

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Autoeficacia y Estrés laboral del personal de salud en
la Unidad de Diálisis del Hospital Nacional Adolfo Guevara
Velasco Cusco 2021**

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

AUTORA:

Mendoza Gil, Itala Katherine (orcid.org/0000-0002-7523-3226)

ASESOR:

Mtro. Ruíz Barrera , Lázaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del riesgo en
Salud

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos
sus niveles

LIMA-PERÚ

2022

Dedicatoria

Este proyecto de investigación, se lo dedico a mi familia, que siempre estuvieron allí en todo momento para brindarnos de todo su apoyo incondicional y aconsejándonos para poder cumplir con mi objetivo.

MARIA NATIVIDAD GIL PEREIRA

ANGELO VERGARA GIL

LIZBETH MENDOZA GIL

La autora.

Agradecimiento

Primero agradecer a Dios , a la universidad Cesar Vallejo por pertenecer a ella , al Mg. Ruiz Barrera, Lázaro por su gran paciencia y dedicación para las revisiones de mi trabajo y al Jefe del Servicio de Hemodiálisis del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco por brindarme la oportunidad de realizar diferentes encuestas en el nosocomio .

La autora.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iv
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO.....	4
III METODOLOGÍA.....	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.2 Variables y operacionalización	21
3.3 Población, muestra y muestreo	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimientos	26
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	27
IV RESULTADOS	27
V DISCUSIÓN.....	38
VI CONCLUSIONES	41
REFERENCIAS	45
ANEXOS.....	48

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Estrés laboral</i>	27
Tabla 2 <i>Factores ambientales</i>	28
Tabla 3 <i>Factores organizacionales</i>	29
Tabla 4 <i>Factores individuales</i>	29
Tabla 5 <i>Autoeficacia</i>	30
Tabla 6 <i>Logros de ejecución o experiencias de domicilio</i>	31
Tabla 7 <i>Información vicaria</i>	32
Tabla 8 <i>Persuasión verbal</i>	32
Tabla 9 <i>Estados fisiológicos o activación emocional</i>	33
Tabla.10: <i>Niveles de correlación bilateral</i>	33
Tabla 11 <i>Correlación de la variable estrés laboral y autoeficacia</i>	34
Tabla 12 <i>Correlación de la dimensión factores ambientales y la variable autoeficacia</i>	35
Tabla 13 <i>Correlación de la dimensión factores organizacionales y la variable autoeficacia</i>	36
Tabla 14 <i>Correlación de la dimensión factores organizacionales y la variable autoeficacia</i>	37

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre el estrés laboral y la autoeficacia del personal de salud en la unidad de diálisis del hospital nacional "Adolfo Guevara Velasco" 2021. De esta manera la presente propone relacionar dichas variables. Asimismo, la metodología fue una investigación de enfoque cuantitativo de corte transversal a nivel correlacional y diseño no experimental, se realizó con una población de 80, entre licenciados en enfermería, técnicos en enfermería y personal médico. Además, para obtener la correlación se aplicó el coeficiente de Pearson, se obtuvo como resultado que existe una correlación de 0,693 esto significa a nivel de escala que es una correlación positiva considerable, esto se debe a que sus dimensiones de estrés laboral como estrés laboral y factores organizacionales tiene relación positiva con la autoeficacia. Se llegó a la conclusión que, factores ambientales y los factores organizacionales del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco tienen los mismos objetivos en común y puede ser corroborado con el resultado obtenido en la investigación.

Palabras Clave: Correlación, estrés laboral, autoeficacia, coeficiente de Pearson

Abstract

The main objective of this thesis was to establish the relationship between work stress and self-efficacy of health personnel in the dialysis unit of the national hospital "Adolfo Guevara Velasco" 2021. This research proposes that there is a direct relationship between both variables, therefore, the inadequate work stress present in the aforementioned institution has a negative impact on the self-efficacy of the personnel who work in that identity. Likewise, the methodology was a cross-sectional quantitative approach research at the correlational level and non-experimental design, it was carried out with a population of 80, among nursing graduates, nursing technicians and medical personnel. In addition, to obtain the correlation, the Pearson coefficient was applied, it was obtained as a result that there is a correlation of 0.693, this means at the scale level that it is a considerable positive correlation, this is due to the fact that its dimensions of work stress such as work stress and Organizational factors are positively related to self-efficacy. It was concluded that environmental factors and the organizational factors of the Adolfo Guevara Velasco National Hospital have the same objectives in common and can be corroborated with the results obtained in the investigation.

Keywords: Correlation, work stress, self-efficacy, Pearson coefficient

I INTRODUCCIÓN

El actual contexto de pandemia mundial ha puesto como principal actor al sistema de salud en todos los países del mundo, haciendo notar debilidades, que incluso países desarrollados no sabían que tenían. Este contexto ha puesto en el ojo de la tormenta a los profesionales de la salud, poniendo a prueba todas las habilidades tanto a nivel profesional, laboral y personal; existen muchas variables de estudio en este campo por la coyuntura que se está viviendo; sin embargo, uno de los aspectos que definitivamente ha tenido un crecimiento exponencial es el estrés laboral que sufren todos los profesionales de la salud, de similar modo; la continua demanda de profesionales especializados ha dado lugar que la autoeficacia sea apreciada en el personal de salud, ya que se multiplicaron las ocasiones en el que no se tenía un jefe de área o un referente.

Se entiende como autoeficacia a todas las creencias de las capacidades de organización y ejecución que concluyen en la obtención de determinados logros y resultados. El estrés laboral es una respuesta ante eventos de alta tensión, que ponen en una posición de límite las habilidades profesionales y personales, de modo que la presente investigación abarca estas dos variables para conocer y determinar la relación que tiene estos.

Todo establecimiento de salud ha tomado un rol preponderante en la conducción de la pandemia, y toda institución está representada por el capital humano que la hace funcionar, en este sentido, si el capital humano mejora o empeora esto se podrá notar en el fracaso, estancamiento o éxito de la entidad; existen factores externos que podría influir en el capital humano, es el actual contexto, donde la situación de pandemia a puesto a prueba todas las variables de análisis del sector salud. El Hospital "Adolfo Guevara Velasco" Cusco, es una de las entidades de salud más grandes de la región, que junto con el Hospital Regional atienden a más de la mitad de la demanda por salud de la región; el incremento de pacientes en las diferentes olas de la pandemia ha elevado el estrés laboral del personal de manera sobresaliente.

El estrés laboral que sufren los colaboradores de la unidad de diálisis principalmente se da por 3 aspectos; ambientales, organizacionales e individuales; en los aspectos ambientales sobresale la incertidumbre ligada a lo político y lo tecnológico, que son una fuente constante de preocupación

para todos los colaboradores de esta unidad, ya que sin el respaldo de la decisión política en eventos emergencia los trabajadores quedan vulnerables, más aun en este contexto en el que no sólo está en juego cuestiones económicas, sino la misma integridad y vida de los trabajadores; en cuanto a lo organizacional, es claro el incremento en la carga laboral, la demanda por tareas y roles, además de la necesidad en llevar a cabo el liderazgo en ocasiones en el que la cadena de mando se rompía; en cuanto a lo aspectos individuales o personales, el personal de salud, sigue siendo un individuo que tiene sus propios problemas, tanto familiares, económicos.

El principal problema que podría suscitarse, si no se aborda la presente investigación, es sobre todo referida a la variable autoeficacia, ya que el contexto en que se le estudia es único y no se comprendería su comportamiento y relación con la variable estrés laboral. En cuanto al estrés laboral, es necesario comprender su conducta y características especiales en este contexto de pandemia, ya que, de no hacerlo, este estrés laboral afectaría la vida del personal de salud, a nivel profesional y emocional, lo que a su vez terminaría afectado negativamente al servicio ofrecido a la sociedad, además que este personal sufriría repercusiones a mediano y largo plazo, como problemas mentales.

Para abordar de manera sistemática la problemática se tiene el siguiente problema general: ¿qué relación existe entre el estrés laboral y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del Hospital Nacional “Adolfo Guevara Velasco” Cusco año 2021?, los cuales son sustentados por los siguientes problemas específicos: 1) ¿Qué relación existe entre los factores ambientales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del Hospital “Adolfo Guevara Velasco ” Cusco 2021?, 2) ¿Qué relación existe entre los factores organizacionales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del Hospital “Adolfo Guevara Velasco ”Cusco 2021?, 3) ¿Qué relación existe entre los factores individuales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del Hospital “Adolfo Guevara Velasco ” Cusco 2021?

El estudio abordó las variables de estrés laboral y la autoeficacia en la unidadde diálisis del hospital Adolfo Guevara Velasco, de la región del Cusco, ya que el actual contexto de pandemia ha puesto en vilo al sistema de salud del Perú, que ya arrastraba problemas de organización, presupuesto, etc.

la investigación centra su atención en el capital humano, y los problemas que está afrontando actualmente, y su capacidad de respuesta como persona y profesional. De este modo, el estudio tendrá aportes importantes para comprender la capacidad de autoeficacia que tiene el personal, además de conocer los detalles respecto al estrés laboral a los cuales están siendo expuestos, finiquitando con develar si la relación entre el estrés laboral y la autoeficacia existe, es decir, que si en un contexto de alto estrés laboral, se tiene niveles altos de autoeficacia en el personal, esto podría suponer nuevos mecanismos para mejorar la calidad de servicio, además de mejorar la formación de trabajadores de la salud, de este modo la sociedad se vería beneficiada.

El estudio se planteó el siguiente objetivo general, determinar la relación existente entre el estrés laboral y la autoeficacia del personal de salud en la unidad de diálisis del Hospital “Adolfo Guevara Velasco” Cusco 2021, respaldado por los siguientes objetivos específicos:

1) Determinar la relación existente entre los factores ambientales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del Hospital “Adolfo Guevara Velasco” Cusco 2021.

2) Determinar la relación existente entre los factores organizacionales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del Hospital “Adolfo Guevara Velasco” Cusco 2021.

3) Determinar la relación existente entre los factores individuales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del Hospital “Adolfo Guevara Velasco” Cusco 2021. En cuanto a la formulación de hipótesis, se plantea como hipótesis general que existe relación significativa entre el estrés laboral y la autoeficacia del personal de salud en la unidad de diálisis del Hospital “Adolfo Guevara Velasco” Cusco 2021.

Asimismo, las hipótesis específicas son:

1) Existe relación significativa entre los factores ambientales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del Hospital “Adolfo Guevara Velasco” Cusco 2021.

2) Existe relación significativa entre los factores organizacionales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del Hospital “Adolfo Guevara Velasco” Cusco 2021.

3) Existe relación significativa entre los factores individuales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del Hospital “Adolfo Guevara Velasco” Cusco 2021.

II MARCO TEÓRICO

Para efectos de esta investigación, se detalla los estudios realizados en las variables de análisis y la posible relación existente. Cabe resaltar que es de suma importancia indicar que son varios los estudios a nivel internacional y nacional con el propósito de analizar o describir el estrés laboral y la autoeficacia ya sea de instituciones públicas o privadas, sin embargo, aún son limitadas las investigaciones acerca de la relación entre el estrés laboral y la autoeficacia en instituciones pertenecientes al sector público.

A nivel internacional, Delgado & Macias (2020) quienes estudiaron el estrés laboral del personal médico en el Hospital General Monte Sinaí, Guayaquil, Ecuador. El trabajo emplea un enfoque cuantitativo, descriptivo y observacional, la muestra estuvo conformada por ciento quince médicos del Hospital Monte Sinaí. Se empleó el inventario de burnout de Maslach conformada por veintidós ítems, con siete interrogantes sociodemográficas. Se identificó que las mujeres presentan mayor nivel de estrés respecto a los hombres; la adultez temprana (25-44 años) tuvo el mayor índice de estrés. Los médicos residentes identificaron mayor afectación de las tres dimensiones de Maslach en relación a los médicos tratantes; la experiencia laboral por encima de los 10 años fue inversamente proporcional a presentar burnout, manifestándose de forma frecuente en médicos con pocos años de experiencia laboral. Por último, los servicios de emergencia y el área de contingencia COVID19 consiguieron alta incidencia de grados severos de estrés.

Otro aporte es de Llor et al. (2020) quién analizó Burnout, habilidades de comunicación y autoeficacia en los profesionales de urgencias y cuidados críticos de un hospital Comarcal, Murcia, España. El trabajo observacional y transversal en una muestra de noventa trabajadores sanitarios de un Hospital Comarcal, diecinueve médicos, cuarenta y siete enfermeros, veinte y cuatro auxiliares de enfermería. Se han usado la Escala sobre Habilidades de

Comunicación en Profesionales de la Salud, el Maslach Burnout Inventory Human Services Survey y la escala de la Autoeficacia percibida. Respecto a los resultados se consiguió una correlación negativa entre las distintas dimensiones de la Escala sobre Habilidades de Comunicación en Profesionales de la Salud, la realización personal en el trabajo del Maslach Burnout Inventory y la autoeficacia reflejada con las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del Maslach Burnout Inventory. Del mismo modo, se identificó una correlación positiva y estadísticamente significativa entre las dimensiones de las habilidades de comunicación con la dimensión crecimiento personal en la labor del Maslach Burnout Inventory y la autoeficacia.

Por otro lado, Pérez y Zambrano (2017) realizaron un trabajo en la Universidad de Cundimarca, reportaron que la autoeficacia depende considerablemente del estrés, son variables inversamente proporcionales, cuando el estrés incrementa, la autoeficacia decrece; luego de realizar un estudio correlacional, con un enfoque cuantitativo. Se aplicó el instrumento de medición de burnout, que está sustentada por la teoría de Cristina Maslach y la teoría social cognitiva de Bandura, a 41 estudiantes pertenecientes al programa de psicología, hombres y mujeres entre los 20 y 40 años de edad. Se comprobó que la variable de autoeficacia tiene una correlación significativa con el estrés en términos de Burnout.

Por su parte, Merino & Lucas (2016) hicieron una investigación en la Universidad de Valladolid, España; quienes estudiaron el rol modulador a través de variables como la autoeficacia y la autorregulación en la experiencia del estrés laboral. En relación a los instrumentos, se consideraron cuatro las herramientas empleadas en la investigación, la Escala de irritación y el Cuestionario breve de Burnout con el propósito de medir las variables dependientes, y la Escala de autoeficacia general y la Escala de autorregulación como variables independientes explicativas del modelo. Los estudios realizados fueron un análisis de correlaciones y otro de regresión lineal múltiple. Se comprobó que los individuos con alto puntaje en autoeficacia y autorregulación presentan bajo estrés. Respecto al análisis de regresión no ofrecen un papel relevante a las variables independientes estimadas en la definición del estrés laboral.

Como investigaciones a nivel nacional, son los siguientes:

Rivas y Navas (2020) en una investigación realizada en Lima, Perú, acerca del estrés laboral y autoeficacia en docentes de dos universidades, emplearon un diseño no experimental, transversal, correlacional no causal, la muestra fue de doscientos siete profesores, los instrumentos empleados fueron el Inventario SISCO y la Escala de Autoeficacia docente. Como parte de los resultados se identificó la existencia de una relación significativa entre estrés laboral y autoeficacia docente.

Irigoín (2018) realizó una investigación en Cajamarca, Perú; estudio que abordó el nivel de autoeficacia laboral en trabajadores sanitarios de los establecimientos de salud de Cajamarca. El estudio fue de tipo transversal – descriptivo, de diseño no experimental. La población estuvo compuesta por 293 profesionales. El instrumento que se empleó para evaluar el nivel de autoeficacia laboral fue el Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10) adaptado por Maffei et al. (2012), el mismo conformado por 10 ítems que evalúan las creencias que tienen los trabajadores en sus capacidades para desarrollar satisfactoriamente actividades involucradas a su profesión. Los resultados demuestran que el nivel de autoeficacia laboral alcanzó un 92,2% de los trabajadores de salud. Este resultado muestra un nivel alto en cuanto al sexo tanto femenino como masculino, según especialidad, y también al nivel según el grupo etario. Entonces, se demuestra que las creencias que tienen los trabajadores en sus capacidades para realizar de satisfactoriamente actividades son elevadas.

Por su parte, Lima (2017) en un estudio realizado en Lima, Perú, aborda estrés laboral, burnout y autoeficacia en docentes de una universidad, en donde se empleó, la escala de Estrés laboral de la OIT-OMS (Ivancevich & Matteson) y la escala de autoeficacia identificada (Tschannen-Moran & Woolfolk, 2001). En dicho estudio se muestra que existe una relación entre el estrés laboral, burnout y autoeficacia.

Por otro lado, García et al. (2017) en un estudio realizado en Lima, Perú; abarcaron el Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. La investigación es empírico analítico, con un diseño descriptivo correlacional. La población de la investigación se conformó por noventa y tres docentes de los programas de psicología y Odontología, se utilizó una muestra

de tipo no probabilista, considerando los criterios de inclusión y exclusión, de manera que se seleccionaron treinta y seis profesores que respetaran con los criterios para el estudio realizado. Considerando los resultados, se demostró que no se presenta una relación significativa entre el Burnout, autoeficacia y rendimiento académico.

Otro aporte es de Cabana & Delgado (2016) que desarrollaron una investigación en Arequipa, Perú; en donde investigaron los estresores laborales y percepción de autoeficacia del cuidado humanizado en enfermeras(os), servicio de emergencia, Hospital III Yanahuara Essalud - Arequipa. El estudio fue cuantitativo, de tipo descriptivo; de diseño correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por cuarenta y cinco enfermeras(os) del servicio de emergencia del hospital III Yanahuara. Se recolectó los datos mediante encuestas, como técnica el cuestionario y como instrumentos los formularios: Ficha Individual, Nursing Stress Scale, Caring Efficacy Scale. Con la aplicación del estadístico no paramétrico Chi cuadrado, se comprobó que existe relación entre estresores laborales y percepción de autoeficacia del cuidado humanizado en enfermeras(os), servicio de emergencia.

Las teorías y enfoques teóricos que son considerados son , la definición de la variable estrés laboral para un mejor sustento de este estudio, se optó por concebir lo dicho por Atalaya (2001), donde indica que el estrés laboral se define como un alto nivel de presión que se produce en un contexto de trabajo, el cual afecta directamente al individuo, esta presión está relacionada a situaciones en el que las tareas asignadas al personal sobrepasan las capacidades y/o habilidades, de acuerdo al modelo de Cooper y Payme, el estrés laboral proviene de fuentes como; individuales, organizacionales y ambientales, cabe precisar que no existe una jerarquía entre ellas (Atalaya, 2001).

Existe varios autores que aportaron con sus propias definiciones, las cuales se consideraron para tener más referencia de la variable:

Fernández y Rodríguez, (1997) conceptualizan al estrés como la respuesta personal ante factores de interacción con el ambiente que rodea al individuo; la reacción varía de persona en persona debido a que cada uno tiene una forma de percibir las cosas de manera peculiar.

De acuerdo a lo anterior, la comprensión de un único escenario o situación tendrá diferentes matices de interpretación ya que, para cada persona, motivo por el cual, se tiene una diversidad de respuestas y diferentes niveles de estrés que experimentan las personas ante un contexto conflictivo, de este modo, el estrés no es positivo ni negativo, es más un resultado de la interacción y se definirá como positivo o negativo en función de cómo el individuo perciba el contexto (Fernandez& Rodríguez, 1997).

El estrés laboral es una respuesta a las exigencias y presiones que provienen del centro de trabajo, las cuales no son acorde a las capacidades que tiene el empleado. Es una situación que pone a prueba todas las habilidades de la persona para hacer frente al problema, aunque la existencia del estrés laboral es constante y aleatoria, este se complica cuando hay un contexto en el que el empleado se siente abrumado por las tareas por la cantidad o la complejidad que suponen, y no recibe ningún tipo de ayuda (Leka et al., 2004).

Además, el estrés laboral se puede entender como un desequilibrio entre el conjunto de capacidades y habilidades del trabajador y las exigencias que vienen de los jefes o de la parte administrativa de una organización. El estrés es el resultado de un contexto que reta y pone a prueba las habilidades del empleado, pero también la falta de uso adecuado de las capacidades y conocimientos potenciales que el trabajador tiene (Ibid.).

El modelo teórico referente para la sistematización de la variable, usada es la de Cooper y Payne (1978), en la cual, el término estresor es importante, lo cual hace referencia a los causantes del estrés laboral, en este sentido, el modelo estudia esta variable en base a ubicar las fuentes de donde provienen los estresores, para este hecho los autores fijan tres fuentes de origen, las ambientales, individuales y organizacionales. Las fuentes individuales se pueden decir que son las más aleatorias y difíciles de medir, debido a su gran dinamismo; sobre las fuentes organizacionales, estas son las que están directamente relacionadas ya que es en este medio donde se producen el estrés laboral; y finalmente sobre las ambientales, hace referencia al contexto físico donde la empresa u organización existe (Atalaya, 2001).

Las Dimensiones de esta variable son :

Factores ambientales con mayor incidencia en los colaboradores de una institución son: Las incertidumbres económicas frente a cambios en las políticas económicas incitan desconcierto económico trayendo como consecuencias como angustia en las personas. El aumento en la tasa de suicidios entre los americanos en los años treinta no fueron coincidencia, sino debido a la gran depresión que sacudió la economía mundial. Empero, las recesiones de menor envergadura también son causantes de incrementos en el nivel de estrés. Cuando se suscitan crisis económicas con regularidad, éstas generan desempleo, pues hay despidos eventuales, recortes en el salario, entre otros (Atalaya, 2001).

Las incertidumbres políticas por modificación en los sistemas y amenazas políticas ocasionan angustia. No acostumbra a ocasionar estrés a los habitantes de algunos países como es el caso de Francia y Canadá, pero sí a habitantes de países como Perú, Argentina o del medio oriente, esto es debido a que los primeros, poseen regímenes políticos sostenibles donde las variabilidades suelen presentarse de forma ordenada. Pero, los cambios políticos y amenazas inclusive en países que cuentan con estabilidad pueden causar estrés (Ibid.).

La incertidumbre tecnológica, tales como las innovaciones y automatizaciones que constituyen una amenaza latente para los individuos que manifiestan estrés por no contar con las aptitudes o experiencia requerida. En consecuencia, la incertidumbre tecnológica es el factor número tres que causa estrés. La automatización, computadoras, la robótica y otras distintas formas de innovación tecnológica presenta una amenaza latente para muchos individuos que pueden ocasionar estrés (Ibid.).

El entorno donde la empresa existe es reconocido como el factor ambiental, lo que hace referencia a la interacción que la empresa tu organización, tiene con otras entidades como el estado, otras empresas, la tecnología, los problemas sociales que presente la población, aspectos legales éticos, usos y costumbres. Por ejemplo, el aspecto tecnológico puede generar estrés laboral por dos medios, uno referente al hecho de que las nuevas actualizaciones de tecnología desplazan las habilidades de los trabajadores esto puede generar tensión la perspectiva sobre su futuro laboral, y esto se expresará en preocupación y hasta tristeza en el presente. Los problemas sociales también pueden generar tensión en la empresa, por ejemplo, las

empresas mineras que en ocasiones entran en conflicto con los intereses de los pobladores, lo que a menudo se traduce en hechos violentos, esto genera estrés en el trabajo de los que laboran en la mina, ya que su expectativa de empleo puede ser negativa, lo termina afectando su estado emocional y su trabajo. (Fernandez & Rodríguez, 1997)

Factores organizacionales en la organización hay muchos factores que provocan estrés, debido a ello es indispensable catalogar a dichos factores en base al papel, tareas, estructura, demandas interpersonales y el liderazgo organizacional, junto al ciclo de vida de la organización.

Las demandas de la tarea son factores que tienen relación con el trabajo de una persona, haciendo referencia al diseño del trabajo individual tales como la diversidad de actividades, automatización, las condiciones laborales, la autonomía y la contingente física del espacio. A mayor interdependencia entre las actividades de un individuo y las actividades de otras, mayor vendrá a ser el estrés. Por otro lado, la autonomía se inclina a disminuir el estrés. En tanto que los factores como el ruido u otras condiciones físico-ambientales, la temperatura o el ruido, las cuales son desfavorables, pueden incrementar la ansiedad, del mismo modo lo es para los individuos que laboran en ambientes sobresaturados o en un contexto visible donde las discontinuidades se dan de forma regular (Atalaya, 2001).

Las demandas del papel hacen referencia a las presiones que están expuestos un individuo debido a la función que desempeña en la institución. Los conflictos de roles ocasionan expectativas difíciles de reconciliar o satisfacer, debido a que la sobrecarga de actividades y la ausencia de claridad en la descripción de las funciones que componen cada uno de los diferentes puestos, ocasionan conflictos con las perspectivas del colaborador respecto al desconocimiento del rol el cual tiene que desempeñar (Ibid.).

Las demandas interpersonales son las presiones a consecuencia de la falta de apoyo social y las pésimas relaciones interpersonales, las cuales pueden ocasionar estrés, más que todo en colaboradores que poseen muchas necesidades sociales.

La estructura organizacional define las desigualdades jerárquicas habidas en la institución, las reglas y normas, asimismo, el nivel de decisiones que se toma. La demasía de reglas y la ausencia de participación en

decisiones que involucran al trabajador son casos de variables estructurales que podrían ser origen de estrés.

El liderazgo organizacional viene a ser el modelo administrativo de los ejecutivos de la institución. Unos generan una cultura de tensión, miedo y ansiedad, a través del establecimiento de objetivos imposibles de alcanzar en el corto plazo, demasiado control y despido de colaboradores los cuales no demuestran el esfuerzo esperado por la organización (Ibid.).

Por último, las organizaciones transitan por un ciclo, en el cual, se establecen, crecen, alcanzan madurez y decaen. La etapa de vida de la organización crea en los trabajadores distintas presiones, en consecuencia, se desprende que las etapas de constitución y decadencia resultan ser estresantes, presentándose en que la primera etapa posea emoción y duda, en tanto que la segunda ocupe despidos, recorte y un conjunto de incertidumbres. El estrés presenta menores niveles en la etapa de madurez gracias al equilibrio que se goza en la organización cuando se encuentra asentada, además de poseer un mercado (Ibid.).

Una de las fuentes de los estresores, que se encuentra más ligada al estrés laboral son las fuentes organizacionales, ya que, estas son las fuentes más cercanas a los colaboradores, además que dan el contexto de trabajo, por lo que abundan los estresores que surgen de esta fuente. Dentro de estas fuentes, los estresores se pueden clasificar en grupos; los que surgen de la naturaleza de trabajo que se hace y los referidos a la naturaleza del puesto que ocupa la persona, la situación de conflicto entre colaboradores y el papel que desempeñan, la forma que se interrelaciona los trabajadores, la relación de subordinación o jerarquía existente en la organización, además de todo el conjunto normativo que tiene la empresa, desde aspectos netamente de trabajo hasta criterios de convivencia, etc. el ciclo y ritmo de vida que tiene la empresa (los trabajadores de una empresa con un proceso productivo amplio podrían tener menos estrés que los que laboran en una empresa con un proceso productivo más corto y veloz), también se tiene la cuestión del control de tiempo de trabajo, carga laboral, funciones, responsabilidades, etc. un estresor importante es la relacionada desarrollo profesional, ya que todo trabajador busca desarrollar sus habilidades en lo profesional y el hecho que, en una empresa no encuentre un contexto para tal fin puede generar depresión e incrementar los niveles de estrés afectando su trabajo, el

dinamismo en cuanto al cambio de los puestos también son una fuente de estresores, una entidad que no maneje adecuadamente el tiempo por el cual un empleado debe pasar para aclimatarse al cargo o puesto, tendrá gran fuente de estrés (Fernandez & Rodríguez, 1997).

Factores individuales los problemas y experiencias que influyen en los individuos a través del tiempo que no labora pueden afectar negativamente en el lugar de trabajo, como los problemas económicos, familiares, personales y las características propias a la personalidad.

En los problemas familiares se tiene que los individuos brindan una gran importancia a la familia y a las relaciones personales, debido a ello los problemas conyugales, rupturas amorosas y problemas con sus hijos son causantes de estrés lo cual afecta al individuo. (Atalaya, 2001).

Los problemas económicos que influyen a los individuos viene a ser otra serie de dificultades que crean o propician estrés en los empleados, lo cual distraen su atención en las actividades laborales de las cuales son responsables. Indiferente el nivel de ingreso, los individuos que generan bastante parecen poseer tantos problemas con su economía, así como, los que perciben regular o poco ingreso. En términos generales, existen individuos que administran inadecuadamente su dinero que presentan necesidades y estilos de vida que sobrepasan el nivel de ingreso con el que cuentan (Ibid.).

La personalidad viene a ser un conjunto de conductas, expectativas obtenidas a lo largo del desarrollo de la persona, conformándose un patrón típico de comportamiento en donde influye en el nivel de susceptibilidad al estrés, por ello, la personalidad explica el que algunas personas presentan una dirección a acentuar las características negativas de la vida a nivel general y del laburo a nivel particular, es así que se piensa que un aspecto individual esencial que afecta en el estrés vendría a ser la disposición básica de un individuo, en otras palabras, la personalidad (Ibid.).

A cerca de los factores individuales, personales o los estresores que naces del entorno más íntimo de la persona; estas fuentes son muy importantes porque es una marca natural de cuan vulnerable es presentar estrés o no presentarlo; van desde aspectos como las características biográficas como la edad, estado civil, nivel de educación, sexo, etc. Por otro lado, las características psíquicas como la capacidad intelectual, el

temperamento y carácter de cada persona; los valores sociales, éticos, morales, económicos y religiosos también juegan un papel importante, siendo una fuente potencial de estresores, dependiendo de la visión y perspectiva propia de cada persona (Fernandez & Rodríguez, 1997).

La importancia de estudiar la variable estrés laboral en el ámbito de salud, radica en que sus efectos provocan problemas relacionados a la salud de las personas, desarrollo de enfermedades como el cambios en el metabolismo, lo cual implica graves problemas gastrointestinales, otros relacionados al ritmo cardiaco que pueden terminar en infartos y la declinación de la calidad de vida de las personas, el ritmo respiratorio también puede verse afectado, de modo que la capacidad de oxigenación del cuerpo se ve comprometido, confluendo a problemas de circulación, presión arterial etc. los relacionados a la problemas cerebrales, desde los más comunes dolores de cabeza, hasta problemas psicólogos. (Fernandez & Rodríguez, 1997)

Lo anterior hace referencia de las complicaciones potenciales en la salud de los trabajadores a nivel físico, sin embargo, el otro conjunto es, incluso más notorio y se visualiza en un corto plazo, solo por mencionar algunos, tenemos; la apatía, sensación de agotamiento, necesidad de asilamiento, problemas nerviosos como la ansiedad e insatisfacción laboral (Ibid.).

En un contexto de estrés, el colaborador no logra tener un equilibrio entre su vida laboral y su vida personal, de acuerdo a esto, la probabilidad que tiene el individuo de adquirir hábitos dañinos como fumar, alcoholizarse o drogarse, deteriorando su calidad de vida. (Leka et al., 2004)

Algo a recalcar es la que el estrés puede afectar el sistema inmunitario, lo cual es muy peligroso para la salud de las personas ya que se merman las capacidades de luchar contra las infecciones (Ibid.). Por otro lado, el estrés laboral afecta a la entidad, ya que el servicio o bien producido por la entidad se verá reducido, en calidad y/o cantidad. El estrés laboral provoca anomalías en el normal funcionamiento de la entidad y los resultados que logra; de este modo se puede señalar algunos como; bajos niveles de rendimiento, incremento de las tasas de accidentes o errores, incremento de queja, falta de dedicación, y, en fin, una inadecuada prestación de servicios de salud a la población (Ibid.).

La definición de la variable autoeficacia , se optó por concebir lo dicho por Bandura citado por Martínez & Salanova (2006), donde indica que la autoeficacia está más tendida al estudio de perspectivas, ya que su definición señala que son el conjunto de creencias que tiene una persona sobre sí mismo, basada en sus capacidades de sistematización y acción ante contextos que exigen logros y resultado; en este línea, la autoeficacia tiene inmerso la capacidad de empatía, ya que para autodefinirse con altas, medias o bajas capacidades de sistematización y ejecución es necesario que la persona logre posicionarse en contextos que demandan resultados (Bandura, 1997, p.3 citado por Martínez & Salanova, 2006).

Existe varios autores que aportaron con sus propias definiciones, las cuales se consideraron para tener más referencia de la variable:

La autoeficacia también puede ser entendida como las ideas que uno mismo entiende y emite sobre sus capacidades, que le llevaran a alcanzar cierto nivel de ejecución (Quijano & Navarro, 2012).

La autoeficacia también sirve como una aproximación a los niveles de motivación que tiene una persona, sin embargo, esto solo funciona cuando la persona en cuestión tiene una comprensión cabal de su rendimiento y los objetivos de su trabajo. Cambiando la dirección, si una persona logra tener altos niveles de autoeficacia, significa que también tendrá niveles similares de motivación, ya que, al tener adecuadamente percibidas sus capacidades y habilidades, su percepción de a qué tipo de problemas puede hacer frente de manera éxitos estará correctamente medidos, y de este modo no sobreestimaré ni subestimaré sus capacidades, y resolverá todos los problemas que está a su alcance, por lo que estará motivado en su trabajo, o cualquier otro evento de interacción y conflicto (Ibid.).

En la concepción de la ciencia psicológica la autoeficacia tiene un tratamiento mucho más complejo, ya que esta se tiene base en los estadios tempranos del ciclo vital de una persona, y esta es conservada por la persona durante toda la vida, sin embargo, esta formación no es determinante, ya que la autoeficacia es dinámica y al estar expuesta a los cambios que una persona sufra través de su vida, tiene una conducta cambiante; cuanto más interactúe una persona, más cambios tendrá su autoeficacia. De modo que los factores que hacen que la vida de una persona sufra cambios leves o

trascendentales, intervienen de alguna manera en la autoeficacia, debilitándola o fortaleciéndola (Roca, 2002).

El autor referente para dimensionar de la variable es el postulado desarrollado por es Albert Bandura, en esencia la autoeficacia es la noción que plantea cuan capaces se sienten las personas para alcanzar ciertas metas u objetivos, y algunas personas se sentirán más o menos capaces y de asumir retos de mayor o menor dificultad (García, 2021).

El modelo teórico con el que se estudiara esta variable , el constructor de autoeficacia es incluido, por Bandura, de la teoría social cognitiva, en 1997. La teoría postula que los diversos procedimientos psicológicos tienen relación directa con la creación, o bien, con el fortalecimiento de las expectativas (Bandura, 1977). Lo que hace la teoría en cuestión, es poner gran énfasis en factores autorreferentes, como principales causantes del accionar del hombre en un contexto, en decir, son los conceptos innatos que una persona maneja de sí mismo, los principales causantes de los actos reales que ejecuta una persona en su entorno. En este sentido la teoría, considera que la conducta humana está determinada o al menos condicionada por el pensamiento, y regulada por dos expectativas la de eficacia y las de resultado, estas funcionan como medidor a priori de las posibilidades que una persona tiene de adoptar cierta conducta para lograr metas u objetivos; finalmente, esta teoría gira en torno a la autoeficacia, ya que se la considera como un constructo que determina la conducta y accionar de una persona (Girardi et al., 2018).

Las Dimensiones de esta variable son :

Por lo desarrollado por Bandura, y detallado anteriormente, las dimensiones de estudio y de esta manera se aborda a esta variable, son las que hacen referencia a sus determinantes más específicas, es decir a los aspectos creadores o causantes de la autoeficacia en una persona; se distinguen cuatro orígenes; los logros propios de ejecución, persuasión verbal, experiencias vicarias y estados fisiológicos (Martínez & Salanova, 2006).

Albert Bandura es un psicólogo especializado en el campo de la conducta humana y la motivación, nacido en 1925, de nacionalidad austriaco

canadiense, postulo varias teorías, como la teoría del aprendizaje social y la mencionada teoría social cognitiva (García, 2021).

Logros de ejecución o experiencias de dominio : Los logros de ejecución o experiencias de dominio se basan en el continuo éxito de actividades o tareas en específico, esta acción aumentara la posibilidad de las evaluaciones positivas de autoeficacia, ocasionando que la cantidad de fracasos disminuya, se sabe que mientras haya más práctica y desenvolvimiento las capacidades de autoeficacia se mejoran de una manera más efectiva; es necesario que las personas tengan una creencia firme sobre sus autoeficacia, para que tengan un resultado más efectivo, ya que su mente rechazara los pensamientos negativos, la autoeficacia se relaciona con actividades laborales y extra laborales, las personas tienen que confiar en sus capacidades y habilidades, esto generará más confianza propia, sintiéndose capaces de lograr sus tareas y metas. La seguridad es considerada como un arma de protección en el ámbito laboral, académico y personal; si un trabajador llegase a fracasar en una actividad lo normal es que se sienta decepcionado de sí mismo y su confianza – seguridad estarán mal, pero si en su próxima labor lo cumple de manera efectiva, recuperará su seguridad, por tal razón es muy importante que los colaboradores de una empresa tengan seguridad y confíen si sus capacidades, existen trabajadores que no se sienten seguros, estos son más propensos a fracasar, ya que siempre se encontraran con temor a fallar en sus actividades. (Martínez & Salanova, Autoeficiencia en el trabajo: poder de creer que tu puedes, 2006)

Para que una persona llegue a tener logros de ejecución tiene que construirlo mediante experiencias, ocasionando que su autoeficacia mejore, la fuente de conocimientos que poseen las personas se desarrollan mediante los logros de ejecución, ocasionando más desenvolvimiento en sus creencias de autoeficacia (Martínez & Salanova, Autoeficiencia en el trabajo: poder de creer que tu puedes, 2006).

Los logros de ejecución favorecen en la alimentación de la seguridad de los seres humanos, mostrándose más capaces y seguros de sus habilidades o conocimientos, cada fracaso lleva a la duda de las capacidades y habilidades de las personas; las experiencias por dominio se perciben en el día a día de cada ser humano, de esta manera los éxitos que se presenten en su vida repercuten de forma positiva en la autoeficacia, ocasionando mayor

confianza y seguridad al momento de realizar alguna tarea que tiene designada (Haro, 2017).

Se tiene que repetir el éxito en las actividades para mayor evolución en la autoeficacia y seguridad de uno mismo, pero si hay más fracasos su autoestima y seguridad llevaran a que su autoeficacia sea negativa. Existen personas que se guían de otras personas que tuvieron su misma situación y pudieron lograr sus metas y trabajos, las toman como ejemplos y se impulsan con ellos (Haro, 2017).

Información vicaria : Es fuente de autoeficacia se encuentra en la observación de los logros y fracasos de los demás, ya que, usando la capacidad de empatía, las personas pueden poner en la posición de éxito o fracaso de sus semejantes y de este modo tener una noción de cómo les hubiera ido a ello en una situación similar, de acuerdo a sus habilidades y capacidades; sin embargo la percepción puede estar errada desde un perspectiva de sobreestimar las habilidades propias, o subestimar las habilidades de las personas a las que observa. De acuerdo a la naturaleza de la variable, se puede decir, que esta es interna, es decir, nace de perspectiva propia de la psique interna de una persona (Atalaya, 2001).

La información vicaria se basa en la observación, el aprendizaje de una persona no siempre se da con las experiencias de uno mismo, si no también se aprende con la observación de las experiencias de éxito o fracaso de los que nos rodean. Cuando nos enfocamos en el campo laboral casi siempre ocurre que cada trabajador observa a sus otros compañeros, analizando por qué tuvo éxito o fracaso, el observador podrá adquirir más conocimiento y no cometer los mismos errores que el resto de sus compañeros, o mejor aún podrá mejorar en su trabajo y tener éxito en su vida diaria. Mientras las personas sean más observadoras su autoeficacia adquiere más seguridad, ocasionando éxito y relevancia. Cuando llega un nuevo trabajador a una empresa lo más probable es que no tenga dominio de todas las actividades que se le designen, generando que admire u observe a sus otros compañeros para que él puede empezar a trabajar en sus actividades (Martínez & Salanova, Autoeficiencia en el trabajo: poder de creer que tu puedes, 2006).

Cada ser humano aprende su entorno social, observando y analizando lo que ve, para posteriormente ponerlo en práctica. La información vicaria señala que se aprende de las experiencias ajenas, puede ser en modo de información u observación (Ibid.).

La información vicaria recaba lo más atractivo para una persona, si lo que sucede a su alrededor no le llama la atención o no le sirve para futuros trabajos no le dará importancia. Para que se dé el aprendizaje vicario es necesario que exista canales de comunicación y que haya capacidades intelectuales de manera personal, pues se tienen que captar o aprender tan solo con la observación. Este aprendizaje vicario es inmediato, puede casi siempre suele darse de forma inconsciente (Ruíz, 2010).

La información vicaria consiste en el aprendizaje mediante la observación, esta adquisición genera que el individuo tenga más conocimientos para desenvolverse y tener éxito en sus trabajos, generando autoeficacia; los adultos no son los únicos que ponen en práctica el aprendizaje vicario, los niños son aquellos que aprenden más con cada cosa que ven en su entorno, estos aplicaran en su día a día lo que vean, incluso puede captar las cosas que no son aceptadas por la sociedad (Ibid.).

Persuasión verbal : La persuasión verbal es considerada como la tercera influencia para la autoeficacia, las personas dependen mucho de los comentarios del resto de sus amigos o colegas, si a una persona se les da halagos tendrá una efectividad más provechosa, pues su seguridad y autoestima se fijarán más firmes; la persuasión social no es suficiente para que la autoestima de una persona se eleve, a pesar que el comportamiento y actitud de las personas pueden alentarnos a mejorar y sentirnos seguros, siempre es necesario el escucharlo (Martínez & Salanova, Autoeficiencia en el trabajo: poder de creer que tu puedes, 2006).

Cuando apliquemos la persuasión verbal en nuestras actividades tendremos un nivel elevado de autoeficacia, pues tendremos más confianza y seguridad de nuestras habilidades, destrezas y conocimientos; pero si hay una frecuencia de fracasos la autoestima de la persona bajara de manera muy rápida, pues no es solo el escuchar cumplidos o halagos, si no el practicar y creer más en tus capacidades (Ibid.).

La persuasión verbal surge entre dos o más personas, hay un emisor y varios receptores o viceversa, en la que el personaje clave capta lo más relevante para sí mismo, ayudándole a sentirse más seguro de sus capacidades. Existen tipos de persuasión verbal, el racional y emocional, el primero se basa en transmitir comentarios reales, con la intención que la otra persona pueda mejorar en sus habilidades (no se le puede considerar como mala opción, pues es la verdad y tenemos que aprender a mejorar en lo que estamos fallando), mientras que el segundo son comentarios de ayuda, puede ser o no ser verdad, ya que algunos pueden halagarte para hacerte sentir mejor y que tu autoestima se eleve, esto puede ocasionar resultados desastrosos, ya que la persona puede actuar y no tener buena autoeficacia en el tema (Llacuna & López, 2006).

La persuasión verbal se considera como la transmisión de mensajes verbales, en la que se llega a convencer a un ser humano gracias a los argumentos o razones que se nos presentan, ocasionando que tal persona actúe y piense de una forma determinada, los comentarios y palabras de los demás repercuten mucho sobre otra persona, ya sea de buena manera o mala. Existen individuos que pueden convencer a los demás con mucha facilidad, el objetivo principal de la persuasión verbal es influir en sus actos y pensamientos (Ibid.).

Estados fisiológicos o activación emocional: Los estados fisiológicos o activación emocional se refieren al conjunto de diversas respuestas que el personal que labora dependiendo a la información proporcionada por sus estados emocionales o anímicos. Por consiguiente, los estados emocionales positivos como la alegría, tranquilidad, etc. Se interpretan como signos de dominio y control evitará reducir el estrés laboral para mejorar el desempeño laboral. Mientras que los estados emocionales negativos como la debilidad, nerviosismo, sudoración se interpretan como falta de capacidad la cual incidirá en incremento del estrés laboral (Martínez & Salanova, Autoeficacia en el trabajo: el poder de creer que tu puedes, 2006).

La activación emocional es el conjunto de estados emocionales de los individuos con diferentes intensidades o características para el desempeño laboral en su trabajo del individuo. Sin embargo, desde el punto de vista constructivista, indica que a diario el cerebro está en una constante creación de estados emocionales dependiendo de las circunstancias en la que se

encuentra el individuo, tales como el estímulo externo sensorial del cuerpo, estímulos sensoriales internas (Hauke & Dall Occhio, 2014).

El proceso de activación emocional o fisiología emocional se puede sistematizar desde los estímulos externos tales como el ambiente que le rodea al trabajador, estímulos internos tales como estado anímico y entre otras más (Ibid.).

La Importancia de la autoeficacia en el ámbito de la salud , en cuanto a la auto eficiencia en el ámbito de la salud, se tiene que el concepto fue largamente descrito desde la teoría propuesta de Bandura, donde se destaca que la autoeficacia es un aspecto de suma importancia, además de otros, para obtener u optimar comportamientos sanos (Luszczynska & Schwarzer, 2005).

Las personas con alta autoeficacia observada también tienen más probabilidad de poseer una vida saludable, encontrarse menos enfermos o depresivos, y en caso de encontrarse mal de salud, recuperarse de forma rápida y eficaz, respecto a las personas con una autoeficacia baja (Grembowski et al., 1993).

Las expectativas de eficacia pueden relacionarse en la salud por medio de sus efectos motivacionales y emocionales, comprendidos éstos, fundamentalmente, como la capacidad de modulación de la reactividad biológica frente a estímulos que generen estrés (Villamarín, 1994).

Las expectativas de eficacia pueden relacionarse también en la salud mediante sus efectos de carácter emocional, ya que parece ser que la capacidad observada para enfrentar situaciones de estrés es una variable psicológica de carácter crítico en la modulación de la reactividad biológica (Ibid.).

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Esta investigación involucra trabajo de campo hospitalario, de tipo correlacional con el que se proyecta encontrar y estimar las relaciones entre estrés laboral asociada a la autoeficacia. Establecido en un enfoque cuantitativo.

Los estudios correlacionales tienen el propósito de definir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables. Además, procuran predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable. La investigación será con un corte transversal, es decir, hará un corte en el tiempo donde se recolectarán los datos.

La investigación presente se caracteriza como con el enfoque cuantitativo, puesto que para poder conocer el enfoque entre las variables y dimensiones es necesario poder medirlas.

Las investigaciones de enfoque cuantitativo se encargan de poder medir los resultados, es decir cuantifican los resultados obtenidos, a partir del proceso de valorización de respuestas , las cuales se pueden representar mediante tablas y figuras (Hernandez , Fernandez & Baptista , 2018).

Diseño de investigación: En la presente investigación el diseño a utilizar fue no experimental debido a que las variables de estudio (estrés laboral y autoeficacia) no se realizó ningún cambio intencionado o manipulación de las variables.

3.2 Variables y operacionalización

Variable I : Estrés laboral

- **Definición conceptual.**

El estrés laboral constituye la tensión que se produce cuando un individuo califica que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos, para afrontarla. Según el modelo de Cooper y Payne existen tres categorías de fuentes potenciales de estrés: Ambientales, organizacionales e individuales. (Atalaya, 2001)

- **Definición operacional.**

Para lograr medir el estrés laboral se elaborará un cuestionario de preguntas cerradas, dicho instrumento estará definido operacionalmente en función a 12 ítems agrupados en tres dimensiones: a) Factores ambientales, vinculado a los cambios que ocurren en el entorno del individuo; b) Factores organizacionales, que se refiere a la organización en donde se encuentra el

individuo y c) Factores individuales, representado por las experiencias y problemas que afectan a los individuos. (ver anexo 1).

- **Indicadores.**

Factores Ambientales (Comprenden incertidumbres económicas ante cambios en las políticas económicas del país provocan desconcierto e inseguridad económica y angustia en el individuo,), Factores organizacionales (En la organización abunda los factores que pueden provocar estrés, por ello resulta importante catalogar a estos factores con base a las tareas) , Factores Individuales(problemas propios de la persona).

- **Escala de Medición.** Ordinal

Variable II : Autoeficacia

- **Definición conceptual**

Creencias en las capacidades de organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros o resultados. (Bandura, 1997, p.3 citado por Martínez & Salanova, 2006)

- **Definición operacional**

Para lograr medir la autoeficacia se elaborará un cuestionario de preguntas cerradas, dicho instrumento estará definido operacionalmente en función a 11 ítems agrupados en cuatro dimensiones: a) Logros de ejecución o experiencias de dominio, vinculado a la capacidad de las experiencias nuevas que adquiere el individuo; b) Información vicaria, que se refiere a la observación de la persona frente a logros y fracasos de los demás; c) Persuasión verbal, representado por el esfuerzo social, críticas positivas, halagos, entre otros y d) Estados fisiológicos o activación emocional, referido a las diferentes respuestas que las personas exteriorizan a través de sus emociones y acciones. (ver anexo 1).

- **Indicadores.**

Logros de ejecución o experiencias de dominio ,
Información vicaria , Persuasión verbal , Estados fisiológicos o
activación emocional

- **Escala de Medición.** Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

En tal sentido la cantidad de población esta determinado por el numero de personal del Hospital Nacional “Adolfo Guevara Velasco” del área de Hemodiálisis siendo la población de estudio 80 personas del Hospital.

Y se distribuye de la siguiente forma:

Tabla 1. *Numero de trabajadores y personal de salud que ingresa al estudio.*

Trabajadores	Cantidad
Médicos	20
Lic. Enfermería	30
Tec. Enfermería	30
Total	80

Se realizo un muestreo aleatorio estratificado de acuerdo a la población obtenida se procedio a definir el tamaño de muestra teniendo en cuenta que se realizo con un margen de error de 0.05 , y una confianza de 95% , con una población total de 80 , obteniendo una muestra a partir de esta , 8 empleados .

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

En donde:

$$N = 80 * 1.96 * 0.5 * 0.5 / (80) 0.05 + 1.96 * 0.5 * 0.5$$

$$N = 80$$

Trabajadores	Cantidad	%
--------------	----------	---

Médicos	20	25%
Lic. En enfermería	30	37%
Tec. En Enfermería	30	38%
Total	80	100%

De acuerdo a la prueba piloto realizada, de 8 encuestados entonces se procederá a recopilar la información faltante de 72 , con lo cual se tendrá la data de 80 , así como se describió en la muestra para poder al fin obtener los resultados.

- **Criterios de inclusión**

Personal que estén dispuestos a colaborar con el cuestionario de preguntas cerradas.

- **Criterios de exclusión**

Personal que no estén dispuestos a colaborar con el cuestionario de preguntas cerradas.

Muestra

La muestra a considerar fue toda la población de estudio; es decir, las 80 personas (20 médicos , 30 enfermeras , 30 personal técnico) que laboran en la Unidad de Diálisis del Hospital del Cusco, debido a que la población es menor a 100 unidades de estudio, de esta manera la investigación será significativa.

Muestreo

Debido a que se considerará a toda la población , se utilizó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio.

Unidad de análisis

La unidad de análisis para la investigación será el personal de salud en la Unidad de Diálisis del Hospital Nacional del Cusco.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación la técnica a utilizar fue la encuesta. La encuesta es una de las técnicas más utilizadas en las investigaciones que se usa para obtener información de individuos acerca de un determinado tema.

La técnica de encuesta es empleada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. (Casas et al., 2003)

Para la recolección de información el instrumento a utilizar en el presente estudio fue el cuestionario de preguntas cerradas. El cuestionario permite estandarizar y uniformizar el proceso de recopilación de información orientándolo a alcanzar los objetivos de la investigación.

Validez

La validez confirma la capacidad objetiva del instrumento para recolectar correctamente la información que se requiera , y esta se da a través de expertos en el tema , que puedan evaluar la validez de un instrumento , ya que un instrumento para medir la capacidad intelectual no se puede centrar únicamente en la memoria (Hernandez, Fernandez , & Baptista , 2018).

La validez se realizo por medio de juicio de expertos , los cuales una vez levantadas las observaciones fueron aprobados . A continuación se detalla cada uno de ellos:

- Mg. Rubén Nieto Portocarrero
- Mg. Marcos Valdiviezo Fernández
- Mg. Kathy Rabanal Seminario

Se buscaron expertos , que tengan la especialidad en gestión en servicios de salud , para una mejor valides de instrumentos .

Confiabilidad

“Es la capacidad del instrumento para la aplicabilidad de este y la confiabilidad de que los resultados tengan similitud de resultados y no se dispersen o sean totalmente heterogéneos” (Hernandez, Fernandez , & Baptista , 2018).

Para la determinación de la confiabilidad se utilizó una muestra piloto de 8 trabajadores del Hospital Nacional “Adolfo Guevara Velasco” . En tanto para el cuestionario el cual tiene 24 ítems , se determinó que la confiabilidad asciende a 0,941 , el cual se considera de confiabilidad alta para la investigación . Donde se demuestra a continuación :

Alfa de elementos	N de Cronbach
,940	24

3.5 Procedimientos

Se empezó con las coordinaciones respectivas con los responsables del hospital con la finalidad de obtener información para el propósito del estudio. Se solicitó el consentimiento a cada uno de los participantes de la investigación; la aplicación de instrumentos tuvo una duración aproximada de dos a cuatro semanas para posteriormente proceder a realizar el análisis estadístico, para después mostrar los resultados, las discusiones, conclusiones, y finalmente las recomendaciones respectivas.

3.6 Método de análisis de datos

Luego de la recolección de los datos, se procedió a trasladar los datos al software estadístico SPSS V.25, los mismos que serán organizados y codificados de acuerdo a los ítems del instrumento y la escala de medición que se empleó para posteriormente generar tablas y gráficas desde el software estadístico.

El método de análisis de datos fue en base a la estadística descriptiva e inferencial. Los estadísticos descriptivos empleados fueron: distribución de frecuencias con sus respectivas gráficas, y los estadísticos inferenciales fueron: la prueba de confiabilidad (Alpha de Cronbach), Kolmogorov-Smirnov y correlación de Pearson o de Spearman, según sea el caso.

3.7 Aspectos éticos

La investigación se realizó bajo los criterios éticos y morales establecidos por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y las especificaciones propias de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. Por otro lado, se tomó la consideración de contar con la autorización respectiva del Hospital del Cusco, así como también, con el consentimiento del personal de la Unidad de Diálisis que formarán parte del estudio.

Cabe resaltar que la información difundida por las personas será anónima y se su total manejo será confidencial.

IV RESULTADOS

Actualmente se aplicaron los cuestionarios a las unidades de análisis de la muestra determinada, contando a la fecha con 80 respuestas como consta en la base de datos que se presenta en la lista de anexos .

- **Resultados descriptivos**

Nivel de Estrés laboral en el Personal de Salud del Hospital Adolfo Guevara Velasco –Cusco.

Tabla 1: Estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		válido	acumulado	
Bajo	1	1,3	1,3	1,3
Medio	8	10,0	10,0	11,3
Alto	71	88,8	88,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Se puede apreciar en la tabla N° 1 que, un 88% de los encuestados respondieron que su nivel de estrés laboral es alto, mientras que un 10% de los encuestados manifestaron que su nivel de estrés laboral era de nivel medio, finalmente sólo 1,3% opinaron tener un nivel de estrés laboral bajo.

Nivel de Factores ambientales en el Personal de Salud del Hospital Adolfo Guevara Velasco –Cusco.

Tabla 2: Factores ambientales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	6,3	6,3	6,3
Medio	21	26,3	26,3	32,5
Alto	54	67,5	67,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Se puede apreciar en la tabla N° 4 y que, un 67,5 % del total de los entrevistados del personal de salud manifestaron que la incidencia de los factores ambientales dentro del nivel de estrés laboral que poseen es alta, mientras que un 26,3 % de los encuestados respondieron que los aspectos ambientales que rodean su labor dentro del hospital tiene un nivel de incidencia medio, finalmente un porcentaje de 6,3% manifestó que estos factores ambientales no tienen mayor incidencia en su nivel de estrés en su centro de trabajo, siendo éste más bien bajo.

Nivel de Factores organizacionales en el Personal de Salud del Hospital Adolfo Guevara Velasco –Cusco.

Tabla 3: Factores organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	2,5	2,5	2,5
Medio	3	3,8	3,8	6,3
Alto	75	93,8	93,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Se puede apreciar en la tabla N°5 y que, un 93,8% del total de los encuestados manifestó que los aspectos organizativos de su centro de labor inciden de manera alta en el nivel de su estrés laboral; por otro lado, un porcentaje mínimo de 3,8% declaró que los factores organizacionales no son tan importantes en la formación del estrés laboral en su centro laboral, ubicándose en un nivel medio, finalmente un 2,5% manifestó que el nivel de incidencia de los factores organizacionales tiene un nivel bajo en la formación del estrés laboral.

Nivel de Factores individuales en el Personal de Salud del Hospital Adolfo Guevara Velasco –Cusco.

Tabla 4: Factores individuales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	52	65,0	65,0	65,0

Medio	23	28,7	28,7	93,8
Alto	5	6,3	6,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Se puede apreciar en la tabla N°6 y que, sólo un 6,3% del total de los entrevistados manifestaron que los factores personales como problemas personales y económicos contribuyen en un nivel alto a su estrés laboral. Por otro lado, un porcentaje de 28,7% indicaron que estos factores individuales tienen un nivel de incidencia medio sobre su estrés laboral. Finalmente, un 65% del total de los encuestados manifestaron que la incidencia de estos factores personales sobre el estrés laboral es más bien baja.

*Nivel de Autoeficacia en el Personal de Salud del Hospital
Adolfo Guevara Velasco –Cusco.*

Tabla 5: Autoeficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	2	2,5	2,5	2,5
Regular	2	2,5	2,5	5,0
Alta	76	95,0	95,0	100,0

Total	80	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: *Elaboración propia*

Se puede apreciar en la tabla N°7 y que, un 95% de los encuestados respondieron que su nivel de autoeficacia es alto, mientras que un 2,5% de los encuestados manifestaron que su nivel de autoeficacia era de nivel regular, finalmente sólo 2,5% del total de los encuestados opinaron tener un nivel de autoeficacia bajo.

Nivel de Logros de ejecución o experiencias de domicilio en el Personal de Salud del Hospital Adolfo Guevara Velasco –Cusco.

Tabla 6: *Logros de ejecución o experiencias de domicilio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	2	2,5	2,5	2,5
Regular	7	8,8	8,8	11,3
Alta	71	88,8	88,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Se puede apreciar en la tabla N°8 y que, un 88,8% del total de los entrevistados manifestaron que tienen motivación, éxito en sus labores cotidianas y actitud positiva, los cuales influyen en su autoeficacia a un nivel alto. Mientras que un 8,8% opinó que sus logros de ejecución o experiencias de domicilio representan a un nivel regular. Finalmente, un porcentaje mínimo de 2,5 % manifestaron sentirse motivados por la institución, tener una actitud positiva a un nivel bajo.

Nivel de Información vicaria en el Personal de Salud del Hospital Adolfo Guevara Velasco –Cusco.

Tabla 7: Información vicaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	8	10,0	10,0	10,0
Regular	68	85,0	85,0	95,0
Alta	4	5,0	5,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Se puede apreciar en la tabla N°9 y que, sólo un 5% del total de los entrevistados, opinan que el aprendizaje vicario o aprendizaje que ellos adquieren por experiencia ajena es alta, mientras que un 85% de los encuestados opina que este tipo de información adquirida tiene una incidencia regular en su autoeficacia. Finalmente, un 10% de los encuestados opina que la autoeficacia que poseen es influenciada por esta información vicaria a un nivel bajo.

*Nivel de Persuasión verbal en el Personal de Salud del Hospital
Adolfo Guevara Velasco –Cusco.*

Tabla 8: Persuasión verbal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	2	2,5	2,5	2,5
Regular	5	6,3	6,3	8,8
Alta	73	91,3	91,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Se puede apreciar en la tabla N°10 y que, un 91,3% de la totalidad de los encuestados manifiesta que las críticas positivas, palabras de ánimo, es decir la persuasión verbal tienen alta influencia sobre la autoeficacia que manifiestan. Mientras que un 6,3% opina que estas prácticas de persuasión verbal influyen de manera regular en la autoeficacia. Finalmente, un porcentaje mínimo de 2,5% opina que la persuasión verbal es baja.

Nivel de Estados fisiológicos o activación emocional en el Personal de Salud del Hospital Adolfo Guevara Velasco –Cusco.

Tabla 9: Estados fisiológicos o activación emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	2	2,5	2,5	2,5
Regular	27	33,8	33,8	36,3
Alta	51	63,7	63,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Se puede apreciar en la tabla N°11 y que, un 63,7% del total de entrevistados manifiestan tener un estado fisiológico o activación emocional a un nivel alto. Mientras que un 33,7% manifiestan tener un estado emocional regular, finalmente un porcentaje mínimo de 2,5 % manifiesta tener un estado fisiológico y emocional bajo.

Resultados inferenciales

Tabla.10: Niveles de correlación bilateral

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.

-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerables.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil.
0.11 a 0.50	Correlación positiva media.
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerables.
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte.
0.91 a 1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Tomado de la revista científica *Movimiento Científico*, 8(1), p.100.
(Mondragón, 2014)

- **Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl		Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Autoeficacia	.535	80	.000	.222	80	.000	
Est_laboral	.520	80	.000	.374	80	.000	

- **Cuadros Correlacionales**

Tabla 11: *Correlación de la variable estrés laboral y autoeficacia*

	E	
	strés laboral	Autoef icacia

Estrés laboral	Correlación	de 1	,693**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Autoeficacia	Correlación	de ,693**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

De la tabla N°12 se puede apreciar que el valor de significancia bilateral (p - valor) asociada a la prueba de correlación de Pearson es de 0.000, valor que es menor a 0.05 por consiguiente se puede afirmar que existe una relación que es estadísticamente significativa entre las variables Autoeficacia y Estrés laboral las cuales son materia de estudio. Por otro lado, el signo que acompaña al valor que toma la correlación de Pearson es positivo (0,693) lo que da a entender que la relación es directamente proporcional entre dichas variables, con la cual se precisa esto en base al cuadro, que existe una relación buena y/o moderada entre las variables mencionadas.

Tabla 12: *Correlación de la dimensión factores ambientales y la variable autoeficacia*

		Factores ambientales		Autoeficacia
Factores ambientales	Correlación	de 1		,261*
	Pearson			
	Sig. (bilateral)			,019
	N	80		80

Autoeficacia	Correlación	de	,261*	1
	Pearson			
	Sig. (bilateral)		,019	
	N		80	80

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

Según la tabla N°13 se puede precisar que el valor de significancia bilateral (p - valor) asociada a la prueba de correlación de Pearson es de 0.019, valor que es menor a 0.05 por consiguiente se puede afirmar que existe una relación que es estadísticamente significativa entre la variable Autoeficacia y la dimensión factores ambientales (estrés laboral) las cuales son materia de estudio. Por otro lado, el signo que acompaña al valor que toma la correlación de Pearson es positivo (0,261) lo que implica que la relación es directamente proporcional entre dicha variable y dimensión en mención, con la cual se precisa esto en base al cuadro, que existe una relación media entre la variable y dimensión en estudio.

Tabla 13: *Correlación de la dimensión factores organizacionales y la variable autoeficacia*

	Factores organizacionales	Autoeficacia		
Factores organizacionales	Correlación	de	1	,711**
	Pearson			
	Sig. (bilateral)			,000
	N		80	80
Autoeficacia	Correlación	de	,711**	1
	Pearson			
	Sig. (bilateral)		,000	

N	80	80
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).		

Según la tabla N°14 se puede precisar que, el valor de significancia bilateral (p - valor) asociada a la prueba de correlación de Pearson es de 0.000, valor que es menor a 0.05 por consiguiente se puede afirmar que existe una relación que es estadísticamente significativa entre la variable Autoeficacia y la dimensión factores organizacionales perteneciente a la variable estrés laboral las cuales son materia de estudio. Por otro lado, el signo que acompaña al valor que toma la correlación de Pearson es positivo (0,711) lo que implica que la relación es directamente proporcional entre dicha variable y dimensión en mención, con la cual se precisa esto en base al cuadro, que existe una relación buena entre la variable y dimensión en estudio.

Tabla 14: *Correlación de la dimensión factores individuales y la variable autoeficacia*

		Factores individuales ia	Autoeficac ia
Factores individuales	Correlación de Pearson	1	-,001
	Sig. (bilateral)		,995
	N	80	80
Autoeficacia	Correlación de Pearson	-,001	1
	Sig. (bilateral)	,995	
	N	80	80

Según la tabla N°15 se puede precisar que, el valor de significancia bilateral (p - valor) asociada a la prueba de correlación de Pearson es de 0.995, valor que es mayor a 0.05 por consiguiente se puede afirmar que existe una relación que es estadísticamente no-significativa entre la variable Autoeficacia y dicha dimensión

perteneciente a la variable estrés laboral las cuales son materia de estudio, en otras palabras no existe una relación entre la variable Autoeficacia y la dimensión de factores individuales (estrés laboral) de los encuestados. Por otro lado, el signo que acompaña al valor que toma la correlación de Pearson es negativo (-0,001) lo que implica que la relación es inversamente proporcional entre dicha variable y dimensión en mención.

V DISCUSIÓN

En este apartado se analizan los resultados de esta investigación. En primer lugar, se comentan las relaciones encontradas entre los componentes de Autoeficacia y estrés laboral en la unidad de diálisis del Hospital Adolfo Guevara Velasco 2021.

En la investigación realizada por Pérez y Zambrano en el año 2017 donde se pudo evidenciar que la autoeficacia tiene una fuerte relación inversamente proporcional con el estrés, esto quiere decir si aumenta el estrés la autoeficacia disminuye. Este estudio tuvo un estudio correlacional con un enfoque cuantitativo donde se aplicó el instrumento a 41 estudiantes del área organizacional del programa de Psicología fue gracias a la medición de burnout, que está sustentada por la teoría de Cristina Maslach donde se obtuvo el resultado en mención.

En la presente investigación se planteó como objetivo principal establecer la relación que existe entre el estrés laboral y la autoeficacia del personal de salud en la unidad de diálisis, donde se obtuvo como resultado que existe una correlación de Pearson de 0,693 lo que indica que estas dos variables en estudio tiene una correlación positiva significativa, esto quiere decir que si mejora el estrés laboral que siente el personal de salud tendrán una mayor autoeficacia, este estudio servirá como predecesora de otras investigaciones ya que los resultados son confiables por que se empleo una encuesta a los trabajadores del área de salud por lo cual se tiene una fuente de primera mano. Tanto como la investigación realizada por Pérez y Zambrano como la presente tesis nos mencionan que ante un estrés laboral la autoeficacia tiene una estrecha relación.

En la investigación titulada “Estrés laboral y autoeficacia docente en profesores de dos universidades privadas” realizada por Rivas y Navas en el año 2020 te tuvo como propósito ver la relación entre el estrés laboral y la autoeficacia docente en

con una metodología con un diseño no experimental de corte transversal de tipo correlacional no causal don de la muestra de estudio fue conformada por 207 profesores de las dos universidades en estudio aplicando el instrumento del Inventario SISCO y la Escala de Autoeficacia obteniendo el resultado de que existe una relación significativa entre estas dos variables en estudio. En la investigación se pudo evidenciar que en el tercer objetivo específico planteado por el investigador determinar la relación que existe los factores individuales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis se tuvo como resultado de que existe una correlación de Pearson de $-0,001$ esto demuestra que los factores personales no afectan en la autoeficacia de los trabajadores del hospital nacional Adolfo Guevara.

De esta manera se acepto la hipótesis nula que hace mención a que no existe relación entre los factores individuales y la autoeficacia demostrando así que dichos estudios en mención se obtuvieron los mismos resultados.

La muestra estuvo constituida por 80 profesionales sanitarios, de los cuales 63 (78,8 %) eran mujeres y 17 (21, 3%) eran hombres. En los últimos cuatro años ha continuado el proceso de feminización.

En lo referido a la edad de los profesionales, un 41,3% de los encuestados respondieron que su rango de edad oscila entre los 46 y 55 años, así mismo un 22,5% manifestaron tener un rango de edad de entre 36 y 45 años de edad y finalmente un 17,5% tiene un rango de edad de entre los 26 y 35 años.

En cuanto el estrés laboral , un 88% de los encuestados respondieron que su nivel de estrés laboral es alto, mientras que un 10% de los encuestados manifestaron que su nivel de estrés laboral era de nivel medio, finalmente sólo 1,3% opinaron tener un nivel de estrés laboral bajo.

Múltiples investigaciones identificaron que el personal sanitario del servicio de diálisis que tiene más experiencia laboral en el servicio de diálisis se encontraba más afectado por el estrés laboral, por lo que ante numerosos estímulos estresores estaban disminuidas . En la investigación de Fernández, M. (2008), se demuestra que la autoeficacia percibida es un factor “protector” o “amortiguador” del estrés (como lo señalan Schwarzer & Hallum, 2008; Renee, 2007; Domenech, 2006).

La calidad de trabajo hace referencia a las actividades, recursos, y resultados derivados de la intervención de las personas en el trabajo, se puede definir calidad de trabajo a la satisfacción de los empleados en sus centros de trabajo. (ECOEMBES, 2018).

Considerando la relación existente, se muestra una Vinculación con el Trabajo, la Autoeficacia y el Bienestar también se verían incrementados, lo mismo que es muy importante considerar en posibles programas de intervención.

El compromiso organizacional es un elemento primordial que se estudia en el mundo de la empresa es un compromiso imprescindible, ya que es mostrado como un carácter muy relevante en un organismo, valga la redundancia, es decir, la afinidad que presenta un empleado con su empresa, así como con sus objetivos. (Morales, 2020).

El agotamiento emocional se trata de un proceso lento hasta que llega a un punto en que la persona colapsa porque no aguanta más, es un estado al que se llega por la sobrecarga de responsabilidad asumiendo conflictos, la persona siente que no da para más porque no tiene la capacidad de afrontar o lidiar con lo mismo todos los días, la fatiga mental es el resultado de exigirle a nuestro organismo más de lo que puede dar (FEUSO, 2019).

De acuerdo al primer objetivo a nivel específico que se trabajó, y en relación a Gutiérrez (2018), donde indicó que si es significativa una correlación negativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral, el cual fue de $p = 0.026$ que se encuentra por debajo de 0.05, con una correlación negativa de $r = -0.209$. Es por ello que el cansancio producto del estrés percibido se asocia con el rendimiento y desenvolvimiento laboral, en consideración de que se trata de un 38 cansancio emocional como fisiológico, que presentan el personal de salud y que a su vez puede afectar a la vida cotidiana del usuario.

El personal de salud con autoeficacia ocupacional cree que puede esforzarse más para superar los desafíos en el trabajo. La autoeficacia ocupacional motiva al personal de salud a cumplir su trabajo y acrecentar la productividad laboral. La ansiedad y la baja confianza de las enfermeras se ven influidas por la autoeficacia ocupacional.

La medida en que un personal de salud cree que puede manejar de manera efectiva los factores estresantes que halla, como un factor interviniente para evadir el agotamiento. Esta creencia se ve afectada por la experiencia de la vida anterior, sus observaciones del conducta de los demás y la retroalimentación proporcionada hacia y desde otras enfermeras.

Nuestros hallazgos muestran que las discrepancias en la autorrepresentación aumentan los niveles de agotamiento y disminuye el desempeño laboral. Más importante aún, nuestros resultados apoyan la hipótesis de que el agotamiento media la relación entre las discrepancias de autorrepresentación y el desempeño laboral, extendiendo conocimientos previos sobre la relación entre autorrepresentación y burnout, y sobre discrepancias relacionadas. Estos resultados también parecen importantes para la literatura sobre el agotamiento entre los trabajadores en un ámbito de salud, que hasta ahora se ha centrado en las consecuencias y los antecedentes organizativos.

VI CONCLUSIONES

La presente investigación intitulada “Estrés laboral y autoeficacia del personal de salud en la Unidad de Diálisis del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco año 2021” se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

Primero: El objetivo general de la investigación fue establecer la relación que existe entre el estrés laboral y la autoeficacia del personal de salud en la unidad de diálisis del hospital nacional “Adolfo Guevara Velasco” 2021; se pudo llegar a experimentar conclusión que la variable estrés laboral y la variable autoeficacia tienen un correlación de Pearson de 0,693 esto quiere decir que en la escala propuesta por Mondragón en el año 2014 es de una correlación positiva considerable esto se debe a que los factores ambientales y los factores organizacionales del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco tienen los mismos objetivos en común y puede ser corroborado con el resultado obtenido en la investigación.

Segundo: El primero objetivo específico planteado en la investigación fue establecer la relación que existe entre los factores ambientales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del hospital nacional “Adolfo Guevara Velasco” 2021; se llegó a la conclusión que la primera dimensión factores ambientales tiene relación con la autoeficacia debido a que la correlación de Pearson fue de 0.261, la cual indica que tiene una correlación positiva media entre las unidades de estudio debido a que cuando el personal no se encuentra preocupado por incertidumbres económicas o políticas su autoeficacia se ve mejorada en un 0.261.

Tercero: El segundo objetivo específico planteado por el investigador fue establecer la relación que existe entre los factores organizacionales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del hospital nacional “Adolfo Guevara Velasco” 2021; se llegó a la conclusión que la dimensión factores organizacionales tiene relación con la variable autoeficacia esto se puede evidenciar según el resultado obtenido por el coeficiente de Pearson debido a que el resultado obtenido es de 0,711, el cual indica en la escala que entre la dimensión factores organizacionales y la variable autoeficacia existe una correlación positiva considerable, porque los trabajadores manifestaron que cuando les ordenan realizar ciertos trabajos sobrellevan sin dificultades o que las relaciones interpersonales entre colegas del trabajo son adecuadas lo cual indica que mejorara la autoeficacia personal de los trabajadores del personal del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco. En cuanto a la hipótesis específica dos nos evidencia que se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula debido a que el p-valor o significancia bilateral es 0.000 y es menor al 0.05; por lo que se afirma el enunciado propuesto por el investigador.

Cuarto: El tercer objetivo específico planteado por el investigador fue establecer la relación que existe entre los factores individuales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del hospital nacional “Adolfo Guevara Velasco” 2021; se llegó a la conclusión que la dimensión factores individuales y la variable autoeficacia tiene una correlación de Pearson de -0,001, esto quiere decir que es una correlación negativa débil, este resultado demuestra que cuando los trabajadores tiene problemas familiares o económicos no influyen en su autoeficacia. Respecto a la hipótesis específica tres nos muestra que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna debido a que el p-valor o significancia bilateral es 0.995 y es mayor al 0.05; por lo que se niega el enunciado propuesto por el investigador y se acepta la hipótesis no existe relación significativa entre los factores individuales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del hospital nacional “Adolfo Guevara Velasco” 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda lo siguiente:

Primero: Las autoridades encargadas del manejo del hospital deberían asignar un mayor presupuesto para la realización de actividades como capacitaciones y jornadas dirigidas a afrontar y manejar el estrés, además para la ejecución de actividades enfocadas en otro tipo de capacitaciones como del autocuidado.

Segundo: Se recomienda la implementación de ambientes cuya utilización sea, eminentemente, para la relajación del personal de salud y la ejecución de pausas activas y saludables; también se recomienda la implementación de espacios para realizar actividades físicas, además que estos ambientes tengan las facilidades adecuadas.

Tercero: Se recomienda la elaboración de estrategias encaminadas al soporte y acompañamiento psicosocial del personal de salud, para ello se debe hacer un seguimiento coordinado y continuo a las EDAPS, que es el equipo de acompañamiento psicosocial para el personal de salud, el cual debe ser designado por la jefatura que corresponda dentro de la institución de salud.

Cuarto: Se recomienda la organización eficiente del trabajo del personal de salud, por ello se recomienda brindarle, primero, una aclimatación a su puesto de trabajo, para evitar algún tipo de trastorno de adaptación, se recomienda darles una explicación clara de sus actividades a realizar, además del cumplimiento efectivo de sus horarios laborales para que se evite la sobrecarga de trabajo y la duplicidad de funciones.

Quinto: Se recomienda coordinar actividades que promuevan el compañerismo, la empatía, la solidaridad entre los compañeros de trabajo, así como el aprecio mutuo y el reconocimiento, es decir la realización de actividades grupales.

Sexto: Se recomienda la identificación oportuna de los problemas de salud mental y posteriormente se debe realizar la gestión para su debida intervención y recuperación del personal de salud afectado.

Séptimo: Se recomienda brindar mucha más importancia a los resultados de las investigaciones que se realizan sobre el estrés laboral y la autoeficacia del personal

de salud, para que las instancias correspondientes puedan elaborar un plan integral que aborde específicamente problemas de estrés que puedan afectar negativamente a la autoeficacia del personal de salud.

REFERENCIAS

Atalayadse, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 28-29.

Cabana, I., & Delgado, J. (2016). Estresores laborales y percepción de autoeficacia del cuidado humanizado en enfermeras(os), servicio de emergencia, Hospital III Yanahuara Essalud. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.

Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento. Madrid: Escuela Nacional de Sanidad.

Delgado, T., & Macias, C. (2020). Estrés laboral del personal médico durante la pandemia covid 19 Hospital General Monte Sinaí. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Días, L. (1998). *Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. Concepto, Historia y Método. Tenerife: Universidad de La Laguna. Obtenido de <https://ldiazvi.webs.ull.es/pstro.pdf>

Fernandez, F., & Rodríguez, D. (1997). El Estres Laboral. *binass*, 18. Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v22n491997/art04.pdf>

García, A., Escorcía, C., & Pérez, B. (2017). Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 5(2).

Grembowski, D., Patrick, D., Diehr, P., Durham, M., Beresford, S., Kay, E., & Hecht, J. (1993). Self-efficacy and behavior among older adults. *Journal of Health and Social Behavior*, 89-104.

Haro, M. (2017). ¿Cómo desarrollar la autoeficacia del estudiantado? Presentación y evaluación de una experiencia formativa en el aula de traducción. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*.

Hauke, G., & Dall Occhio, M. (2014). Terapia de activación emocional: Una nueva opción para trabajar con emociones en terapia cognitiva conductual. *Anuario Anxia*.

Hurtado, J. (1998). Metodología de la Investigación Holística. Caracas: Fundación Sypal.

Irigoín, J. (2018). Nivel de autoeficacia laboral en profesionales de los establecimientos de salud de la ciudad de Cajamarca. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La Organización del Trabajo y el Estrés. Francia: Organización Mundial de la Salud. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf

Lima, L. (2017). Estrés laboral, burnout y autoeficacia en docentes universitarios de una universidad privada de Lima. Lima: Universidad César Vallejo.

Llacuna, J., & López, E. (2006). NTP 665: La persuasión como técnica comunicativa en prevención de riesgos laborales. Ministerio de trabajo y asuntos sociales España.

Llor, J., Seva, A., Díaz, J., Llor, L., & Leal, C. (2020). Burnout, habilidades de comunicación y autoeficacia en los profesionales de urgencias y cuidados críticos. *Enfermería Global*, 19(59).

Luszczynska, A., & Schwarzer, R. (2005). Social cognitive theory. Buckingham Open University Press.

Martínez, I., & Salanova, M. (2006). Autoeficacia en el trabajo: el poder de creer que tu puedes. *ESTUDIOS FINANCIEROS*.

Martínez, I., & Salanova, M. (2006). Autoeficiencia en el trabajo: poder de creer que tu puedes. *Estudios Financieros*, 28. Obtenido de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2006_Martinez-Salanova.pdf

Merino, E., & Lucas, S. (2016). La autoeficacia y la autorregulación como variables moderadoras del estrés laboral en docentes de educación primaria. *Universitas Psychologica*, 15(1), 15-28.

Mondragón, M. (2014). *Movimiento Científico*. Ibero Americana, 100.

Pérez, N., & Zambrano, H. (2017). Relación entre autoeficacia y estrés en términos de Burnout, en estudiantes en práctica organizacional del programa de

Psicología de la Universidad de Cundinamarca. Facatativá: Universidad de Cundinamarca.

Quijano, S., & Navarro, J. (2012). La autoeficacia y la motivación en el trabajo. *Apuntes de Psicología*, 13.

Rivas, C., & Navas, E. (2020). *Estrés Laboral y Autoeficacia Docente en Profesores de dos Universidades Privadas*. Lima: Universidad Marcelino Champagnat.

Roca, M. (2002). Autoeficacia; su Valor Para la Psicoterapia Cognitivo Conductual. *Revista Cubana de Psicología*, 6. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/01.pdf>

Ruíz, Y. (2010). Aprendizaje Vicario: implicaciones educativas en el aula. *Revista digital para profesionales de la enseñanza*.

Sullivan, L. (2009). *The Sage Glossary of the Social And Behavioral Sciences*. USA: Sage.

Torres, E. (2017). Creencias de autoeficacia y su relación con el burnout en docentes. San Luis Potosí: Congreso Nacional de Investigación Educativa.

Villamarín, F. (1994). *Autoeficacia: investigaciones en Psicología de la Salud*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO A : MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Estrés laboral y autoeficacia del personal de salud en la Unidad de Diálisis del Hospital Nacional “Adolfo Guevara Velasco” año 2021 AUTOR: Ítala Mendoza Gil													
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES										
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del hospital nacional “Adolfo Guevara Velasco” 2021?	Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y la autoeficacia del personal de salud en la unidad de diálisis del hospital nacional “Adolfo Guevara Velasco” 2021	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la autoeficacia del personal de salud en la unidad de diálisis del hospital nacional “Adolfo Guevara Velasco” 2021	VARIABLE 1: Estrés laboral										
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Di mension</th> <th>Indicador</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Nivel y rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Factores Ambientales </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Incertidumbre ambiental Incertidumbre política Incertidumbre tecnológica </td> <td>1-3</td> <td> Escala: Ordinal Nivel: Politómica </td> <td> Estrés laboral Bajo = 12 - Regular = 2 Alto = 45-6 </td> </tr> </tbody> </table>	Di mension	Indicador	Ítems	Escala	Nivel y rango	<ul style="list-style-type: none"> Factores Ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> Incertidumbre ambiental Incertidumbre política Incertidumbre tecnológica 	1-3	Escala: Ordinal Nivel: Politómica	Estrés laboral Bajo = 12 - Regular = 2 Alto = 45-6
Di mension	Indicador	Ítems	Escala	Nivel y rango									
<ul style="list-style-type: none"> Factores Ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> Incertidumbre ambiental Incertidumbre política Incertidumbre tecnológica 	1-3	Escala: Ordinal Nivel: Politómica	Estrés laboral Bajo = 12 - Regular = 2 Alto = 45-6									
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS											

<p>¿Qué relación existe entre los factores ambientales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del hospital nacional “Adolfo Guevara Velasco” 2021?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre los factores ambientales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del hospital nacional “Adolfo Guevara Velasco” 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre los factores ambientales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del hospital nacional “Adolfo Guevara Velasco” 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Factores Organizacionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas de la tarea • Demandas del papel • Demandas interpersonales • Estructura organizacional • Liderazgo organizacional • Etapa de la vida de la organización 	<p>4-9</p>	<p>Totalmente en desacuerdo = 1</p> <p>En desacuerdo = 2</p> <p>Indeciso = 3</p>	
<p>¿Qué relación existe entre los factores organizacionales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del hospital nacional “Adolfo Guevara Velasco” 2021?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre los factores organizacionales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del hospital nacional “Adolfo Guevara Velasco” 2021</p>	<p>Existe relación significativa entre los factores organizacionales y la autoeficacia en el personal de salud en la unidad de diálisis del hospital nacional “Adolfo Guevara Velasco” 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Factores Individuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas familiares • Problemas económicos • Personalidad 	<p>10-12</p>	<p>De acuerdo = 4</p> <p>Totalmente de acuerdo = 5</p>	
<p>VARIABLE 2: Autoeficacia</p>							
<p>Dimensión</p>	<p>Indicador</p>	<p>Items</p>	<p>Escala</p>	<p>Nivel y rangos</p>			

"Adolfo Guevara Velasco" 2021?	hospital nacional "Adolfo Guevara Velasco" 2021	"Adolfo Guevara Velasco" 2021.	<ul style="list-style-type: none"> • Logros de ejecución o experiencias de dominio 	<ul style="list-style-type: none"> • Auto impulso en el de metas. • Éxito en labores cotidianas • Actitud para tareas y labores nuevas. 	3-15	N nunca = 1 C asi nunca = 2 E n ocasiones = 3 C asi siempre = 4 S iempre = 5	Auto eficacia: Baja = 11-25 Reg ular = 26-40 Alta = 41-55	
			<ul style="list-style-type: none"> • Información vicaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Referentes laborales (personajes que admira) • Importancia en la labor de otros. • Comparaciones sociales. 	6-18			
			<ul style="list-style-type: none"> • Persuasión verbal 	<ul style="list-style-type: none"> • Críticas positivas • Halagos • Palabras de ánimo 	9-21			
			<ul style="list-style-type: none"> • Estados fisiológicos o activación emocional 	<ul style="list-style-type: none"> • Debilidades ante nuevas tareas (nerviosismo, sudoración, etc.) 	2-24			

ANEXO B : MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ALA ESC DE MEDICION
Estrés Laboral	El estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos, para enfrentarla. Según el modelo de Cooper y Payne existen tres categorías de fuentes potenciales de estrés: Ambientales, organizacionales e individuales.	El modelo teórico referente para la sistematización de la variable, usada es la de Cooper y Payne (1978), en la cual, el termino estresor es importante, lo cual hace referencia a los causantes del estrés laboral, en este sentido, el modelo estudia esta variable en base a ubicar las fuentes de donde provienen los estresores, para este hecho los autores fijan tres fuentes de origen, las ambientales, individuales y organizacionales	Factores Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Incertidumbre ambiental • Incertidumbre política • Incertidumbre tecnológica 	Ordinal Escala de Likert
			Factores Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas de la tarea • Demandas del papel • Demandas interpersonales • Estructura organizacional • Liderazgo organizacional • Etapa de la vida de la organización 	
			Factores Individuales	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas familiares • Problemas económicos • Personalidad 	
Autoeficacia	Creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros o resultados.	La autoeficacia también puede ser entendida como las ideas que uno mismo entiende y emite sobre sus capacidades, que le llevaran a alcanzar cierto nivel de ejecución (Quijano & Navarro, 2012).	Logros de ejecución o experiencias de dominio	<ul style="list-style-type: none"> • Auto impulso en el de metas. • Éxito en labores cotidianas • Actitud para tareas y labores nuevas. 	Ordinal Escala de Likert
			Información vicaria	<ul style="list-style-type: none"> • Referentes laborales (personajes que admira) • Importancia en la labor de otros. • Comparaciones sociales. 	
			Persuasión verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Críticas positivas • Halagos • Palabras de ánimo 	

			Estados fisiológicos o activación emocional	<ul style="list-style-type: none">• Debilidades ante nuevas tareas (nerviosismo, sudoración, etc.)• Tranquilidad ante nuevas tareas Estado de ánimo ante nuevas tareas	
--	--	--	---	---	--

ANEXO C: INSTRUMENTO

ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS EN SALUD

“Autoeficacia y estrés laboral del personal de salud en la Unidad de Diálisis del Hospital Cusco año 2021”

Encuesta

Distinguido(a) recurro a su persona para que pueda brindarme su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la siguiente encuesta que tiene por finalidad recoger la información sobre: Autoeficacia y estrés laboral del personal de salud en la Unidad de Diálisis del Hospital Cusco año 2021. La encuesta es individual. Muchísimas gracias por su colaboración valiosa.

1. Género
 - a) Masculino
 - b) Femenino
2. Edad
 - a) 18 – 25 años.
 - b) 26 – 35 años.
 - c) 36 – 45 años.
 - d) 46 – 55 años.
 - e) 56 años a más.

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DEL MUNICIPIO

ESCALA

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ITEMS	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
AUTOEFICACIA					
Logros de ejecución o experiencias de domicilio					
1. ¿Usted se siente motivado para llegar a las metas propuestas por la institución?	1	2	3	4	5
2. ¿Usted tiene éxito en las labores cotidianas que realiza?	1	2	3	4	5
3. ¿La actitud que toma en las tareas y labores nuevas es positiva?	1	2	3	4	5
Información vicaria					
4. ¿Usted toma como ejemplo a alguna persona para realizar sus actividades laborales?	1	2	3	4	5
5. ¿Usted considera importante la labor que ejercen otros?	1	2	3	4	5
6. ¿A usted le agrada que lo comparen con algún compañero de trabajo?	1	2	3	4	5
Persuasión verbal					

7. ¿Usted asimila las críticas positivas que le hagan?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera que los halagos es un elemento esencial en el ambiente laboral?	1	2	3	4	5
9. ¿Considera que las palabras de ánimo son importantes para que pueda realizar su trabajo de manera más eficiente?	1	2	3	4	5
Estados fisiológicos o activación emocional	1	2	3	4	5
10. ¿Usted no presenta debilidad alguna (nerviosismo, sudoración, etc.) frente a nuevas tareas?	1	2	3	4	5
11. ¿Usted siente tranquilidad ante nuevas tareas que se le pueden presentar?	1	2	3	4	5
12. ¿El estado de ánimo que usted adopta frente a nuevas tareas es óptima?	1	2	3	4	5
ESTRÉS LABORAL					
Factores ambientales					
13. ¿Usted actualmente no se encuentra en una incertidumbre económica?	1	2	3	4	5
14. ¿Usted no se encuentra preocupado por el contexto político actual?	1	2	3	4	5
15. ¿A usted no le preocupa la innovación tecnológica que pueda cambiar las actividades que realiza en su trabajo?	1	2	3	4	5
Factores organizacionales					
16. ¿Las demandas de tarea que le dan lo puede sobrellevar sin dificultad?	1	2	3	4	5
17. ¿Las actividades que involucran la labor que desempeña en la institución, lo puede realizar sin problemas?	1	2	3	4	5

18. ¿Las relaciones interpersonales que tiene con sus compañeros de trabajo es el adecuado?	1	2	3	4	5
19. ¿La estructura organizacional que posee la institución facilita el desarrollo de las actividades laborales?	1	2	3	4	5
20. ¿El liderazgo organizacional que presenta la institución ayuda en el desarrollo de las actividades laborales?	1	2	3	4	5
21. En la etapa que se encuentra la institución (modificación de infraestructura, recorte de personal, etc.), ¿no afecta el rendimiento de su trabajo?	1	2	3	4	5
Factores individuales					
22. ¿Los problemas familiares que tiene no afectan en su rendimiento en el trabajo?	1	2	3	4	5
23. ¿Los problemas económicos que se presentan no influyen en su rendimiento en el trabajo?	1	2	3	4	5
24. ¿Usted es capaz de sobrellevar las presiones a las que puede ser sometido debido a distintos problemas que se presentan día a día?	1	2	3	4	5

ANEXO D : FICHAS DE VALIDACION



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	VARIABLE : AUTOEFICACIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	DIMENSION 1 : Logros de ejecución o experiencias de dominio	X		X		X		
2	Siente motivado para llegar a las metas propuestas por la institución	X		X		X		
3	Tiene éxito en las labores cotidianas que realiza	X		X		X		
4	Actitud que toma en las tareas y labores nuevas es positiva	X		X		X		
5	DIMENSION 2 : Información vicaria	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Toma como ejemplo a alguna persona para realizar sus actividades laborales	X		X		X		
7	Considera importante la labor que ejercen otros	X		X		X		
8	Le agrada que lo comparen con algún compañero de trabajo	X		X		X		
9	DIMENSION 3 : Persuasión verbal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Asimila las críticas positivas que le hagan		X	X		X		
11	Considera que los halagos es un elemento esencial en el ambiente laboral	X		X		X		
12	Considera que las palabras de ánimo son importantes para que pueda realizar su trabajo de manera más eficiente	X		X		X		
13	DIMENSION 4 : Estados fisiológicos o activación emocional	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	No presenta debilidad alguna (nerviosismo, sudoración, etc.) frente a nuevas tareas	X		X		X		
15	Usted siente tranquilidad ante nuevas tareas que se le pueden presentar	X		X		X		
16	El estado de ánimo que usted adopta frente a nuevas tareas es óptimo	X		X		X		
	VARIABLE : ESTRÉS LABORAL	X		X		X		
17	DIMENSION 1 : Factores ambientales	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	Actualmente no se encuentra en una incertidumbre económica	X		X		X		
19	Usted no se encuentra preocupado por el contexto político actual	X		X		X		
20	No le preocupa la innovación tecnológica que pueda cambiar las actividades que realiza en su trabajo	X		X		X		
21	DIMENSION 2 : Factores organizacionales	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
22	Las demandas de tarea que le dan lo puede sobrellevar sin dificultad	X		X		X		
23	Las actividades que involucran la labor que desempeña en la institución, lo puede realizar sin problemas?	X		X		X		
24	Las relaciones interpersonales que tiene con sus compañeros de trabajo es el adecuado	X		X		X		
25	La estructura organizacional que posee la institución facilita el desarrollo de las actividades laborales	X		X		X		
26	¿El liderazgo organizacional que presenta la institución ayuda en el desarrollo de las actividades laborales	X		X		X		
27	DIMENSION 3 : Factores individuales	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
28	Los problemas familiares que tiene no afectan en su rendimiento en el trabajo	X		X		X		
29	Los problemas económicos que se presentan no influyen en su rendimiento en el trabajo	X		X		X		
30	Usted es capaz de sobrellevar las presiones a las que puede ser sometido debido a distintos problemas que se presentan día a día	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg: Dra. Kathy Bakanal Seminario

DNI: 40501550 N° colegio profesional: 40708

Especialidad del validador: _____

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

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

... 07 de ... del 2021

DR. ESTEBAN ...
 PROFESOR ...
 C.A.P. 0779 D.M.E. 28344
 ESCUELA DE POSGRADO

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE : AUTOEFICACIA								
1	DIMENSION 1 : Logros de ejecución o experiencias de domicilio	X		X		X		
2	Siente motivado para llegar a las metas propuestas por la institución	X		X		X		
3	Tiene éxito en las labores cotidianas que realiza	X		X		X		
4	Actitud que toma en las tareas y labores nuevas es positiva	X		X		X		
5	DIMENSION 2 : Información vicaria	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Toma como ejemplo a alguna persona para realizar sus actividades laborales	X		X		X		
7	Considera importante la labor que ejercen otros	X		X		X		
8	Le agrada que lo comparten con algún compañero de trabajo	X		X		X		
9	DIMENSION 3 : Persuasión verbal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Asimila las críticas positivas que le hagan	X		X		X		
11	Considera que los halagos es un elemento esencial en el ambiente laboral	X		X		X		
12	Considera que las palabras de ánimo son importantes para que pueda realizar su trabajo de manera más eficiente	X		X		X		
13	DIMENSION 4 : Estados fisiológicos o activación emocional	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	No presenta debilidad alguna (nerviosismo, sudoración, etc.) frente a nuevas tareas	X		X		X		
15	Usado siente tranquilidad ante nuevas tareas que se le pueden presentar	X		X		X		
16	El estado de ánimo que usado adopta frente a nuevas tareas es óptima	X		X		X		
VARIABLE : ESTRÉS LABORAL								
17	DIMENSION 1 : Factores ambientales	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	Actualmente no se encuentra en una incertidumbre económica	X		X		X		
19	Usado no se encuentra preocupado por el contexto político actual	X		X		X		
20	No le preocupa la innovación tecnológica que pueda cambiar las actividades que realiza en su trabajo	X		X		X		
21	DIMENSION 2 : Factores organizacionales	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
22	Las demandas de tiempo que le dan lo puede sobrellevar sin dificultad	X		X		X		
23	Las actividades que involucran la labor que desempeña en la institución, lo pueda realizar sin problemas?	X		X		X		
24	Las relaciones interpersonales que tiene con sus compañeros de trabajo es el adecuado	X		X		X		
25	La estructura organizacional que posee la institución facilita el desarrollo de las actividades laborales	X		X		X		
26	¿El liderazgo organizacional que presenta la institución ayuda en el desarrollo de las actividades laborales?	X		X		X		
27	DIMENSION 3 : Factores individuales	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
28	Los problemas familiares que tiene no afectan en su rendimiento en el trabajo	X		X		X		
29	Los problemas económicos que se presentan no influyen en su rendimiento en el trabajo	X		X		X		
30	Usado es capaz de sobrellevar las presiones a las que puede ser sometido debido a distintos problemas que se presentan día a día	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg.: Dr. Marcos Valdiviezo Fernandez

DNI: 44255811 N° colegio profesional: 58495

Especialidad del validador:

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.

07 de Julio de 2021
 Marcos Valdiviezo Fernandez
 C.M.P. 50495 - R.N.E. 37201

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	VARIABLE : AUTOEFICACIA							
2	DIMENSION 1 : Logros de ejecución o experiencias de domicilio							
2	Siente motivado para llegar a las metas propuestas por la institución	X		X		X		
3	Tiene éxito en las labores cotidianas que realiza	X		X		X		
4	Actitud que toma en las tareas y labores nuevas es positiva	X		X		X		
5	DIMENSION 2 : Información vicaria	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Toma como ejemplo a alguna persona para realizar sus actividades laborales	X		X		X		
7	Considera importante la labor que ejercen otros	X		X		X		
8	Le agrada que lo comparen con algún compañero de trabajo	X		X		X		
9	DIMENSION 3 : Persuasión verbal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Asimila las críticas positivas que le hagan		X	X		X		
11	Considera que los halagos es un elemento esencial en el ambiente laboral	X		X		X		
12	Considera que los palabras de ánimo son importantes para que pueda realizar su trabajo de manera más eficiente	X		X		X		
13	DIMENSION 4 : Estados fisiológicos o activación emocional	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	No presenta debilidad alguna (nerviosismo, sudoración, etc.) frente a nuevas tareas	X		X		X		
15	Listado siente tranquilidad ante nuevas tareas que se le pueden presentar	X		X		X		
16	El estado de ánimo que usted adopta frente a nuevas tareas es óptima	X		X		X		
	VARIABLE : ESTRÉS LABORAL	X		X		X		
17	DIMENSION 1 : Factores ambientales	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	Actualmente no se encuentra en una incertidumbre económica	X		X		X		
19	Usted no se encuentra preocupado por el contexto político actual	X		X		X		
20	No le preocupa la innovación tecnológica que pueda cambiar las actividades que realiza en su trabajo	X		X		X		
21	DIMENSION 2 : Factores organizacionales	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
22	Las demandas de tarea que le dan lo puede sobrellevar sin dificultad	X		X		X		
23	Las actividades que involucran la labor que desempeña en la institución, lo puede realizar sin problemas?	X		X		X		
24	Las relaciones interpersonales que tiene con sus compañeros de trabajo es el adecuado	X		X		X		
25	La estructura organizacional que posee la institución facilita el desarrollo de las actividades laborales	X		X		X		
26	El liderazgo organizacional que presenta la institución ayuda en el desarrollo de las actividades laborales	X		X		X		
27	DIMENSION 3 : Factores individuales	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
28	Los problemas familiares que tiene no afectan en su rendimiento en el trabajo	X		X		X		
29	Los problemas económicos que se presentan no influyen en su rendimiento en el trabajo	X		X		X		
30	Usted es capaz de sobrellevar las presiones a las que puede ser sometido debido a distintos problemas que se presentan día a día	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg: Dr. Ruben Nieto Portocarrero

DNI: 06798578 N° colegio profesional: 22487

Especialidad del validador:

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.

...05 de .../0... del 20...21

Rubén Nieto Portocarrero
 Psicólogo Psicológico
 Firma del juez validador

ANEXO D. BASE DE DATOS

5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	1V1	2V1	3V1	4V1	AR2	1V2	2V2	3V2		E		
																				5	5		2	1	6		6	3				
																					8					1		2				
																					6					4	2	0	2			
																					6	1		4	4	8	2	2	4			
																					1	1	1	0		1		1	1			
																					1	1		1	2	6		1				
																					3	0		3	1	3		8				
																					5	1		4	3	9	3	3	3			
																					7	2		4	2	3	3	4				
																					7	2		4	2	3	3	4				
																					4	2		1	2	3	3	4				
																					7	2		4	2	3	3	4				
																					7	2		4	2	3	3	4				
																					7	2		4	2	2	3	3				

5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	1V1	2V1	3V1	4V1	AR2	1V2	2V2	3V2		E			
																				7	2		4	2	3	3	4						
																					7	2		4	2	2	3	3					
																					7		2	4	2	2	3	3					
																					7	2		4	2	2	3	3					
																					7	2		4	2	3	3	4					
																					6	2		3	2	3	3	4					
																					9	2	1	4	2	2	3	3					
																					7	2		4	2	3	3	4					
																					7	2		4	2	3	3	4					
																					7	2		4	2	3	3	4					
																					7	2		4	2	2	3	3					
																					7	2		4	2	3	3	4					
																					5	2		2	2	1	3	2					
																					8	4		4	1	0	0	1					
																					1	4	1	2	4	3	4	0					
																					8	4		4	1	1	0	1	0				

5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	1V1	2V1	3V1	4V1	AR2	1V2	2V2	3V2		E			
																				8	4		4	1	1	0	1	0					
																					8	4		4	1	1	0	1	0				
																					7	2		4	2	3	3	4					
																					7	2		4	2	3	3	4					
																					7	2		4	2	3	3	4					
																					7	2		4	2	3	3	4					
																					7	2		4	2	4	3	5					
																					6	4		4	1	1	0	1	0				
																					8	4		4	1	1	0	1	0				
																					1	4	2	4	1	1	0	1	0				
																					8	4		4	1	1	0	1	0				
																					8	4		4	1	0	0	1					
																					8	4		4	1	1	0	1	0				
																					8	4		4	1	9		1	0				
																					7	3		4	1	1	0	1	0				
																					8	4		4	1	1	0	1	0				

5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	1V1	2V1	3V1	4V1	AR2	1V2	2V2	3V2		E		
																				8	4		4	1	1	0	1	0				
																				7	2		4	2	3	3	4					
																				7	2		4	2	3	3	4					
																				7	2		4	2	3	3	4					
																				6	2		4	1	3	3	4					
																				8	2		4	3	2	2	4					
																				6	2		4	1	1	2	3					
																				4	2		1	2	2	2	4					
																				6	2		3	2	3	3	4					
																				7	2		4	2	3	3	4					
																				8	4		4	1	1	0	1	0				
																				8	4		4	1	0	0	1					
																				8	4		4	1	0	0	0	0				
																				8	4		4	1	1	0	1	0				
																				6	2		4	1	1	0	1	0				
																				7	2		4	2	3	3	4					

5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	1V1	2V1	3V1	4V1	AR2	1V2	2V2	3V2		E		
																				7	2		4	2	3	3	4					
																				7	2		4	2	3	3	4					
																				7	2		4	2	3	3	4					
																				2			4	2	3	3	4					
																				7	2		4	2	3	3	4					
																				7	2		4	2	3	3	4					
																				7	2		4	2	3	3	4					
																				7	2		4	2	3	3	4					
																				7	2		4	2	3	3	4					
																				7	2		4	2	3	3	4					
																				7	2		4	2	3	3	4					
																				7	2		4	2	3	3	4					
																				7	2		4	2	3	3	4					
																				7	2		4	2	3	3	4					
																				2	2		1	0	1	2	3					
																				6	2		4	1	3	3	4					

5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	1V1	2V1	3V1	4V1	AR2	1V2	2V2	3V2		E				
																					3	2	5	5	1	6	0	4	2					
																					3	3	5	2	3	2		4	1					

G: Género

E: Edad

A: Autoeficacia

LE: Logro de ejecución

I: Información

P: Persuasión

EF: Estado fisiológico

EL: Estrés laboral

FA: Factores ambientales

FO: Factores organizacionales

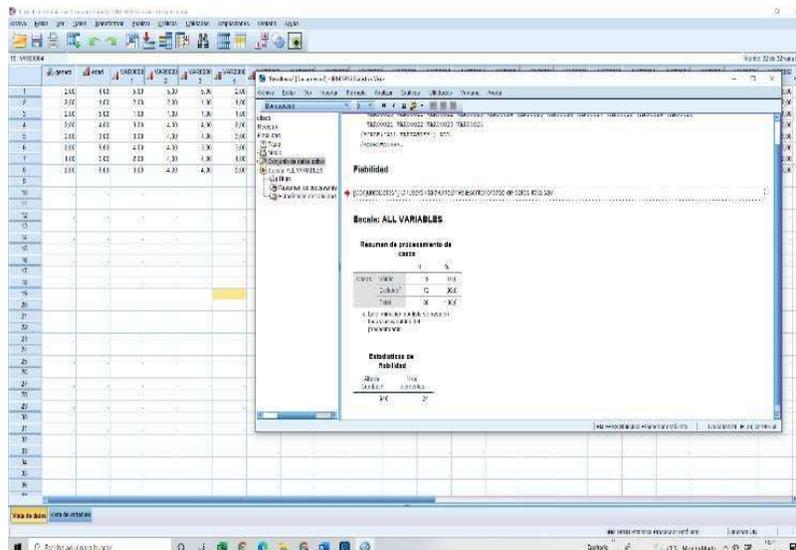
FI: Factores individuales

Nivel de confiabilidad

N.º	Ítems	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	¿Usted se siente motivado para llegar a las metas propuestas por la institución?	,937
2	¿Usted tiene éxito en las labores cotidianas que realiza?	,934
3	¿La actitud que toma en las tareas y labores nuevas es positiva?	,932
4	¿Usted toma como ejemplo a alguna persona para realizar sus actividades laborales?	,939
5	¿Usted considera importante la labor que ejercen otros?	,933
6	¿A usted le agrada que lo comparen con algún compañero de trabajo?	,946
7	¿Usted asimila las críticas positivas que le hagan?	,935
8	¿Considera que los halagos es un elemento esencial en el ambiente laboral?	,933
9	¿Considera que las palabras de ánimo son importantes para que pueda realizar su trabajo de manera más eficiente?	,932
10	¿Usted no presenta debilidad alguna (nerviosismo, sudoración, etc.) frente a nuevas tareas?	,949
11	¿Usted siente tranquilidad ante nuevas tareas que se le pueden presentar?	,934
12	¿El estado de ánimo que usted adopta frente a nuevas tareas es óptima?	,931
13	¿Usted actualmente no se encuentra en una incertidumbre económica?	,942
14	¿Usted no se encuentra preocupado por el contexto político actual?	,938
15	¿A usted no le preocupa la innovación tecnológica que pueda cambiar las actividades que realiza en su trabajo?	,945
16	¿Las demandas de tarea que le dan lo puede sobrellevar sin dificultad?	,935
17	¿Las actividades que involucran la labor que desempeña en la institución, lo puede realizar sin problemas?	,933
18	¿Las relaciones interpersonales que tiene con sus compañeros de trabajo es el adecuado?	,933
19	¿La estructura organizacional que posee la institución facilita el desarrollo de las actividades laborales?	,938

20	¿El liderazgo organizacional que presenta la institución ayuda en el desarrollo de las actividades laborales?	,937
21	En la etapa que se encuentra la institución (modificación de infraestructura, recorte de personal, etc.), ¿no afecta el rendimiento de su trabajo?	,942
22	¿Los problemas familiares que tiene no afectan en su rendimiento en el trabajo?	,941
23	¿Los problemas económicos que se presentan no influyen en su rendimiento en el trabajo?	,938
24	¿Usted es capaz de sobrellevar las presiones a las que puede ser sometido debido a distintos problemas que se presentan día a día?	,935

Interpretación:



N de

A
l
f
a
d
e
C
r
o
n
b
a
c
h

e
l
e
m
e
n
t
o
s

9
4
0

2
4

El resultado que se obtuvo de la prueba piloto fue un alfa de Cronbach de 0.940, esto nos quiere decir que la aplicación del instrumento tiene un alto nivel de confiabilidad, por tanto, se concluye que el instrumento nos servirá para poder medir adecuadamente la relación entre las variables en estudio.

ANEXO E: CONSTANCIA DE ACEPTACION DE LA INSTITUCION



CONSTANCIA

El Director de la Red Asistencial Cusco , que suscribe , deja constancia que :

DRA. ITALA KATHERINE MENDOZA GIL

De la Escuela de Postgrado de La Universidad Cesar Vallejo , utilizo el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco , para el recojo del instrumento de información de la Tesis " Autoeficacia y Estrés Laboral en la unidad de Diálisis del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco 2021 " , para obtener el grado académico de Magister en Gestión de Servicios de la Salud .

Se extiende el presente a solicitud del interesado .

Cusco , 08 de octubre del 2021



Julio César Espinoza Latorre
CMP 41412 RNE 28501
HOSPITAL NACIONAL
ADOLFO GUEVARA VELASCO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ BARRERA LAZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "AUTOEFICACIA Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA UNIDAD DE DIÁLISIS DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO CUSCO 2021", cuyo autor es MENDOZA GIL ITALA KATHERINE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 17 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ BARRERA LAZARO DNI: 17811921 ORCID 0000-0002-3174-7321	Firmado digitalmente por: RBARRERAL el 20-01- 2022 14:50:08

Código documento Trilce: TRI - 0278370