	Me siento sin ganas de ir a trabajar	X		X		X		
11	Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo	X		X		X		
DIMENSION RETRIBUCIÓN ECONÓMICA								
12	Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos, o premios, etc.) que recibo por mi esfuerzo.	X		X		X		
13	Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo	X		X		X		
14	Es insuficiente el pago que recibo.	X		X		X		
15	El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo	X		X		X		
16	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.	X		X		X		
17	Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.	X		X		X		
DIMENSION CONDICIONES LABORALES								
18	Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo	X		X		X		
19	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.	X		X		X		
20	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.	X		X		X		
21	Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo	X		X		X		
22	El tiempo en el que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente	X		X		X		
DIMENSION DESMOTIVACIÓN LABORAL								
23	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño.	X		X		X		
24	Estoy harto de mi trabajo.	X		X		X		
25	Tengo ganas de cambiar de trabajo.	X		X		X		
26	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo	X		X		X		
27	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral	X		X		X		
28	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.	X		X		X		
DIMENSION DEMANDAS LABORALES								
29	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.	X		X		X		
30	Son excesivas las tareas a realizar	X		X		X		
31	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo.	X		X		X		

32	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo.	X		X		X	
33	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea.	X		X		X	
34	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario	X		X		X	
DIMENSIÓN DEMERITO PROFESIONAL		Si	No	Si	No	Si	No
35	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio	X		X		X	
36	Hago lo que haga, mi trabajo no es valorado	X		X		X	
37	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas	X		X		X	
38	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Donet Orrego Luis Manuel **DNI:** 06057191
Especialidad del validador: Gestión de servicios de salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

8 de Octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN CALIDAD DE TRABAJO								
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas	X		X		X		
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.	X		X		X		
3	Realiza un trabajo ordenado.	X		X		X		
4	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	X		X		X		
5	Realiza sus actividades sin errores	X		X		X		
6	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	X		X		X		
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros	X		X		X		
8	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo	X		X		X		
9	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.	X		X		X		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos	X		X		X		
11	Puede trabajar independientemente	X		X		X		
DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD								
12	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	X		X		X		
13	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer	X		X		X		
14	Trasmite esta información oportunamente.	X		X		X		
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo	X		X		X		
16	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes	X		X		X		
17	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar	X		X		X		
DIMENSIÓN COMPROMISO INSTITUCIONAL								
18	Conoce la misión y visión	X		X		X		
19	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento	X		X		X		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento	X		X		X		
21	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.	X		X		X		
22	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores	X		X		X		
DIMENSIÓN LIDERAZGO EN EQUIPO								
23	Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo	X		X		X		
24	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo	X		X		X		
25	Considera y apoya a los otro sin considerar raza, sexo, edad, religión , etc	X		X		X		

26	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan	X		X		X	
27	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros	X		X		X	
28	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo	X		X		X	
29	Demuestra respeto a sus supervisores	X		X		X	
30	Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo	X		X		X	
31	Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Donet Orrego Luis Manuel **DNI:** 06057191
Especialidad del validador: Gestión de servicios de salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08 de octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN DESGASTE EMOCIONAL								
1	Termina agotado emocionalmente al final de la jornada.	X		X		X		
2	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.	X		X		X		
3	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.	X		X		X		
4	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo.	X		X		X		
5	Me encojo con facilidad en el trabajo.	X		X		X		
6	Estoy anímicamente agotado por mi trabajo.	X		X		X		
7	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.	X		X		X		
8	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.	X		X		X		
9	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.	X		X		X		
10	Me siento sin ganas de ir a trabajar.	X		X		X		
11	Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN RETRIBUCIÓN ECONÓMICA								
12	Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos, o premios, etc.) que recibo por mi esfuerzo.	X		X		X		
13	Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.	X		X		X		
14	Es insuficiente el pago que recibo.	X		X		X		
15	El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo.	X		X		X		
16	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.	X		X		X		
17	Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.	X		X		X		
DIMENSIÓN CONDICIONES LABORALES								
18	Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.	X		X		X		
19	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.	X		X		X		
20	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.	X		X		X		
21	Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.	X		X		X		
22	El tiempo en el que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.	X		X		X		
DIMENSIÓN DESMOTIVACIÓN LABORAL								
23	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño.	X		X		X		
24	Estoy harto de mi trabajo.	X		X		X		
25	Tengo ganas de cambiar de trabajo.	X		X		X		
26	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo.	X		X		X		
27	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.	X		X		X		
28	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN DEMANDAS LABORALES								
29	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.	X		X		X		
30	Son excesivas las tareas a realizar.	X		X		X		
31	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo.	X		X		X		

32	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo.	X		X		X	
33	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea.	X		X		X	
34	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario	X		X		X	
DIMENSION DEMERITO PROFESIONAL		Si	No	Si	No	Si	No
35	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio	X		X		X	
36	Hago lo que haga, mi trabajo no es valorado	X		X		X	
37	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas	X		X		X	
38	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Pachas Barrionuevo Flor de María **DNI:** 08202310
Especialidad del validador: Experto en Salud Pública, Magister en Estomatología, Auditor interno.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

8 de Octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN CALIDAD DE TRABAJO								
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas	X		X		X		
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.	X		X		X		
3	Realiza un trabajo ordenado.	X		X		X		
4	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	X		X		X		
5	Realiza sus actividades sin errores	X		X		X		
6	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	X		X		X		
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros	X		X		X		
8	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo	X		X		X		
9	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.	X		X		X		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos	X		X		X		
11	Puede trabajar independientemente	X		X		X		
DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD								
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	X		X		X		
13	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer	X		X		X		
14	Trasmite esta información oportunamente.	X		X		X		
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo	X		X		X		
16	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes	X		X		X		
17	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar	X		X		X		
DIMENSIÓN COMPROMISO INSTITUCIONAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Conoce la misión y visión	X		X		X		
19	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento	X		X		X		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento	X		X		X		
21	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.	X		X		X		
22	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores	X		X		X		
DIMENSIÓN LIDERAZGO EN EQUIPO								
		Si	No	Si	No	Si	No	
23	Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo	X		X		X		
24	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo	X		X		X		
25	Considera y apoya a los otros sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc	X		X		X		
26	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre	X		X		X		

	algunos cambios que los afectan					
27	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros	X		X		X
28	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo	X		X		X
29	Demuestra respeto a sus supervisores	X		X		X
30	Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo	X		X		X
31	Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos	X		X		X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Pachas Barrionuevo Flor de María **DNI:** 08202310
Especialidad del validador: Experto en Salud Pública, Magister en Estomatología, Auditor interno.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08 de octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION DESGASTE EMOCIONAL								
1	Termina agotado emocionalmente al final de la jornada.	X		X		X		
2	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo	X		X		X		
3	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.	X		X		X		
4	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo.	X		X		X		
5	Me enoja con facilidad en el trabajo	X		X		X		
6	Estoy anímicamente agotado por mi trabajo.	X		X		X		
7	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo	X		X		X		
8	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero	X		X		X		
9	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.	X		X		X		
10	Me siento sin ganas de ir a trabajar	X		X		X		
11	Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo	X		X		X		
DIMENSION RETRIBUCION ECONOMICA								
12	Es insuficiente la retribución (reconocimiento, incentivos, o premios, etc.) que recibo por mi esfuerzo	X		X		X		
13	Para ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo	X		X		X		
14	Es insuficiente el pago que recibo.	X		X		X		
15	El esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo	X		X		X		
16	Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.	X		X		X		
17	Sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.	X		X		X		
DIMENSION CONDICIONES LABORALES								
18	Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo	X		X		X		
19	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.	X		X		X		
20	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.	X		X		X		
21	Soy indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo	X		X		X		
22	El tiempo en el que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente	X		X		X		
DIMENSION DESMOTIVACION LABORAL								
23	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño.	X		X		X		
24	Estoy harto de mi trabajo.	X		X		X		
25	Tengo ganas de cambiar de trabajo.	X		X		X		
26	Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo	X		X		X		
27	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral	X		X		X		
28	Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.	X		X		X		
DIMENSION DEMANDAS LABORALES								
29	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.	X		X		X		
30	Son excesivas las tareas a realizar	X		X		X		
31	Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo.	X		X		X		

32	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo.	X		X		X		
33	Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea.	X		X		X		
34	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario	X		X		X		
DIMENSION DEMERITO PROFESIONAL								
35	El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio	X		X		X		
36	Hago lo que haga, mi trabajo no es valorado	X		X		X		
37	Me siento rebasado por la dificultad de las tareas	X		X		X		
38	Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Alicia Loayza Chacara
Especialidad del validador: Gestión de servicios de salud

DNI: 23964477

1 de Febrero del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION CALIDAD DE TRABAJO								
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas	X		X		X		
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.	X		X		X		
3	Realiza un trabajo ordenado.	X		X		X		
4	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	X		X		X		
5	Realiza sus actividades sin errores	X		X		X		
6	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	X		X		X		
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros	X		X		X		
8	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo	X		X		X		
9	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.	X		X		X		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos	X		X		X		
11	Puede trabajar independientemente	X		X		X		
DIMENSION RESPONSABILIDAD								
12	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	X		X		X		
13	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer	X		X		X		
14	Trasmite esta información oportunamente.	X		X		X		
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo	X		X		X		
16	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes	X		X		X		
17	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar	X		X		X		
DIMENSION COMPROMISO INSTITUCIONAL								
18	Conoce la misión y visión	X		X		X		
19	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento	X		X		X		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento	X		X		X		
21	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.	X		X		X		
22	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores	X		X		X		
DIMENSION LIDERAZGO EN EQUIPO								
23	Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo	X		X		X		
24	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo	X		X		X		
25	Considera y apoya a los otro sin considerar raza, sexo, edad, religión , etc	X		X		X		

26	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan	X		X		X		
27	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros	X		X		X		
28	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo	X		X		X		
29	Demuestra respeto a sus supervisores	X		X		X		
30	Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo	X		X		X		
31	Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos	X		X		X		

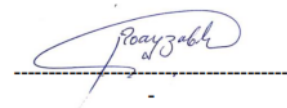
Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del Juez validador. Mg: Alicia Loayza Chacara
Especialidad del validador: Gestión de servicios de salud

DNI: 23964477

1 de Febrero del 2021



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 7: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

ALPHA DE CRONBACH ESTRÉS LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	38

ALPHA DE CRONBACH DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	31

ANEXO 8: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Mery Maximiliana, Loayza Chacara estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, estoy desarrollando una investigación denominada: Efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020. Con el objetivo de: Determinar el efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería, por lo que solicito su autorización en la participación de la presente investigación, es importante indicarle que todo lo que se recoja como información será únicamente utilizada como dato estadístico para el análisis de los resultados y se guardará confiabilidad de la información brindada.

Muchas gracias por su comprensión y participación en este estudio.

Documento de Identidad: _____

Cusco 24 de noviembre de 2020

FIRMA

ANEXO 9: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020. AUTOR: Lic. Mery Maximiliana Loayza Chacara		
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño laboral en el personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿Cuál es la relación entre las demandas laborales y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control laboral y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desgaste emocional y el</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño laboral en el personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre las demandas laborales y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.</p> <p>Determinar la relación entre el control laboral y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.</p> <p>Identificar la relación entre el desgaste emocional y el</p>	<p>Hipótesis general: (de existir)</p> <p>El estrés laboral se relaciona de manera significativa en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Las demandas laborales se relacionan significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.</p> <p>El control laboral se relaciona significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.</p> <p>El desgaste emocional se relaciona significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de</p>

<p>desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la percepción de la retribución económica y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco?</p>	<p>desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.</p> <p>Identificar la relación entre la percepción de la retribución económica y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.</p> <p>Determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.</p>	<p>enfermería del Hospital Regional del Cusco.</p> <p>La percepción de la retribución económica se relaciona significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.</p> <p>Las condiciones laborales se relacionan significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.</p> <p>La motivación en el trabajo se relaciona significativamente al desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco.</p>
--	---	---

ANEXO 11: PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,107	197	,000	,958	197	,000
Estrés laboral	,069	197	,022	,990	197	,213

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se puede observar que la base de datos trabajada fue de 197 por la cual se toma en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnova, siendo esta mayor 50. Es así que en ambos casos de cada variable se obtiene un nivel de significancia del 0.00 y 0.02 del desempeño laboral y estrés laboral respectivamente por lo que se asume que la base de datos no corresponde a una distribución normal, por lo que se usara la correlación de Spearman para determinar la correlación de las variables puesto que son no normales.

ANEXO 12: PERMISO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS



MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO
HOSPITAL DE APOYO DEPARTAMENTAL CUSCO
JEFA DE DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"



PROVEIDO FAVORABLE

Vista la solicitud presentada por la Lic. Mery Maximiliana Loayza Chacara, identificada con DNI: 23922838, estudiante de la Maestría de Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo, quien solicita autorización para la aplicación de instrumento de investigación (encuesta virtual) *Efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de Enfermería del Hospital Regional del Cusco 2020.*

ESTA JEFATURA DA PROVEIDO FAVORABLE

Se expide el presente proveído a solicitud de la interesada.

Cusco 12 de Noviembre del 2020



GOBIERNO REGIONAL CUSCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO
HOSPITAL REGIONAL CUSCO
Lic. Mery Maximiliana Loayza Chacara
JEFA DE DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA
CFP 45875

ANEXO 13: TEORÍA DEMANDA CONTROL

		DEMANDAS	
		-	+
CONTROL	+	RELAJACIÓN	ACTIVO
	-	PASIVO	ALTO ESTRÉS

Figura 1 Modelo de interacción entre demandas y control



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER: **LOAYZA CHACARA MERY MAXIMILIANA**

Para obtener el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, ha sustentado la tesis titulada:

Efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020

Fecha: 25/01/2021

Hora: 02:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE:

Dr. CARLOS HUMBERTO FABIAN FALCON

SECRETARIO:

Mgtr. KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ

VOCAL:

Mgtr. JORGE ENRIQUE VASQUEZ ALVA

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

- Aprobada por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

- Mejorar los argumentos de defensa tanto temática como metodológicamente
- Se observan algunos errores en la ortografía y sintaxis.
- Se observan algunos errores al redactar en formato APA.

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- Verificar el uso de los estadígrafos correspondientes para la verificación de sus resultados.
- Se recomienda mejorar la ortografía y sintaxis.
- Se recomienda adecuar las referencias, antecedentes y referencias a la norma APA.

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.



CONSOLIDADO DE EVALUACIÓN DE LAS SUSTENTACIÓN DE LA TESIS POR GRUADO

Tesis: Efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020

Maestro(a): LOAYZA CHACARA MERY MAXIMILIANA

Fecha: 25/01/2021

CRITERIO DE EVALUACIÓN	EXCELENTE 4	BUENO 3	REGULAR 2	DEFICIENTE 1	PUNTAJE DE JURADOS		
					1	2	3
Dominio temático de tesis	Demuestra dominio de los contenidos plasmados en la tesis	Demuestra conocimiento superficial de los contenidos plasmados en la tesis	Tiene ciertas dificultades en el manejo de la información referida a la tesis	Entra en contradicciones o presenta lagunas en el manejo de la información temática de la tesis	3	3	3
Dominio metodológico	Demuestra dominio metodológico (incluyendo fundamentos de la elección del método estadístico utilizado y su interpretación de los resultados del análisis estadístico)	Denota conocimiento de aspectos metodológicos pero tiene ciertas dificultades en la interpretación de los resultados estadísticos.	Tiene ciertas dificultades para el sustento metodológico del trabajo.	No argumenta metodológicamente su trabajo o presenta serias deficiencias al respecto.	3	3	3
Dominio de disciplinas afines	Vincula los resultados de la tesis y sus alcances con contenidos de disciplinas afines, apoyándose en autores	Establece algún tipo de relación de resultados de la tesis con disciplinas afines, sin apoyarse en autores	Con dificultad sustenta la relación entre el contenido de sus tesis con el de disciplinas afines	No establece relación de su tesis con las disciplinas afines o lo realiza erróneamente	3	3	3
Planteamiento de propuestas de solución	Plantea propuestas de solución viables con fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos	Plantea propuestas de solución viables con escaso fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos	Plantea propuestas de solución viables sin fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos	No plantea propuestas de solución o son inviables	3	3	3
Autocrítica	Analiza la prospectiva y alcance de la investigación de modo realista y con fundamento teórico y metodológico	Analiza la prospectiva y alcance de la investigación de modo realista, señalando los aportes y vacíos, sin fundamento teórico o metodológico	Explica con ciertas limitaciones las contribuciones y vacíos del estudio.	Se limita a leer lo que está en la diapositiva sin ofrecer explicación alguna.	2	2	2
Puntaje obtenido: <u>14</u> Recomendado para publicación: () SI (x) NO					14	14	14