



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrés y rendimiento laboral en el Hospital San José, Callao, 2019**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Bachiller en Administración

**AUTORES:**

Gutierrez Alvitres, Zayda Patricia (ORCID: 0000-0003-4023-8091)

Romero Pino, Jorge Luis (ORCID: 0000-0001-6231-9998)

Sisniegas Nanfuñay, Lady Oriana (ORCID: 0000-0003-1984-9701)

Tafur Monterola, Karen Mirella (ORCID: 0000-0003-1791-4178)

**ASESORA:**

MSc. Mairena Fox, Petronila Liliana (ORCID: 0000-0001-9402-5601)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

### **Dedicatoria**

En este presente trabajo quiero dedicar primeramente a Dios, a mi esposo Jorge Bautista y a mis adorados hijos, Alejandro, André, Abrianna Bautista Tafur, por su comprensión y cariño que me han demostrado día a día.

### **Dedicatoria**

En este presente trabajo quiero dedicar primeramente a Dios, a mis padres, Arturo Sisniegas y Nancy Nanfuñay, a mi hermano Elton Sisniegas por compartir momentos de alegría y cariño, dándome esas fuerzas para seguir adelante en mi vida universitaria.

### **Dedicatoria**

En este presente trabajo de investigación, la dedico a mis padres Freddy Romero y Giovanna Pino, por siempre apoyarme en todo momento y darme ese aliento motivador para seguir adelante y nunca rendirme. A mi pequeña hermana Kiara Romero que siempre está ahí a mi lado sacándome muchas alegrías y dándome mucho amor.

### **Dedicatoria**

En este presente trabajo quiero agradecer a mi familia y a mi perrita que siempre me acompañan en mi día a día.

### **Agradecimiento**

A mi familia, por su apoyo y su comprensión en esta etapa de mi vida universitaria. A la Msc. Mairena Fox por brindarme sus conocimientos y asesorías continuas.

### **Agradecimiento**

A mi familia, por su apoyo incondicional y por los valores que me han enseñado a ser perseverante y a no rendirme jamás, también, Alexander Noriega por apoyarme en los momentos más difíciles de mi etapa universitaria. A la Msc Mairena Fox por brindarme sus conocimientos y aplicarlos en mi trabajo.

### **Agradecimiento**

A mi familia, por su apoyo incondicional en mi vida universitaria, por siempre estar ahí en todo momento conmigo. A mi compañera Cinthya Quispe, que siempre me ha apoyado en los buenos y malos momentos. A nuestra asesora Mairena Fox por brindarnos sus conocimientos.

### **Agradecimiento**

A mi familia, por su gran apoyo que me brindan. A nuestra asesora Mairena Fox que nos apoyado con sus conocimientos para seguir adelante.

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1 Tipo y diseño de investigación	16
2.2 Población, muestra y muestreo	17
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
2.4 Tratamiento y Procedimiento estadístico de los datos	20
2.5 Método de análisis de datos	21
2.6 Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

## Resumen

El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación que existe entre el estrés y rendimiento laboral y como se refleja en la productividad en el hospital san José, callao – 2019 se utilizó como instrumento el cuestionario, aplicando la técnica de las encuestas aplicando la técnica de la escala de Likert con 18 preguntas para medir a la muestra que fueron un total de 50 personas, los datos fueron procesados mediante el uso del programa SPSS24. La presente investigación tiene como diseño no experimental de corte transversal – el método del estudio será de forma hipotético – deductivo - de enfoque cuantitativo. Obteniendo como resultado que existe una correlación.... Entre nuestras variables de estudio que son estrés y rendimiento laboral.

Los resultados evidencian que tienen una relación estadísticamente significativa aceptable ( $r_s=0,713$ ,  $p<0.05$ ) y directamente proporcional, entre estrés y rendimiento laboral en el Hospital San José-Callo, 2019.

**Palabras clave:** Estrés, rendimiento laboral, productividad.

## **Abstract**

The main objective of this research is to determine the relationship between stress and work performance and how it is reflected in productivity at the San José hospital, Callao - 2019 the questionnaire was used as an instrument, applying the technique of the surveys applying the technique From the Likert scale with 18 questions to measure the sample that were a total of 50 people, the data was processed through the use of the SPSS24 program. The present investigation has as a non-experimental cross-sectional design - the study method will be hypothetical - deductive - with a quantitative approach. Obtaining as a result that there is a correlation.... Among our study variables that are stress and work performance.

The results show that they have a statistically significant acceptable relationship ( $r_s = 0.713$ ,  $p < 0.05$ ) and directly proportional, between stress and work performance at the San José-Callo Hospital, 2019.

**Keywords:** Stress, work performance, productivity.

## I. INTRODUCCIÓN

Mediante el ambiente laboral se experimenta diversos sentimientos de agobio, una de estas posibles causas son los niveles de tensión que puede haber en un entorno de trabajo cotidiano, lo que puede generar ansiedad, altos niveles de estrés hasta depresión, esto se debe que en algunos casos los trabajadores no llevan una organización adecuada de sus labores pues hay ocasiones en los que no llegan a cumplir sus actividades dentro del horario establecido o que tienen en mente otras cosas que les aqueja y no pueden concentrarse en el trabajo. Cuando hablamos de cansancio no solo es físico sino que también es el emocional, este puede ser un síntoma mucho más serio ya que cuando se cae en esta situación puede generar aún más dificultoso el intentar salir , además se puede perder el interés por ciertas cosas que antes eran metas propias del trabajador, en el caso de las enfermeras y técnicas del hospital se puede experimentar todas estas afectaciones ya que hay escenarios en los que se viven momentos críticos como en cirugía, emergencias y entre otras áreas.

En cuanto al desempeño por cumplimiento dentro de una empresa se basa en las metas y objetivos que se les otorga a los trabajadores y este se puede medir mediante las aptitudes o actitudes que los subordinados pueden presentar, ello puede ser de manera positiva o negativa, lo cual va depender de como elaboran sus responsabilidades y como se desenvuelven dentro de la entidad. En muchos casos, puede haber una persona que sea capaz de guiar a un grupo de personas a que elaboren mejor sus actividades, orientándolos ea siempre hacer las cosas con mayor eficiencia para el logro de sus objetivos trazados por ellos mismo y por la empresa, el resultado de ello se presenta como un sentimiento de logro el cual en algunos casos son compensatorios, de esta manera los trabajadores se sienten incentivados a seguir trabajando de la manera adecuada y correcta, lo cual también ayuda a que ellos se sientan identificados con la organización y de alguna u otra forma desarrollen más habilidades que sean positivas para el desarrollo de sus labores y sean rentables para la empresa.

Es por ello, que este fenómeno de angustia ha sido de mayor relevancia para los colaboradores pues gracias a estos síntomas algunos pueden dejar de hacer bien sus funciones, entran en desanimado, tienen problemas de irritación en cuanto

al servicio, disminuyen su interés por el trabajo, lo cual no es óptimo para la empresa ya que tanto la productividad y el servicio puede verse afectado. Lo cual, puede crear una mala imagen hacia los pacientes. Cabe resaltar la importancia y la atención que se le tiene que poner a este tipo de casos ya que así podremos saber cómo manejar ciertas actitudes y entender el porqué de su origen.

**En el contexto internacional**, los hallazgos de García (2016) establecieron que el tipo de investigación fuese descriptiva, transversal y correlacional, contó con una población de 607 personas de las cuales su muestra fue 229, el nivel de confianza que adquirió fue 95%, demostrando que el error aleatorio obtenido corresponda con el 5%, dando como resultados estudios de riesgos de las variables biológicas y sociales, estos resultados de la empresa determinaron que existen, alrededor de, 2 veces más expectativas de incrementar enfermedad física – mental en los trabajadores con cargos administrativos que en aquellos que aumentan cargos de trabajadores a igual en el vínculo laboral, concluyendo que si existe un elevado porcentaje, tanto en los colaboradores como en el personal administrativo, que muestran un alto nivel de probabilidad en adquirir problemas tanto físico y mentalmente descubriendo significancia estadística con sus variables relación laboral, sexo y el tipo de puesto que pueda cumplir.

Así mismo, Balarezo (2017) propuso un estudio cuantitativo, de tipo transversal con un nivel descriptivo o una averiguación bibliográfica, con un muestreo que es no probabilístico de tipo accidental, eligiendo a 145 pacientes de ambos sexos, obteniendo los resultados que el género femenino tiene una mayor cantidad de nivel de ansiedad, y en el género masculino su nivel de ansiedad es de un nivel menor que el otro género, con una conclusión que el nivel de ansiedad se muestra con una mayor continuidad en el género femenino con un nivel de ansiedad del 61%, ya que asisten más a las consultas odontológicas con mayor continuidad que el género masculino.

Guadalupe y Vaca (2017-2018) utilizaron la metodología de investigación desarrollando un medio de estudio con una recolección de datos en un entorno específico, contando con una muestra de 68 profesionales de la carrera del área de enfermería, lo que fue seleccionada mediante normas de inclusión y exclusión, sobre dichos resultados obtenidos se llegó analizar que 30 trabajadores del

personal de enfermería obtuvieron el 44.11% presentando ansiedad, 18 trabajadores resultaron con el 26.47% presentando ansiedad leve, 12 trabajadores presentaron el 11.64% correspondiendo con un nivel de ansiedad moderada y 8 trabajadores presentaron una ansiedad grave. En conclusión, los resultados demostraron que en el instituto psiquiátrico sagrado corazón su nivel mayor no presento ansiedad, caso contrario ocurrió con los resultados de ansiedad grave demostrando que en el área de enfermería de dicho hospital el nivel de ansiedad es baja.

Guano y Llerena (2014) Determinaron que la operación Cognitiva y conductual en la ansiedad de los alumnos de la Unidad Educativa capitán Edmundo Chiriboga, en su investigación se usaron varios métodos que son, método científico, método psicométrico, método analítico y sintético, ya que se realizó con 16 alumnos que forman el tercer bachillerato internacional de 10 mujeres y 6 hombres, entre el rango de edades de 17 y 18 años, analizando los resultados de los 16 alumnos el 50% tienen un estrés moderado, un 25% tienen estrés leve, un 25% tienen estrés grave y un 0% tienen estrés normal, concluyendo que los resultados obtenidos se estimó que gracias a la utilización de las técnicas cognitivo y conductuales en alumnos que fueron sometidos a varios niveles de ansiedad fueron eficaces porque se les pudo instruir a controlar y saber manejar los diferentes síntomas que se puedan adecuar mejor.

Además, Yumiceba (2018) examinar la sensación del mal rendimiento laboral de los colaboradores de la universidad de Chimborazo, por lo cual su metodología de investigación se realizó con un ejemplo cuasi experimental de modelo transversal y cuantitativa, que tiene una muestra de 16 mujeres y 2 hombres entre los 20 y 55 años, en sus resultados se obtuvo 575 consultas en dos hospitales universitarios españoles, ya que se realizó el test de fiabilidad y obtuvimos un alfa de Cronbach de 0,896, se pudo concluir que gracias al programa de hábitos activos se concientizo el rendimiento de estar físicamente activo.

Sum (2015) crear el poder de incentivar un mejor desempeño organizacional generando la motivación del colaborador en el área administrativa en la compañía de alimentos de la zona de Quetzaltenango, la metodología trabajada fue descriptiva, ya que para la investigación de campo se empleó la escala de Likert

para analizar el cumplimiento de los empleados de la compañía, contando con un nivel de confianza de 99%, su error muestral con un 95%, los resultados para la investigación fue elaborada en una compañía de alimentos de la zona 1 de quetzaltengo, con una muestra de 35 empleados en el área administrativo, obteniendo como resultado que el desempeño laboral de los empleados en su mayoría fueron favorables para la investigación que se hizo y estadísticamente las soluciones se logra encontrar en la importancia y la fiabilidad con la compañía.

Ochoa (2014) resolver la influencia de la motivación para generar una mayor productividad en la organización, la metodología utilizada es descriptiva, ya que su instrumento de recolección se realizó según la escala de Likert para que especifique el nivel acuerdo o desacuerdo con una explicación, su nivel de confianza es de 95%, sus resultados es el esfuerzo que se revela en el colaborador para poder satisfacer las necesidades que requiere la organización estableciendo el impulso necesario para que ponga en marcha dicha acción, concluyendo que su nivel de motivación en la empresa nos arroja un 75% en total de los colaboradores que evaluaron, lo que señala que generalmente tienen una motivación razonable pero que no indicaba para realizar sus trabajos, ya que el 25% faltante indica la necesidad de aplicar un proceso ya sea metodológico o proyecto para demostrar la productividad laboral de los colaboradores, para que se observe los resultados en el ascenso productivo de cada empleado ya que es de gran ayuda para la empresa.

Peydró (2015) explicar y determinar las dimensiones que caracterizan la calidad de vida general dentro de la organización y el estado en un modelo representativo de los doctores y enfermeras del hospital universitario de alicante, su metodología se realizó mediante un cuestionario auto cumplimentado y administrado de modo personal a cada integrante fue informado de los tipos y objetivos del estudio que desearon participar, es por eso que es un estudio observacional del tipo transversal, el tipo de muestreo es aleatorio estratificado por categorías que componen enfermeras y doctores, con una muestra de 522 profesionales, ya que 374 serían enfermas y 148 serían los médicos, su nivel de confianza correspondió el 95% con margen de error de muestreo de 0.05, analizando los resultados en la investigación la tasa de respuesta de las enfermas

fue del 62.54% y de los médicos fue de un 50.51%, finalizando con la conclusión que los profesionales sanitarios analizan una calidad laboral elevada, ya que la mayoría de colaboradores dicen que tienen una calidad de vida buena y muy buena, porque ni la edad , ni la clase profesional , ni el género sugieren marcar la desigualdad en la importancia de vida laboral.

**En el contexto nacional**, Lulo (2017) propuso correlación variable determinando un diseño no experimental – transversal, por lo cual definió un tipo descriptivo correlacional, la muestra fue determinada por 150 trabajadores, los resultados fueron por medio del estadístico Rho de Spearman -784 con grado de significancia de 000, demostrando en la conclusión que existe una correlación inversa significativa con el nivel muy alto entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral en dicha empresa.

Gonzales (2017) analizó la continua situación del estrés laboral en los colaboradores del área de enfermería del nosocomio III Essalud Chimbote, identificando que la problemática de dicha institución no es tema principal para las autoridades competentes del departamento generando malestar en el personal, la metodología que propuso fue bajo el enfoque cuantitativo, su tipo fue descriptivo correlacional. La muestra abordó a 57 enfermeros de ambos sexos, los resultados obtenidos fueron por medio de la correlación de Pearson obteniendo 0,029% de las variables concluyendo que la correlación entre ambas variables si existe.

Además, Zavaleta (2014) determino la existencia de estrés y rendimiento laboral en trabajadores de Atención del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, comprobando la deficiencia que presenta el personal en la atención al cliente por causa del agotamiento emocional, la metodología que realizo a 21 colaboradores fue de tipo cuantitativa y descriptiva, arrojando como resultado un 9.5% alto desempeño laboral , concluyendo así la negatividad que genera el síndrome de Burnout en los trabajadores. Concluyó que existe relación entre sus dos variables estudiadas, asimismo, su resultado en la correlación de Spearman obtuvo un resultado de 0,781, con un 0,00 de significancia, aceptando así su hipótesis alternativa y rechazando su hipótesis nula. Por otro lado,

Burga y Chávez (2019) El presente trabajo propuso la investigación de tipo no experimental transversal, correlación variable orientada a determinar que si

existe relación entre sus variables estudiadas, en los trabajadores de la empresa MAXLIM SRL – Cajamarca, 2018, determinando una muestra de 120 trabajadores para ello se realizó la metodología del muestreo probabilístico aleatorio simple, a través de encuestas conformado por 40 preguntas de las cuales 22 fueron para la variable número uno (estrés) y 18 para rendimiento laboral, realizando el IBM de Maslach y la escala de Likert, los resultados reflejaron que si existe relación inversa entre las dos variables ya mencionadas; el valor de Pearson fue (-0.325) y un Chi de 2 de (0.001); mostrando un nivel relativamente bajo de estrés 95.83% y un alto nivel de rendimiento laboral con 82.5%. Llegando a la conclusión que se puede padecer de estrés si el agotamiento laboral se hace prolongado ocasionando un pésimo rendimiento laboral.

También, Vázquez (2017) determinó la relación de las variables que fueron el síndrome de burnout y desempeño laboral, la muestra de la investigación fue de 20 personas, con un diseño descriptivo correlacional, en la investigación se realizó lo que es el cuestionario y la entrevista, para la recolección de datos. En la investigación se determinó mediante la aprobación de la hipótesis nula a través de la prueba estadística de Pearson; que el síndrome de burnout no se relaciona de forma indirecta con el desempeño laboral del centro de salud Simón Bolívar, 2016. También se determinó que la correlación entre las variables es positiva moderna con un P valor de 0.490. Se concluyó que si bien es cierto existen síntomas del síndrome de burnout y el desempeño laboral, pero fueron de un nivel bajo. Además de acuerdo a los subdimensiones se pudo determinar que el 50% de los trabajadores presentaron un nivel medio de agotamiento emocional, mientras que un 90% presentaron un nivel alto de despersonalización y finalmente un 80% presento un nivel bajo de realización personal.

Cumpa y Chávez (2015) determinaron como objetivo identificar el síndrome de burnout dentro de las instituciones estatales del distrito de Chiclayo, la investigación fue de tipo cuantitativa descriptiva. La población fue de 898 docentes de 44 escuelas; el tamaño de la muestra fue de 269 que cumplieron con los criterios necesarios para la investigación. Mediante la encuesta se aplicó el inventario del Síndrome de Burnout de Maslach, la confiabilidad fue medida por el alfa de cronbach. Los resultados demostraron que el 93% no presenta tal síndrome,

mientras que un 7% si lo padece. Así mismo, un 55% en un nivel alto emocional y un 20% de despersonalización.

Torres y Zegarra (2015) propuso correlacional no experimental, contando con el método cuantitativo de muestreo probabilístico y estratificado. La prueba estuvo conformada por 133 profesores. El análisis de correlación se efectuó mediante la Pearson y la "t" de Student, mientras que el instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Mediante el análisis se finalizó comprobando que existió una relación directa positiva fuerte ( $r = 0,828$ ) y significatividad ( $t = 16,90$ ). Esto demostró que mientras mejor sea el clima laboral en la organización, existirá mejor desempeño por parte de los colaboradores.

Charaja y Mamani (2014) propusieron describir las actitudes de insatisfacción que demuestran los colaboradores dentro de la institución que laboran. Por lo cual el tipo de investigación fue descriptiva; contando con un total de población de 26 colaboradores que fueron sometidos a la aplicación de la técnica utilizada de fue el cuestionario. Al finalizar el estudio se concluyó que de los 8 indicadores determinantes de la satisfacción extrínseca, predominan la actitud hacia la insatisfacción, destacando el salario (58%), beneficios sociales (44%) y políticas (38%), en conclusión se obtuvo como resultado elevar y consolidar estos aspectos con el propósito de afianzar el compromiso de los trabajadores con su trabajo.

**En el contexto local,** El Hospital San José ubicado en el Callao, se creó en 1970 gracias al apoyo de una fundación. Principalmente solo era un hospital materno infantil enfocado en la ayuda de las madres y también casa de refugio para adultos. En la actualidad ofrece servicios como ginecología, oftalmología, traumatología, cuentan con un equipo básico de guardia para asistir lo que es emergencias y entre otras más áreas.

En el hospital podemos encontrar doctores, enfermeras (os), técnicas en enfermería, personal administrativo y dirigentes de la plana superior, los cuales llevan día a día un arduo trabajo, ya que conviven con muchas situaciones algunas más extremas que otras, como se da en el caso de emergencias en la cual se evidencia como las técnicas de enfermería viven ese momento y pueden caer es un estado de tensión que no les permita desarrollarse de manera adecuada ya que

experimentan un ambiente despótico, hay ciertos problemas de espacio, ruidos causados por otras labores como la construcción de la infraestructura nueva, entre otros. Lo cual repercute no solo en los trabajadores ya que esto causa que presten un servicio escaso hacia los pacientes y familiares de estos. En algunos casos el personal del hospital experimenta cansancio, sobrecarga laboral, vulnerabilidad e irritación, lo cual puede perjudicar y alterar en las actividades laborales.

Pacheco (2016) propuso en su tesis con el fin de determinar si existe relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout. La metodología que utilizó fue con un nivel básico, de diseño descriptivo correlacional dado que se describen sus variables y su relación entre ellas, población y muestra de 118 trabajadores y el tipo fue censal, en cuanto al instrumento se aplicaron dos instrumentos psicométricos y una escala de datos sociodemográficos. En cuanto a sus resultados, la relación entre las variables fueron no lineales, se empleó el estadístico ETA, por otro lado en cuanto al valor ETA para la relación entre la apreciación del clima laboral y agotamiento emocional fue de 0.894, lo cual nos da una correlación alta, mientras que el valor ETA para la asociación entre la percepción del clima laboral y despersonalización fue de 0.917, en cual se pudo evidenciar una correlación muy alta, En conclusión, el valor ETA entre clima laboral y las variables de burnout muestra una correlación entre fuerte y muy fuerte para este estudio.

Sanchez (2018) en su tesis propuso como objetivo señalar la relación que hay entre sus dos variables las cuales fueron síndrome de burnout y bienestar psicológico en un call center de Lima. En cuanto a su metodología utilizó un enfoque cuantitativo debido a que se buscó probar la hipótesis a través de la recolección de datos y el uso de análisis estadísticos. La población estimada fue de 500 trabajadores y su muestra fue de 327, con un muestreo no probabilístico y de carácter intencional ya que buscaban las características de los colaboradores. La técnica utilizada fue la encuesta en donde se aplicaron los siguientes instrumentos: fichas de datos sociodemográficas, Maslach burnout inventory entre otros. También se concluyó que la dimensión de eficacia del síndrome de burnout, tuvo una correlación significativa y positiva, con las dimensiones de bienestar psicológico.

Estrada (2018) en su investigación planteó lo importante e indispensable que

es mantener capacitado a un colaborador para que este pueda generar un mejor desarrollo y rendimiento dentro de la empresa, la finalidad de esta investigación fue fijar el impacto de las capacitaciones y la repercusión de estas con el rendimiento laboral. La investigación fue básica con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel descriptivo comparativo, la población fue de 60 participantes SEOING E.I.R.L., empresa que se dedica al rubro de construcción en obras a nivel nacional. La encuesta se realizó para 25 participantes en función solo de la variable rendimiento. En lo cual, los resultados mostraron que un 62% se encontraban satisfechos, un 67% de ellos recibían estímulo, 55% desarrollaban habilidades técnicas y un 55% en orientación al logro. Se concluyó que el personal de la empresa tiene un rendimiento positivo, pero se recomendó que se incluya un proceso de selección y capacitaciones para poder incrementar la productividad y así tener un mejor rendimiento por parte de los colaboradores.

Rojas y Vílchez (2018) en su investigación propusieron como objetivo determinar si la gestión del talento humano se enlaza con el desempeño laboral, el enfoque que creyeron conveniente plantear fue cuantitativo con un diseño no experimental correlacional. El desarrollo se sostuvo en el puesto de salud Sagrado corazón de Jesús, donde la orientación de la población fue de 50 participantes divididos en personal administrativo y asistencial, por lo cual se contó con la misma cantidad en la muestra ya que todos participaron en el estudio. Como técnica se usó la encuesta y entrevista y como instrumento el cuestionario para poder medir la relación de sus dos variables, de acuerdo a sus resultados donde se concluyó que si existe una relación significativa según  $p=0,000$ . Es importante para la empresa que cuente con un talento humano que este motivando para que pueda ser eficiente dentro de sus labores, y para que esto pueda suceder es importante mantener un buen ambiente laboral.

**Internacionalmente**, los aportes encontrados como **antecedentes** mediante los hallazgos Terán y Lorenzo (2011) en su investigación tuvieron como finalidad determinar si la cultura organizacional influye en el desempeño laboral y en la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior con la finalidad de plantear estrategias para obtener un nivel alto de efectividad. Se planteó como hipótesis que, si se llega a obtener una cultura

organizacional sólida, repercutirá en el desarrollo laboral positivo. Se obtuvo como efecto que sí existe una relación en las tres variables mencionadas (CO, DL y P), ya que al alterar la cultura organizacional también se modificaba el desempeño laboral y productividad.

Gonzales (2014) propuso investigar si existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Este trabajo fue de diseño explicativo y se utilizó la prueba psicométrica Escala de Apreciación del Estrés, EAE. Esta prueba tiene como objetivo dar a conocer la cantidad de sucesos estresantes, evaluar la magnitud en la que ha afectado los sucesos al colaborador. Saber si estos hechos los había afecto o si aún los afecta. Como resultado de esta investigación se aprobó la hipótesis alterna donde se acepta que existe una relación estadísticamente significativa de 0.05 y un P valor de 0.610 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

Méndez (2013) propuso determinar si existe algún enlace entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de estrés en los campos de un área administrativa de una institución bancaria en Guatemala. Este estudio fue una investigación de tipo descriptiva-correlacional debido a que se pretendió estudiar y desarrollar su variable de estudio que fue inteligencia emocional con la segunda variable que fue el estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria en Guatemala. Los resultados arrojaron que el 78% de las personas evaluadas tuvieron un nivel de inteligencia emocional sobre el nivel aceptable, ya que su entorno laboral fue relativamente buena, la comunicación que existía entre los jefes y sus colaboradores eran en su mayoría buena y empática, donde prevalecía el respeto recíproco, se les brindaron las herramientas necesarias y también eran motivados.

Borja (2017) en su investigación determinó como influía el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores del gobierno en la provincia de pichincha. Dicho estudio se realizó dentro del paradigma del propósito ya que diagnostica, analiza y sugiere alguna alternativa de solución para cumplir con los objetivos de su investigación. Sobre los resultados de las encuestas se obtuvo un porcentaje menor al 50% lo que quiere decir que existió un nivel moderado de estrés, como alternativa

de solución se recomendó brindar talleres de capacitación y prevención del estrés donde se enseñará a los colaboradores el manejo de este.

**En el Perú**, Zavaleta (2014) propuso comprobar la deficiencia que presenta los colaboradores en la atención al cliente por causa del agotamiento emocional, la metodología que realizó a 21 colaboradores fue de tipo cuantitativa y descriptiva, arrojando como resultado un 9.5% alto desempeño laboral, concluyendo así la negatividad que genera el síndrome de Burnout en los trabajadores.

Ferrer (2017) propuso la metodología utilizada a 60 trabajadores de la unidad operativa investigada fue de tipo no experimental – transversal y alcance correlacional, dando como resultado la existencia de este síndrome generando un nivel alto de 65% de fatiga concluyendo un bajo desempeño laboral operativo en la flota copeinca S.A. C.

Además, Torres (2018) investigó con el fin de demostrar la conexión del Síndrome de Burnout y la relación con el desempeño laboral de los colaboradores en área el de enfermería del nosocomio Hermilio Valdizán Medrano en la provincia de Huánuco ya que la metodología fue de tipo no experimental con un diseño correlacional - transversal, la muestra fue conformada por 32 enfermeros(as), los resultados demostraron un nivel bajo entre dichas variables ya que el 16 % tiene una conexión de nivel alto, concluyendo que pueden existir factores externos que puedan relacionarse a un desempeño laboral poco adecuado.

Altamirano (2018) determinó la existencia entre Desempeño laboral y síndrome de burnout en los colaboradores médicos de emergencia. La metodología que planteó fue multicéntrico comparativo, retrospectivo y transversal obteniendo como resultados un 65.12% (n=28) de los médicos de emergencia se encuentran entre los 45 a los 60 años de edad, el 74.42% (n=32) pertenecen al sexo masculino por lo cual el 58.14% (n=25) de los médicos indicaron la aceptación de trabajar en equipo, el 58.14% (n=25) se encuentran con un salario entre 2500 y 3500 nuevos soles, el 53.49% (n=23) de los médicos eventualmente reciben pagos extras por los trabajos extras que son sometido, en conclusión se halla una significativa relación entre el grupo de edades, el sexo, el trabajo en equipo y pagos extras en médicos de emergencia.

**En el aporte teórico**, Torres y Bailles (2019). Los autores definen al estrés

como una reacción natural frente a las demandas del entorno que se puede producir por la exigencia del individuo para adaptación de ella, sin embargo, cuando este estímulo interacciona de manera negativa puede dañar el desarrollo emocional de la persona convirtiéndose en una amenaza para la salud generando un rendimiento desfavorable para cualquier actividad que pretenda desarrollar.

Gabini (2018) el autor menciona que el rendimiento laboral son resultados del compromiso y satisfacción que el individuo muestra dentro de una organización donde su potencialidad puede salir a relucir favorablemente este comportamiento se debe a los procesos dentro del ámbito laboral por medios de constantes capacitaciones, buen trato al recurso humano y reconocimientos, acompañado con equilibrio y buen manejo de roles familiares todo ello evidenciara un óptimo rendimiento.

Medina (2018) la autora menciona que el rendimiento laboral puede ser medido de acuerdo a la evaluación de todo colaborador dentro de una organización y es de suma importancia, este procedimiento se llega a determinar de acuerdo al rendimiento que llega a mostrar el trabajador, este resultado determina si se requiere un cambio o nuevas capacitaciones llegando a ser determinante para la empresa. El factor que llega a ser el mayor influyente del rendimiento es la motivación ya que determina el comportamiento y resultado en el trabajo.

**En el aporte conceptual**, se consideran dos variables siendo (1) estrés es una de las situaciones más intensas y problemáticas que se pueden presentar en el entorno personal y laboral de un individuo, esta recepción del estresor trae como resultado los cambios físicos y mentales originando que la persona exija un mayor rendimiento en la actividad desarrollada pretendiendo adaptarse al desajuste que atraviesa en el momento. Teniendo como dimensiones (a) fisiológico el cual puede llegar a mostrar de distintas formas reacciones en el cuerpo trayendo consecuencias desordenes en el organismo de la persona, este conjunto de reacciones genera un esfuerzo físico. (b) emocional en esta situación el individuo adopta distintos factores externos permitiendo que sus emociones se influyan por medio del estresor y muestren signos de ansiedad, depresión, etc. (c) cognitivo en esta situación la persona se ve influenciada por los aspectos negativos de su entorno y repercute en la atención necesaria para ejecutar un buen trabajo. En

cuanto a la variable (2) rendimiento laboral, son las actitudes y responsabilidades que tienen los colaboradores para con la empresa con la finalidad de cumplir los objetivos y metas a un tiempo determinado. Así mismo cuenta con dimensiones (a) esfuerzo es la actividad que los colaboradores deben ejercer para poder elaborar sus responsabilidades (b) productividad son las actividades que se hace con efectividad para la obtención de los logros (c) calidad de trabajo ello puede generar un ambiente oportuno para el colaborador para que pueda efectuar sus labores de manera cómoda y trabaje con eficiencia.

La investigación abordó la **problemática** orientada a saber ¿Cuál es la relación entre el estrés y rendimiento laboral en el Hospital San José, Callao, 2019?, así mismo, se establecieron problemas específicos determinados (a) ¿Cuál es la relación entre el estrés y esfuerzo laboral en el Hospital San José, Callao, 2019?, (b) ¿Cuál es la relación entre el estrés y productividad laboral en el Hospital San José, Callao, 2019? Y (c) ¿Cuál es la relación entre el estrés y calidad de trabajo en el Hospital San José, Callao, 2019?

La investigación se **justifica teóricamente**, Selye (1926), desarrolla en su teoría el síndrome de adaptación, donde quiere decir cuál es la respuesta que tiene nuestro organismo ante cualquier situación de estrés y las define en tres fases: 1. Fase de alarma. Ante una sensación de una probable situación de estrés, nuestro sistema nervioso empieza a tener desordenes o alteraciones fisiológicas y psicológicas, preparándose para reaccionar ante los estímulos de estrés que se presenten. 2. Fase de resistencia. Es la etapa donde el individuo empieza a adaptarse a dicha situación de estrés. Para ello se atraviesan etapas de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales. Y si se produce una aceptación de la situación esto no quiere decir que el individuo esté libre de no sentir frustración o sensaciones similares. 3. Fase de agotamiento. Es la etapa donde el individuo podría tener consecuencias graves como trastornos de índole psicológicos, sociales o fisiológicos, debido a la resistencia de la asimilación de la situación. Además, Robbins & Couter (2004) se añadirá, la teoría de reforzamiento Skinner, que nos explica una posición conductista en lo cual nos indica que el reforzamiento acota el comportamiento de una persona, así mismo la conducta es provocada por el entorno que nos rodea, es por ello que el autor nos da a entender

que no tienen consideración con los sentimientos y actitudes de la de la persona. Enfocándose solamente en lo que le pueda suceder a una persona realizando una actividad, por ello el comportamiento de una persona proviene de los resultados que pueda recibir de lo exterior de la humanidad, lo que puede presentir la fidelidad de cada acción que pueda demostrar un individuo, porque se necesitaría de una fortaleza y que cualquiera de los resultados genera una respuesta, ya que aumenta la probabilidad de volver a esa conducta. Las fortalezas pueden ser verdaderas y apoyarse en las actividades elaboradas que se les brinda y, que pueden ocasionar alteraciones en el comportamiento, ya que en general no solo enseña el comportamiento, sino que también guía. Y que todo refuerzo en contra reciba establece amenazas de castigo, que en lo frecuente se realiza un cambio en el comportamiento, pero en el modo despreciable. Todo castigo se da por resultado de una conducta ilegal que no incluye la anulación de hacer mal las cosas, porque tampoco nos afirma que el individuo este decidido comportarse de un modo decidido; de otro lado la **Justificación metodológicamente**, esta investigación tuvo como diseño no experimental de corte transversal con un método hipotético-deductivo con un enfoque cuantitativo. Es de tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional. La muestra fue de 50 en técnicas de enfermería del Hospital San José Callao. La técnica a utilizar fue mediante la encuesta, como instrumento el cuestionario que estuvo compuesto por 18 ítems utilizando la Escala de Likert. Por último, la **justificación práctica** radica en mejorar el nivel de rendimiento de los trabajadores del Hospital San José, se espera que sea de gran ayuda para la empresa pues se analizaran diversos factores que suceden en el día a día laboral. También se pretende que sirva para investigaciones futuras.

La investigación tuvo como **objetivo general** orientada a; Determinar la relación entre el estrés y rendimiento laboral en el Hospital San José, Callao, 2019; de igual manera se planteó para los objetivos específicos (a) Determinar la relación entre el estrés y esfuerzo laboral en el Hospital San José, Callao, 2019; (b) Determinar la relación entre el estrés y productividad laboral en el Hospital San José, Callao, 2019; y (c) Determinar la relación entre el estrés y calidad de trabajo en el Hospital San José, Callao, 2019

Por último, la investigación propuso como **hipótesis** existe relación entre el estrés y rendimiento laboral en el Hospital San José, Callao, 2019; así mismo, se

tuvieron cuya hipótesis específicas determinados por (1) Existe relación entre el estrés y esfuerzo laboral en el Hospital San José, Callao, 2019; (2) Existe relación entre el estrés y productividad laboral en el Hospital San José, Callao, 2019; y (3) Existe relación entre el estrés y calidad de trabajo en el Hospital San José, Callao, 2019

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Diseño de la investigación**

Este presente estudio tiene como diseño no experimental de corte transversal pues describirá a las variables estrés y rendimiento así mismo se recolectarán los datos en un tiempo determinado. Según Sáez (2017) refiere que el diseño no experimental se ejecuta sin hacer ningún tipo de alteraciones de las variables, es decir únicamente se observa los fenómenos en su contexto natural. También se divide en un diseño transversal pues se recogen datos en un momento determinado y busca describir las variables, por otro lado, también está el diseño longitudinal en el cual se recolectan datos en ciertos periodos y el proceso conlleva mayor tiempo.

El método del estudio será de forma hipotético – deductivo, ya que, se podrá inferir por medio de las hipótesis planteadas los hechos u observaciones de la realidad, así como también la verificación de estas. Según Ibañez (2015) refiere que método hipotético deductivo parte de lo general a lo particular y que su objetivo es plantear hipótesis que expliquen los fenómenos para poder confirmarlos a través del estudio de lo que acontece realmente (p.101).

La presente investigación tuvo como enfoque cuantitativo ya que se tendrá en cuenta la selección de datos numérico a través de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario. Según Ibañez (2015) dice que el enfoque cuantitativo hace referencia a términos de cantidad y que puede tener valores en una escala numérica.

La presente investigación es de tipo aplicada ya que esta está basada en teorías previas. Baena (2014) refiere que la investigación aplicada puede aportar sucesos nuevos que pueden ser útiles para la investigación, además parte de teorías generales que permite plantear soluciones.

La investigación fue de nivel descriptivo - correlacional, ya que determina el nivel de correlación entre las variables Estrés y Rendimiento laboral de las tecinas de enfermería en el Hospital San José, Callao, 2019. Según Lerma (2016) nos indica que este nivel de investigación describe las características y fenómenos que ocurren de manera natural.

## **2.2. Población, muestra y muestreo**

### **Población y muestra**

La población y muestra está compuesta por 50 técnicas enfermeras que trabajan en el hospital San José, Callao. Según Lerma (2016) refiere que la población es un conjunto representativo de una misma especie de las cuales se puede estudiar ya sean características y cosas en común.

### **2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La presente investigación tuvo como técnica la encuesta que fue dirigida hacia las técnicas de enfermería en el hospital San José, Callao, con el objetivo de poder obtener datos que nos ayuden con la información requerida. Por ello, Gil (2016) refiere que la técnica es un conjunto de herramientas que permite reunir información mediante la encuesta la cual nos da resultados más específicos de la realidad ya que es una representación importante de la población.

En cuanto al instrumento fue elaborado mediante el cuestionario el cual contó con 5 clases de alternativas según la escala de Likert. Contó con 18 preguntas, orientada hacia las técnicas de enfermería del hospital San José en el distrito del Callao. De esta manera poder tener la información adecuada para poder determinar los objetivos de la presente investigación. El instrumento ha sido elaborado de acuerdo a las dimensiones las cuales son: fisiológico, emocional y cognitivos (1,2,3,4,5,6,7,8,9) e esfuerzo, productividad y calidad de trabajo (10,11,12,13,14,15,16,17,18,19)

Jiménez (2016), indica que la escala de Likert, es una herramienta de investigación, la cual clasifica de acuerdo a 5 enunciados, sus respuestas tienen diversas opciones que son respondidas con facilidad, a su vez, sus resultados son interpretados con bases estadísticas.

**Tabla 1***Estructura dimensional de la variable de estudio*

Variable	Dimensión	Ítem
Estrés	Fisiológico	1-3
	Emocional	4-6
	Cognitivo	7-9
Rendimiento laboral	Esfuerzo	10-12
	Productividad	13-15
	Calidad de trabajo	16-19

**Fuente:** Elaboración propia

Además, en la encuesta se utilizó una escala de total desacuerdo, desacuerdo, indiferente, acuerdo, total acuerdo. La tabla 2 indica la denominación y puntuación.

**Tabla 2**

Puntuación	Denominación	INICIAL
1	Total desacuerdo	TD
2	Desacuerdo	D
3	Indiferente	I
4	Acuerdo	A
5	Total Acuerdo	TA

Fuente: Ruiz, C. (2013) Instrumento y técnicas de investigación educativa: un enfoque cuantitativo y cualitativo para la recolección y análisis de datos. (Ed.). Texas: Danaca training and consulting

**Tabla 3***Baremos del Coeficiente alfa de Cronbach*

<i>VALOR</i>	<i>NIVEL</i>
<i>&lt;0,5</i>	<i>No aceptable</i>
<i>0,5 a 0,6</i>	<i>Pobre</i>
<i>0,6 a 0,7</i>	<i>Débil</i>
<i>0,7 a 0,8</i>	<i>Aceptable</i>
<i>0,8 a 0,9</i>	<i>Bueno</i>
<i>&gt;0,9</i>	<i>Excelente</i>

**Tabla 4**

<b>Expertos</b>	<b>Calificación</b>	
	<b>Estrés</b>	<b>Rendimiento laboral</b>
Msc. Petronila Mairena, Fox	Aplicable	Aplicable
Dr. Manrique Céspedes, julio Cesar	Aplicable	Aplicable
Mg. Merino Garcés, José Luis	Aplicable	Aplicable
MBA. Quispe Quiñones, Heder	Aplicable	Aplicable

**Fuente:** Elaboración propia

## 2.4 Tratamiento y Procedimiento estadístico de los datos

El presente trabajo de investigación se reunieron datos que fueron examinados estadísticamente a través de los procedimientos de inferencial y descriptiva con el programa que se aplicó que es el SPSS 25 y el sistema Excel. Por ello realizamos un cuestionario que contiene 18 preguntas, ya que fueron realizadas teniendo en apreciación todas las dimensiones con sus respectivos indicadores de nuestras variables estrés y rendimiento laboral. Las evidencias estadísticas para calcular la confiabilidad de las herramientas realizadas fueron el Alfa de Cronbach.

**Tabla 5**

### Resumen de procedimiento de casos

		N	%
<b>Casos</b>	<b>Válidos</b>	23	100,0
	<b>Excluidos</b>	0	0,0
	<b>Total</b>	23	100,0

**Fuente:** Elaboración en base al análisis de la Prueba piloto en el software estadístico SPSS versión 25.

**Tabla 6**

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,713	18

**Fuente:** Elaboración en base al análisis de la Prueba piloto en el software estadístico SPSS versión 25.

Se desarrolló una encuesta de prueba piloto de 23 personas, ya que fue procesado con el programa de SPSS 25. El resultado que nos dio de los estadísticos de fiabilidad del alfa de cronbach fue de 0,713 lo cual nos indica que es aceptable, ya que la cantidad se acerca a la unidad.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

El método descriptivo se usa en investigaciones que tiene como finalidad evaluar algunas propiedades de una población, la edad, el sexo etc. También este método ayuda a lograr datos concretos que se puede aplicar en los promedios y cálculos estadísticos. Al respecto, Llinás y Rojas (2017) nos indica, la estadística descriptiva se compone de aquellos métodos que incluyen técnicas para recolectar, presentar, analizar e interpretar datos. (pag.20).

El método inferencial se ocupa en proyectar o predecir aquellos fenómenos que se pueda dar dentro de lo estudiado, también la prueba de hipótesis y las correlaciones, para ver si efectivamente tiene relación una con otra o es independiente o no se relaciona. Según, Llinás y Rojas (2017) nos indica, que la estadística inferencial son métodos y conjuntos de técnicas que sirve para adquirir conclusiones sobre las leyes de comportamiento de una población basándose en los datos de muestras tomadas de esa población.

## **2.6 Aspectos éticos**

Con el objetivo de proteger la integridad y moralidad de toda la información recaudada del presente trabajo de investigación, se informó a cada uno de los participantes sobre la confiabilidad y reserva de sus datos, así como también se pidió la autorización a la empresa mediante un formato de consentimiento de información que será incorporado al culminar esta investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis de los resultados estadísticos

Tabla 3.1.1.

##### *Estrés*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	4,0
Desacuerdo	4	8,0
Indiferente	12	24,0
Acuerdo	19	38,0
Total Acuerdo	13	26,0
Total	50	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

El 64% de los encuestados perciben que están en total de acuerdo y acuerdo con la variable estrés, el 12% que están en total desacuerdo y desacuerdo, mientras que un 24% les resulta indiferente. Ello quiere decir que las técnicas se sienten estresadas en su trabajo. Según Barradas et al (2019) El estrés es una de las situaciones más intensas y problemáticas que se pueden presentar en el entorno personal y laboral de un individuo, Esta recepción del estresor trae como resultado los cambios físicos y mentales originando que la persona exija un mayor rendimiento en la actividad desarrollada pretendiendo adaptarse al desajuste que atraviesa en el momento.

Tabla 3.1.2.

*Rendimiento Laboral*

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	2,0
Desacuerdo	5	10,0
Indiferente	12	24,0
Acuerdo	19	38,0
Total Acuerdo	13	26,0
Total	50	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

El 64% de los encuestados percibieron que están en total de acuerdo y acuerdo con la variable estrés, el 12% que están en total desacuerdo y desacuerdo, mientras que un 24% les resulta indiferente. Ello quiere decir que las técnicas no tienen un rendimiento óptimo pues de alguna manera el ambiente laboral no es el adecuado. Según Gabini (2016) refiere que son las actitudes y responsabilidades que tienen los colaboradores para con la empresa con la finalidad de cumplir los objetivos y metas a un tiempo determinado. Esto también indica que su productividad viene siendo afectada por parte del estrés.

### 3.2 Resultados inferenciales

#### 3.2.1 Prueba de hipótesis general

$H_G$ : Existe relación entre el estrés y rendimiento laboral en el Hospital San José, Callao, 2019

$H_0$ : No existe relación entre el estrés y rendimiento laboral en el Hospital San José, Callao, 2019

Así mismo en la tabla 3.2.1.1 se muestra el barómetro de los coeficientes de correlación de Spearman.

Tabla 3.2.1.1

*Tabla Rango de correlación según el coeficiente de correlación*

Rango	Grado de correlación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Fuente:** Martínez, 2012

Tabla 3.2.1.2

*Correlación entre las variables estrés y rendimiento laboral en el Hospital San José, Callao, 2019*

		Estrés	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Estrés	1,000	,757**
Rendimiento laboral			

**Fuente:** Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 25

### Interpretación:

En la tabla 3.2.1.2 se observa el valor de 0.757, teniendo el significado de positiva alta entre estrés y rendimiento laboral según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman la significancia asumida es de 0.00 por lo tanto se rechaza así la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general como verídica; por lo tanto, la hipótesis general queda demostrada.

### 3.2.2 Prueba de hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1

$H_{E1}$ : Existe relación entre el estrés y esfuerzo laboral en el Hospital San José, Callao, 2019

$H_0$ : No existe relación entre el estrés y esfuerzo laboral en el Hospital San José, Callao, 2019

Tabla 3.2.2.1

*Correlación entre las variables estrés y esfuerzo en el Hospital San José, Callao, 2019*

			Estrés	Esfuerzo
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Esfuerzo	Coeficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

**Fuente:** Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 25

### Interpretación:

En la tabla 3.2.2.1 arroja el valor de 0.668, dando por hecho el significado de positiva moderada entre estrés y esfuerzo laboral conforme al coeficiente de correlación de Rho de Spearman, la significancia asumida es de 0.00 por tanto se obtiene como resultado la negación de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica como verídica; por lo tanto, la hipótesis específica de trabajo ha quedado demostrada.

### Hipótesis específica 2

H<sub>E2</sub>: Existe relación entre el estrés y productividad laboral en el Hospital San José, Callao, 2019

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el estrés y productividad laboral en el Hospital San José, Callao, 2019

Tabla 3.2.2.2

*Correlación entre las variables estrés y productividad en el Hospital San José, Callao, 2019*

			Estrés	Productividad
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
Productividad	Productividad	Coeficiente de correlación	,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

**Fuente:** Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 25

### Interpretación:

En la tabla 3.2.2.2 arrojó el valor de 0.638, aceptando el significado de positiva moderada entre estrés y productividad laboral de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman la significancia asumida es de 0.00 obteniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula por lo cual se aprueba la hipótesis específica como verídica; consecuentemente, la hipótesis específica de este estudio ha quedado demostrada.

### Hipótesis específica 1

H<sub>E3</sub>: Existe relación entre el estrés y calidad de trabajo en el Hospital San José, Callao, 2019

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el estrés y calidad de trabajo en el Hospital San José, Callao, 2019

Tabla 3.2.2.3

*Correlación entre las variables estrés y calidad de trabajo en el Hospital San José, Callao, 2019*

			Estrés	Calidad de trabajo
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
Calidad de trabajo	Calidad de trabajo	Coeficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

**Fuente:** Elaboración propia en base al programa estadístico SPSS 25

**Interpretación:**

En la tabla 3.2.2.3 arrojó el valor de 0.673, aceptando la significación de positiva moderada entre estrés y calidad de trabajo de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman, la significancia aceptada es de 0.00 dando como resultado consecuencia el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis específica como verídica; por lo cual, la hipótesis específica de trabajo ha quedado demostrada.

## IV. DISCUSIÓN

### Primera

Se tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés y rendimiento laboral en el Hospital San José, Callao, 2019. Por lo cual, la Prueba del Rho de Spearman conllevó un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, cuando es  $0.000 < 0.05$ , se acepta la hipótesis general. Además, las dos variables obtuvieron una correlación de 0.757; esto nos muestra que es una relación positiva alta. Entonces, se obtiene la aceptación de la hipótesis de investigación señalando que existe relación positiva alta entre el estrés y rendimiento laboral en el Hospital San José, Callao, 2019, por la cual el objetivo general queda demostrado. Estos datos se asemejan con los obtenidos por Zavaleta (2014) determinó la existencia del síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Atención al Contribuyente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, comprobando la deficiencia que presenta el personal en la atención al cliente por causa del agotamiento emocional, la metodología que realizó a 21 colaboradores fue de tipo cuantitativa y descriptiva. Concluyó que existe relación entre la existencia del síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Atención al Contribuyente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, asimismo, su resultado en la correlación de Spearman obtuvo un resultado de 0,781, con un 0,00 de significancia, aceptando así su hipótesis alternativa y rechazando su hipótesis nula, igualmente se fundamenta en lo señalado por Torres y Bailles (2019) el estrés es una de las situaciones más intensas y problemáticas que se pueden presentar en el entorno personal y laboral de un individuo, esta recepción del estresor trae como resultado los cambios físicos y mentales originando que la persona exija un mayor rendimiento en la actividad desarrollada pretendiendo adaptarse al desajuste que atraviesa en el momento. Asimismo, Gabini (2018) sostuvo que son las actitudes y responsabilidades que tienen los colaboradores para con la empresa con el objetivo de cumplir sus metas a un tiempo determinado.

## **Segunda**

Se obtuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y esfuerzo laboral en el Hospital San José, Callao, 2019. Según la Prueba del Rho de Spearman señaló que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, cuando es  $0.000 < 0.05$ , se acepta la hipótesis específica. También, la variable y dimensión poseen una correlación de 0.668; lo cual muestra que es una relación positiva moderada. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación señalando que existe relación positiva moderada entre el estrés y esfuerzo laboral en el Hospital San José, Callao, 2019, por la cual el objetivo específico queda demostrado. Estos datos se asemejan con los obtenidos por Gonzales (2014) propuso investigar si existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Este trabajo fue de diseño explicativo y se hizo uso la prueba psicométrica Escala de Apreciación del Estrés, EAE. Esta prueba tiene como objetivo dar a conocer la cantidad de sucesos estresantes, evaluar la magnitud en la que ha afectado los sucesos al colaborador. Saber si estos hechos los había afectado o si aún los afecta. Como resultado de esta investigación se aprobó la hipótesis específica donde se acepta que existe una relación estadísticamente significativa de 0.05 y un  $r_s =$  valor de 0.509 entre el estrés y esfuerzo laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., igualmente se fundamenta en lo señalado por Nemur (2016) afirmó que es el esfuerzo es la actividad que los colaboradores deben ejercer para poder elaborar sus responsabilidades.

## **Tercera**

Se obtuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y productividad laboral en el Hospital San José, Callao, 2019. Según la Prueba del Rho de Spearman se probó que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, cuando es  $0.000 < 0.05$ , se acepta la hipótesis específica. También, la variable y dimensión poseen una correlación de 0.638; lo cual muestra que es una relación positiva moderada. Por ende, se aprueba la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva moderada entre el estrés y productividad laboral en el Hospital San José, Callao, 2019, por la cual el objetivo específico queda demostrado. Estos datos se asemejan con los obtenidos por Vázquez (2017) determinó la relación entre las variables que son el síndrome de burnout y

desempeño laboral, la muestra de la investigación fue de 20 personas, con un diseño descriptivo correlacional, en la investigación se realizó lo que es el cuestionario y la entrevista, para la recolección de datos. En la investigación se determinó mediante la aprobación de la hipótesis nula a través de la prueba estadística de Pearson; que el síndrome de burnout no se relaciona de forma indirecta con el desempeño laboral del centro de salud Simón Bolívar, 2016. Concluyó en unas de las hipótesis específicas que entre el síndrome de burnout y la productividad el resultado en la correlación de Spearman fue de 0.542, con un 0,00 de significancia, aceptando así su hipótesis específica y rechazando su hipótesis nula, igualmente se fundamenta en lo señalado por Nemur (2016) definió que la productividad son las actividades que se hace con efectividad para la obtención de los logros.

#### **Cuarta**

Se obtuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y calidad de trabajo en el Hospital San José, Callao, 2019. Mediante la Prueba del Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, cuando es  $0.000 < 0.05$ , se acepta la hipótesis específica. Por otro lado también, la variable y dimensión poseen una correlación de 0.673; lo que indica que es una relación positiva moderada. Por lo cual, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva moderada entre el estrés y calidad de trabajo en el Hospital San José, Callao, 2019, por la cual el objetivo específico queda demostrado. Estos datos se asemejan con los obtenidos por Zavaleta (2014) determino la existencia del síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Atención al Contribuyente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, comprobando la deficiencia que presenta el personal en la atención al cliente por causa del agotamiento emocional, la metodología que realizo a 21 colaboradores fue de tipo cuantitativa y descriptiva. Concluyó que existe relación entre la existencia del síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Atención al Contribuyente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, asimismo, su resultado en la correlación de Spearman obtuvo un resultado de 0,781, con un 0,00 de significancia, aceptando así su hipótesis alternativa y rechazando su hipótesis nula,

igualmente se fundamenta en lo señalado por Patlán (2016) sostuvo que la calidad de trabajo puede generar un ambiente oportuno para el colaborador para que pueda efectuar sus labores de manera cómoda y trabaje con eficiencia.

## **V. CONCLUSIONES**

### **PRIMERA:**

Se llegó a la conclusión que existe relación entre el estrés y rendimiento laboral en el Hospital San José, Callao, 2019; a causa de la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis general ya que la significancia encontrada de 0.000 es menor a la significancia de trabajo de 0.05; además el valor de Rho de Spearman es de 0.757 lo cual se confirma que el estrés tiene una relación positiva alta con el rendimiento de las técnicas.

### **SEGUNDA:**

Se llegó a la conclusión que existe relación entre el estrés y esfuerzo laboral; debido a que la significancia fue de 0,000, por lo cual, según la regla de decisión se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis específica; así mismo, la prueba del Rho de Spearman fue de 0.668 lo cual indica que existe una relación positiva moderada entre el estrés y esfuerzo laboral en el Hospital San José, Callao, 2019.

### **TERCERA:**

Se llegó a la conclusión que existe relación entre el estrés y productividad laboral; debido a que la significancia fue de 0,000, por lo cual, según la regla de decisión se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis específica; así mismo, la prueba del Rho de Spearman fue de 0.638 lo cual indica que existe una relación positiva moderada entre el estrés y productividad laboral en el Hospital San José, Callao, 2019.

### **CUARTA:**

Se llegó a la conclusión que existe relación entre el estrés y calidad de trabajo; debido a que la significancia fue de 0,000, por lo cual, según la regla de decisión se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis específica; así mismo, la prueba del Rho de Spearman fue de 0.673 lo cual indica que existe una relación positiva moderada entre el estrés y calidad de trabajo en el Hospital San José, Callao, 2019.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA:**

Como recomendación para el hospital San José es que haya un área determinada para cada técnica en donde ellas sientan que pueden desenvolverse de manera eficiente pues ello ayudará a que tengan confianza en ellas mismas y así no podrían presentar estrés

### **SEGUNDA:**

Se aconseja, que tengan un sistema de cronogramas del trabajo que van hacer durante el día para que no exista sobrecarga laboral ya que de alguna manera las técnicas se sienten agobiadas emocionalmente, esto ayudará a que cada una identifique sus responsabilidades y puedan laborar de forma tranquila.

### **TERCERA:**

Se recomienda que la comunicación sea de manera horizontal hacia los pacientes pues ellos son parte del día a día del hospital, merecen paciencia por parte de las técnicas y también un dialogo adecuado como entendible para ellos, de esta manera evitar ciertas incomodidades que pueden afectar en la satisfacción.

### **CUARTA:**

En cuanto al clima de trabajo se aconseja que puedan identificarse ciertas incomodidades que puedan afectar el ambiente laboral ya que de alguna manera esto repercute en las emociones de las técnicas y hace que su eficiencia se vea afectada. Por ello, es de suma importancia que los coordinadores de cada área puedan identificar todo tipo de problemas y así buscar soluciones que puedan generar un mejor ámbito laboral.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2015). *Diccionario de competencias: las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias*. Argentina, Buenos Aires: Granica
- Altamirano, L. (2018). *Desempeño laboral y síndrome de burnout en profesionales médicos de emergencia del Hospital de Apoyo II, Sullana, Piura 2018*. (tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26018/Altamirano\\_HLK.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26018/Altamirano_HLK.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Álvarez, B. et al. (2016). *PYMES: gestión y clima organizacional*. Colombia: Coruniamericana.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación serie integral por competencias*. México, D. F.: Grupo editorial Patria, S.A.
- Borja, j. (2017). *“El estrés y su influencia en el desempeño laboral en los empleados de las oficinas del gobierno autónomo descentralizado de la provincia de pichincha, en el año 2016”*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <file:///C:/Users/CENPEL/Downloads/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20BORJA%20PROA%20C3%91O%20JEFFERSON%20SANTIAGO.pdf>
- Burga, C. y Chavez, S. (2019). *Relación entre los niveles del síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa maxlim S.R.L., Cajamarca* (Tesis de licencia). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15067/Burga%20V%20c3%a1squez%20Carmen%20Mercedes%20-%20Ch%20c3%a1vez%20Cueva%20Sara%20Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Charaja, Y. y Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 5(1), 5-13. Recuperado de <https://www.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/48>
- Chinchay, M. (2017). *Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los*

*Trabajadores de Plaza Vea Próceres San Juan de Lurigancho, 2017.* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31971/CHINCHAY\\_PMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31971/CHINCHAY_PMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cumpa, F., Chávez, P. (2015). *Síndrome de burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo* (Tesis de licencia). Recuperado de <http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/21>.

Estrada, A. (2018). *Impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L.* (Tesis de licencia). Recuperado de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3769/TSP\\_ADS\\_008.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3769/TSP_ADS_008.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ferrer, J. (2017). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores de unidad operativa flota - copeinca S.A.C - 2017.* (tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12092/ferrer\\_ej.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12092/ferrer_ej.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: una exploración empírica.* Argentina, Buenos Aires: TESEO

González, L. (2017). *Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en el departamento de enfermería del Hospital III Essalud Chimbote periodo 2017* (Tesis de licencia). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18704/gonzales\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18704/gonzales_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gonzalez, M. (2014) *“estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango).* (Tesis de posgrado) .recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

Ibáñez, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica.* España, Madrid: DYKINSON

Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación: propuesta, antiproyecto y*

*proyecto*. (5ª. Ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones

Lulo, A. (2017). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao* ( Tesis de licencia). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11311/Lulo\\_TAY.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11311/Lulo_TAY.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Martínez, M. (2018). *El módulo de relaciones en el entorno de trabajo en el curso 2018-19*. España: Punto rojo libros.

Nemur, L. (2016). *Productividad: Consejos y atajos de productividad para personas ocupadas*. España: Babelcube, Inc.

Pacheco, S. (2016) *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana* ( Tesis de licencia). Recuperado de: <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/574/Relaci%C3%B3n%20entre%20la%20percepci%C3%B3n%20del%20clima%20laboral%20y%20el%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20en%20enfermeras%20y%20t%C3%A9cnicas%20de%20enfermer%C3%ADa%20de%20una%20cl%C3%ADnica%20de%20Lima%20Metropolitana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Patlán, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. México: Manual moderno

Piñar, M. (2014). Inteligencia emocional y estrés y rendimiento en tripulantes de cabina de pasajeros frente a pasajeros conflictivos. (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://www.tdx.cat/handle/10803/284946#page=1>

Rojas, R. y Vilchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado corazón de Jesús* ( Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1711/MAESTRO%20-%20Vilchez%20Paz%2c%20Stefany%20Bernita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sáez, J. (2017). Investigación educativa, fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos. Enfoque práctico con ejemplos, esencial para TFG,

TFM y tesis. España, Madrid: UNED

Sanchez, L. (2018). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores de contact center de la ciudad de Lima* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4051/3/sanchez\\_mlg.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4051/3/sanchez_mlg.pdf)

Torres, E.y Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas Bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – PERÚ *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 6(2), 5-14. Recuperado a partir de <https://www.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/66>

Torres, M. (2018). *Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2018*. (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/8471/1/T059\\_07158951\\_T.pdf](http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/8471/1/T059_07158951_T.pdf)

Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Manual moderno.

Vásquez, H. (2017). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de salud Simón Bolívar, Cajamarca* (tesis de licencia). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13399/V%c3%a1squez%20Quispe%20Helen%20Carolyn%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vidal, V.(2019). *El Estrés laboral. Análisis y prevención*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&pg=PA14&dq=teoria+de+estres+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiK3Lqr7lvmAhVDu1kKHf97AI0Q6AEIMTAB#v=onepage&q=teoria%20de%20estres%20laboral&f=false>

Yuguero, O (2015). *Estudio de la empatía y burnout de los médicos y enfermeras de Atención Primaria de la Región Sanitaria de Lleida y su relación con las variables clínicas*. (tesis pregrado). Recuperado de

<https://www.tdx.cat/handle/10803/307054#page=53>

Zavaleta, J. (2015). *Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Atención al Contribuyente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo- SATT* ( Tesis de licencia). Recuperado de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1970/zavaletamendo\\_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1970/zavaletamendo_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXO 1

**Tabla 1.**

*Dimensión fisiológica*

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	8,0
Desacuerdo	11	22,0
Indiferente	19	38,0
Acuerdo	15	30,0
Total Acuerdo	1	2,0
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

De la tabla 1 observamos que el 8% de los encuestados perciben que están en total desacuerdo con la dimensión fisiológico, el 22% en desacuerdo, el 38% indiferente, el 30% de acuerdo y el 2% en total acuerdo, siendo el criterio indiferente el predominante en la dimensión fisiológico.

**Tabla 2***Dimensión emocional*

---

---

Crterios	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	4,0
Desacuerdo	11	22,0
Indiferente	12	24,0
Acuerdo	16	32,0
Total Acuerdo	9	18,0
Total	50	100,0

---

---

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

De la tabla 2 observamos que el 4% de los encuestados perciben que están en total desacuerdo con la dimensión emocional, el 22% en desacuerdo, el 24% indiferente, el 32% de acuerdo y el 18% en total acuerdo, siendo el criterio acuerdo el predominante en la dimensión emocional.

**Tabla 3***Dimensión cognitivo*

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	2,0
Desacuerdo	10	20,0
Indiferente	16	32,0
Acuerdo	14	28,0
Total Acuerdo	9	18,0
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

De la tabla 3 observamos que el 2% de los encuestados perciben que están en total desacuerdo con la dimensión cognitivo, el 20% en desacuerdo, el 32% indiferente, el 28% de acuerdo y el 18% en total acuerdo, siendo el criterio indiferente el predominante en la dimensión cognitivo.

Tabla 4.

*Dimensión esfuerzo*

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	4,0
Desacuerdo	3	6,0
Indiferente	14	28,0
Acuerdo	16	32,0
Total Acuerdo	15	30,0
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

De la tabla 4 observamos que el 4% de los encuestados perciben que están en total desacuerdo con la dimensión esfuerzo, el 6% en desacuerdo, el 28% indiferente, el 32% de acuerdo y el 30% en total acuerdo, siendo el criterio acuerdo el predominante en la dimensión esfuerzo.

Tabla 5.

*Dimensión productividad*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	12	24,0
Desacuerdo	17	34,0
Indiferente	15	30,0
Acuerdo	5	10,0
Total Acuerdo	1	2,0
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

De la tabla 5 y figura 5 observamos que el 24% de los encuestados perciben que están en total desacuerdo con la dimensión productividad, el 34% en desacuerdo, el 30% indiferente, el 10% de acuerdo y el 2% en total acuerdo, siendo el criterio desacuerdo el predominante en la dimensión productividad.

Tabla 6

*Calidad de trabajo*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	5	10,0
Desacuerdo	15	30,0
Indiferente	18	36,0
Acuerdo	9	18,0
Total Acuerdo	3	6,0
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

De la tabla 6 y figura 6 observamos que el 10% de los encuestados perciben que están en total desacuerdo con la dimensión calidad de trabajo, el 30% en desacuerdo, el 36% indiferente, el 18% de acuerdo y el 6% en total acuerdo, siendo el criterio indiferente el predominante en la dimensión calidad de trabajo.

## ANEXO 2

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Estrés y rendimiento laboral en el hospital San José, Callao, 2019

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo General:</b>	<b>Hipótesis General:</b>
¿Cuál es la relación existe entre el estrés y el rendimiento laboral en el hospital San José, Callao, 2019?	Determinar la relación entre el estrés y rendimiento laboral en el Hospital San José, Callao, 2019.	Existe relación entre el estrés y rendimiento laboral en el Hospital San José, Callao, 2019
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>
¿Cuál es la relación existe entre el estrés y esfuerzo laboral en el hospital San José, Callao, 2019?	Determinar la relación entre el estrés y esfuerzo laboral en el Hospital San José, Callao, 2019	Existe relación entre el estrés y esfuerzo laboral en el Hospital San José, Callao,2019
¿Cuál es la relación existe entre el estrés y productividad laboral en el hospital San José, Callao, 2019?	Determinar la relación entre el estrés y productividad laboral en el Hospital San José, Callao, 2019	Existe relación entre el estrés y productividad laboral en el Hospital San José, Callao,2019
¿Cuál es la relación existe entre el estrés y calidad de trabajo en el hospital San José, Callao, 2019?	Determinar la relación entre el estrés y calidad de trabajo en el Hospital San José, Callao, 2019	Existe relación entre el estrés y calidad de trabajo en el Hospital San José, Callao, 2019

### ANEXO 3

#### Operacionalización de las variables de estudio

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION	TECNICA DE INSTRUMENTOS				
<b>Variable Independiente: Estrés</b>	Según Barradas, Delgadillo, Gutiérrez, Posadas, García, López y Rodríguez (2019) refieren que El estrés es un estado de excitación, gracias al cual el cuerpo reacciona ante esas exigencias. No se puede vivir sin estrés, ya que esos desafíos se presentan permanentemente por muy diversos que puedan ser las fuentes que originan el estrés, y por muy variables que sean los niveles de estrés que se experimenta	La variable Estrés (V1) fue medida por las siguientes dimensiones: a) fisiológico b) emocional c) cognitivo mediante 9 ítems	Fisiológico	Reacción de alarma	P1	(TD) Total Desacuerdo	Encuesta /Cuestionario				
				Etapa de resistencia	P2						
				Etapa de agotamiento	P3						
			Emocional	Ansiedad	P4	(D)Desacuerdo					
				Angustia	P5						
			Cognitivo	Renuncia	P6	(I)Indiferente					
				Evaluación primaria	P7						
				Evaluación secundaria	P8						
				Reevaluación	P9						
<b>Variable Rendimiento laboral</b>	Según Gabini (2016) refiere que el rendimiento es el Conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja	La variable Rendimiento laboral (V2) fue medida por las siguientes dimensiones: a) esfuerzo b) productividad c) calidad de trabajo mediante 9 ítems	Esfuerzo	Insatisfecho	16-18	(TD) Total Desacuerdo	Encuesta /Cuestionario				
				Satisfecho	19-20						
				Complacido	21-22						
			Productividad	Beneficios	23-24	(D)Desacuerdo					
				Promociones	25-27						
			Calidad de trabajo	Percepción del cliente	28-30	(I)Indiferente					
								(A) Acuerdo			
									(TA) Total Acuerdo		

Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO 4

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Lima, 28 de noviembre del 2019

Estimado Dr.:

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Estrés y Rendimiento laboral en el Hospital San José, Callao, 2019". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



Zayda Patricia Gutierrez Alvitres

DNI: 72204310



Lady Oriana Sisniegas Nanfuñay

DNI: 73312076



Jorge Luis Romero Pino

DNI: 74919499



Karen Mirella Tafur Monterola

DNI: 44811492

## ANEXO 5

### “ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL HOSPITAL SAN JOSÉ, CALLAO, 2019”

#### 1. Problema

##### 1.1. Problema general

¿Cuál es la relación existe entre el estrés y el rendimiento laboral en el hospital San José, Callao, 2019?

##### 1.2. Problemas específicos

a) ¿Cuál es la relación existe entre el estrés y esfuerzo laboral en el hospital San José, Callao, 2019?

b) ¿Cuál es la relación existe entre el estrés y productividad laboral en el hospital San José, Callao, 2019?

c) ¿Cuál es la relación existe entre el estrés y calidad de trabajo en el hospital San José, Callao, 2019?

#### 2. Hipótesis

##### 2.1. Hipótesis general

Existe relación entre el estrés y rendimiento laboral en el Hospital San José, Callao, 2019

##### 2.2. Hipótesis específicas

a) Existe relación entre el estrés y esfuerzo laboral en el Hospital San José, Callao, 2019

b) Existe relación entre el estrés y productividad laboral en el Hospital San José, Callao, 2019

c) Existe relación entre el estrés y calidad de trabajo en el Hospital San José, Callao, 2019

## ANEXO 6

### “Estrés y rendimiento laboral en el hospital san José, callao, 2019”

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el estrés y rendimiento laboral en el Hospital San José, Callao, 2019.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

<b>TOTAL DESACUERDO</b>	<b>DESACUERDO</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>ACUERDO</b>	<b>TOTAL ACUERDO</b>
<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		TD	D	I	A	TA
1	Suelen cambiarle de área cuando recién se ha adaptado a un nuevo puesto.					
2	Procuro adaptarme a los cambios repentinos de puesto, pero me producen fatiga.					
3	Suelo ausentarme en el trabajo porque mi cuerpo se siente debilitado por los cambios repentinos.					
4	Tengo preocupaciones y miedos debido a la carga emocional que me causa mi centro laboral.					
5	Siento que me conmuevo con cada caso clínico que atiendo en el nosocomio.					
6	Siento que en el hospital mi estado emocional tiene resquebrajamientos y por lo tanto deseo cambiar de trabajo.					

7	Al percibir los cuadros clínicos traumáticos de primera intención pierdo el conocimiento en los procedimientos inmediatos.					
8	Tengo miedo de asumir un paciente a mi cargo porque considero que voy a cometer errores en el tratamiento					
9	Al termina mi jornada laboral, para evitar tener desaciertos en el trabajo repaso mis procedimientos y conocimientos orientadas al área asignada.					
10	El establecimiento hospitalario promueve el trabajo conjunto para llegar a la meta propuesta					
11	Para evitar caos en la distribución de tareas, existe una lista de cotejos para ver cuáles son los problemas repetitivos en los procedimientos de trabajo.					
12	Para ser útil en el trabajo estoy atento a cualquier capacitación con tecnología de punta para tener habilidad en el servicio.					
13	Para tener control del trabajo asignado e identificado un mecanismo de productividad formando anotaciones de cuantos clientes atiende en el día.					
14	En las áreas del trabajo, la comunicación es horizontal para evitar fallos del servicio con el paciente.					
15	Procuró realizar las actividades laborales asignadas demostrando profesionalismo con todos los conocimientos adquiridos en mi formación académica.					
16	El área de trabajo donde desarrollo mis actividades diarias complace mi vida profesional.					
17	Llego puntualmente al centro laboral porque me siento identificada por cada paciente que atiende.					

18	El clima de trabajo que se desarrolla en el centro hospitalario permite que te desarrolles laboralmente.					
----	--	--	--	--	--	--

**Gracias por su colaboración**

## ANEXO 7

### MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación: "ESTRES Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL HOSPITAL SAN JOSE, CALLAO, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Zayda Patricia Gutierrez Alviras, Romero Pino Jorge Luis, Lady Oriana Sisniegas Nanfuriay, Karen Mirella Tafur Monterola.							
Apellidos y nombres del experto:							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
<b>ESTRES</b>	FISIOLOGICO	REACCION DE ALARMA	Suelen cambiarle de área cuando recién se ha adaptado a un nuevo puesto.	TD = Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Indiferente A = Acuerdo TA = Total Acuerdo			
		ETAPA DE RESISTENCIA	Procuro adaptarme a los cambios repentinos de puesto, pero me producen fatiga.				
		ETAPA DE AGOTAMIENTO	Suelo ausentarme en el trabajo porque mi cuerpo se siente debilitado por los cambios repentinos.				
	EMOCIONAL	ANSIEDAD	Tengo preocupaciones y miedos debido a la carga emocional que me causa mi centro laboral.				
		ANGUSTIA	Siento que me conmuevo con cada caso clínico que atiendo en el nosocomio.				
		RENUNCIA	Siento que en el hospital mi estado emocional tiene resquebrajamientos y por lo tanto deseo cambiar de trabajo.				
	COGNITIVO	EVALUACION PRIMARIA	Al percibir los cuadros clínicos traumáticos de primera intención pierdo el conocimiento en los procedimientos inmediatos.				
		EVALUACION SECUNDARIA	Tengo miedo de asumir un paciente a mi cargo porque considero que voy a cometer errores en el tratamiento				
		REEVALUACION	Al termina mi jornada laboral, para evitar tener desaciertos en el trabajo repaso mis procedimientos y conocimientos orientadas al área asignada.				
<b>RENDIMIENTO LABORAL</b>	ESFUERZO	TRABAJO EN EQUIPO	El establecimiento hospitalario promueve el trabajo conjunto para llegar a la meta propuesta				
		MANEJO DE CRISIS	Para evitar caos en la distribución de tareas, existe una lista de cotejos para ver cuáles son los problemas repetitivos en los procedimientos de trabajo.				
		HABILIDAD DE SERVICIO	Para ser útil en el trabajo estoy atento a cualquier capacitación con tecnología de punta para tener habilidad en el servicio.				
	PRODUCTIVIDAD	ORIENTACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Para tener control del trabajo asignado e identificado un mecanismo de productividad formando anotaciones de cuantos clientes atiendo en el día.				
		COMUNICACION EFECTIVA	En las áreas del trabajo, la comunicación es horizontal para evitar fallos del servicio con el paciente.				
		COMPETENCIA PROFESIONAL	Procuro realizar las actividades laborales asignadas demostrando profesionalismo con todos los conocimientos adquiridos en mi formación académica.				
	CALIDAD DE TRABAJO	SATISFACCION LABORAL	El área de trabajo donde desarrollo mis actividades diarias complace mi vida profesional.				
		MOTIVACION LABORAL	Llego puntualmente al centro laboral porque me siento identificada por cada paciente que atiendo.				
		CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima de trabajo que se desarrolla en el centro hospitalario permite que te desarrolles laboralmente.				
Firma del experto:			Fecha ____ / ____ / ____				

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL HOSPITAL SAN JOSÉ, CALLAO, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Zayda Patricia Gutiérrez Alviras, Romero Pino Jorge Luis, Lady Oriana Sisniegas Nanfufay, Karen Mirella Tafur Monterola.							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. Julia César Murgueta Céspedes.</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ESTRES	FISIOLOGICO	REACCIÓN DE ALARMA	Suele cambiarme de área cuando recién se ha adaptado a un nuevo puesto.	TD = Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Indiferente A = Acuerdo TA = Total Acuerdo	✓		
		ETAPA DE RESISTENCIA	Procuro adaptarme a los cambios repentinos de puesto, pero me producen fatiga.		✓		
		ETAPA DE AGOTAMIENTO	Suelo ausentarme en el trabajo porque mi cuerpo se siente debilitado por los cambios repentinos.		✓		
	EMOCIONAL	ANSIEDAD	Tengo preocupaciones y miedos debido a la carga emocional que me causa mi centro laboral.		✓		
		ANGUSTIA	Siento que me conmuevo con cada caso clínico que atiendo en el nosocomio.		✓		
		RENUNCIA	Siento que en el hospital mi estado emocional tiene resquebrajamientos y por lo tanto deseo cambiar de trabajo.		✓		
	COGNITIVO	EVALUACIÓN PRIMARIA	Al percibir los cuadros clínicos traumáticos de primera intención pierdo el conocimiento en los procedimientos inmediatos.		✓		
		EVALUACIÓN SECUNDARIA	Tengo miedo de asumir un paciente a mi cargo porque considero que voy a cometer errores en el tratamiento		✓		
		REEVALUACIÓN	Al termina mi jornada laboral, para evitar tener desaciertos en el trabajo repaso mis procedimientos y conocimientos orientadas al área asignada.		✓		
RENDIMIENTO LABORAL	ESFUERZO	TRABAJO EN EQUIPO	El establecimiento hospitalario promueve el trabajo conjunto para llegar a la meta propuesta	✓			
		MANEJO DE CRISIS	Para evitar caos en la distribución de tareas, existe una lista de cotejos para ver cuáles son los problemas repetitivos en los procedimientos de trabajo.	✓			
		HABILIDAD DE SERVICIO	Para ser útil en el trabajo estoy atento a cualquier capacitación con tecnología de punta para tener habilidad en el servicio.	✓			
	PRODUCTIVIDAD	ORIENTACIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Para tener control del trabajo asignado e identificado un mecanismo de productividad formando anotaciones de cuantos clientes atiendo en el día.	✓			
		COMUNICACIÓN EFECTIVA	En las áreas del trabajo, la comunicación es horizontal para evitar fallos del servicio con el paciente.	✓			
		COMPETENCIA PROFESIONAL	Procuro realizar las actividades laborales asignadas demostrando profesionalismo con todos los conocimientos adquiridos en mi formación académica.	✓			
	CALIDAD DE TRABAJO	SATISFACCIÓN LABORAL	El área de trabajo donde desarrollo mis actividades diarias cumple mi vida profesional.	✓			
		MOTIVACIÓN LABORAL	Llego puntualmente al centro laboral porque me siento identificada por cada paciente que atiendo.	✓			
		CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima de trabajo que se desarrolla en el centro hospitalario permite que te desarrolles laboralmente.	✓			
Firma del experto: 			Fecha: <u>29/11/2019</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL HOSPITAL SAN JOSÉ, CALLAO, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Zayda Patricia Gutiérrez Alvirre, Romero Pino Jorge Luis, Lady Orana Sianiegas Nanifúy, Karol Dorella Tafur Monterola.							
Apellidos y nombres del experto: <i>MJ TERINO GALCER JONS RUIZ</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ESTRES	FISIOLOGICO	REACCIÓN DE ALARMA	Suele cambiarme de área cuando recién se ha adaptado a un nuevo puesto.	TD = Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Indiferente A = Acuerdo TA = Total Acuerdo	✓		
		ETAPA DE RESISTENCIA	Procuro adaptarme a los cambios repentinos de puesto, pero me producen fatiga.		✓		
		ETAPA DE AGOTAMIENTO	Suelo ausentarme en el trabajo porque mi cuerpo se siente debilitado por los cambios repentinos.		✓		
	EMOCIONAL	ANSIEDAD	Tengo preocupaciones y miedos debido a la carga emocional que me causa mi centro laboral.		✓		
		ANGUSTIA	Siento que me conmueve con cada caso clínico que atiendo en el nosocomio.		✓		
		RENUNCIA	Siento que en el hospital mi estado emocional tiene resquebrajamiento y por lo tanto deseo cambiar de trabajo.		✓		
	COGNITIVO	EVALUACIÓN PRIMARIA	Al percibir los cuadros clínicos traumáticos de primera intención pierdo el conocimiento en los procedimientos inmediatos.		✓		
		EVALUACIÓN SECUNDARIA	Tengo miedo de asumir un paciente a mi cargo porque considero que voy a cometer errores en el tratamiento.		✓		
		REEVALUACIÓN	Al termina mi jornada laboral, para evitar tener desaciertos en el trabajo repaso mis procedimientos y conocimientos orientadas al área asignada.		✓		
RENDIMIENTO LABORAL	ESFUERZO	TRABAJO EN EQUIPO	El establecimiento hospitalario promueve el trabajo conjunto para llegar a la meta propuesta.	✓			
		MANEJO DE CRISIS	Para evitar caos en la distribución de tareas, existe una lista de cotejos para ver cuáles son los problemas repetitivos en los procedimientos de trabajo.	✓			
		HABILIDAD DE SERVICIO	Para ser útil en el trabajo estoy atento a cualquier capacitación con tecnología de punta para tener habilidad en el servicio.	✓			
	PRODUCTIVIDAD	ORIENTACIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Para tener control del trabajo asignado e identificado un mecanismo de productividad formando anotaciones de cuantos clientes atiendo en el día.	✓			
		COMUNICACIÓN EFECTIVA	En las áreas del trabajo, la comunicación es horizontal para evitar fallos del servicio con el paciente.	✓			
		COMPETENCIA PROFESIONAL	Procuro realizar las actividades laborales asignadas demostrando profesionalismo con todos los conocimientos adquiridos en mi formación académica.	✓			
	CALIDAD DE TRABAJO	SATISFACCIÓN LABORAL	El área de trabajo donde desarrollo mis actividades diarias complace mi vida profesional.	✓			
		MOTIVACIÓN LABORAL	Llego puntualmente al centro laboral porque me siento identificada por cada paciente que atiendo.	✓			
		CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima de trabajo que se desarrolla en el centro hospitalario permite que te desarrolles laboralmente.	✓			
Firma del experto:			Fecha: <i>22/11/19</i>				

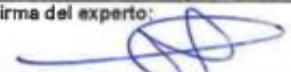
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL HOSPITAL SAN JOSÉ, CALLAO, 2019"								
Apellidos y nombres del investigador: Zayda Patricia Gutierrez Alvitres, Romero Pino Jorge Luis, Lady Oriana Sisniegas Nanfuñay, Karen Mirella Tafur Monterola.								
Apellidos y nombres del experto: <i>MSc. Mariana Fox Petronela Le Gouis</i>								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
ESTRES	FISIOLOGICO	REACCION DE ALARMA	Suelen cambiarle de área cuando recién se ha adaptado a un nuevo puesto.	TD = Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Indiferente A = Acuerdo TA = Total Acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>			
		ETAPA DE RESISTENCIA	Procuro adaptarme a los cambios repentinos de puesto, pero me producen fatiga.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		ETAPA DE AGOTAMIENTO	Suelo ausentarme en el trabajo porque mi cuerpo se siente debilitado por los cambios repentinos.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	EMOCIONAL	ANSIEDAD	Tengo preocupaciones y miedos debido a la carga emocional que me causa mi centro laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		ANGUSTIA	Siento que me conmuevo con cada caso clínico que atiendo en el nosocomio.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		RENUNCIA	Siento que en el hospital mi estado emocional tiene resquebrajamiento y por lo tanto deseo cambiar de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	COGNITIVO	EVALUACIÓN PRIMARIA	Al percibir los cuadros clínicos traumáticos de primera intención pierdo el conocimiento en los procedimientos inmediatos.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		EVALUACIÓN SECUNDARIA	Tengo miedo de asumir un paciente a mi cargo porque considero que voy a cometer errores en el tratamiento		<input checked="" type="checkbox"/>			
		REEVALUACIÓN	Al termina mi jornada laboral, para evitar tener desaciertos en el trabajo repaso mis procedimientos y conocimientos orientadas al área asignada.		<input checked="" type="checkbox"/>			
RENDIMIENTO LABORAL	ESFUERZO	TRABAJO EN EQUIPO	El establecimiento hospitalario promueve el trabajo conjunto para llegar a la meta propuesta	<input checked="" type="checkbox"/>				
		MANEJO DE CRISIS	Para evitar caos en la distribución de tareas, existe una lista de cotejos para ver cuáles son los problemas repetitivos en los procedimientos de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	PRODUCTIVIDAD	HABILIDAD DE SERVICIO	Para ser útil en el trabajo estoy atento a cualquier capacitación con tecnología de punta para tener habilidad en el servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		ORIENTACIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Para tener control del trabajo asignado e identificado un mecanismo de productividad formando anotaciones de cuantos clientes atiendo en el día.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		COMUNICACIÓN EFECTIVA	En las áreas del trabajo, la comunicación es horizontal para evitar fallos del servicio con el paciente.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	CALIDAD DE TRABAJO	COMPETENCIA PROFESIONAL	Procuro realizar las actividades laborales asignadas demostrando profesionalismo con todos los conocimientos adquiridos en mi formación académica.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		SATISFACCIÓN LABORAL	El área de trabajo donde desarrollo mis actividades diarias complace mi vida profesional.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		MOTIVACIÓN LABORAL	Llego puntualmente al centro laboral porque me siento identificada por cada paciente que atiendo.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima de trabajo que se desarrolla en el centro hospitalario permite que te desarrolles laboralmente.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto: <i>Mariana Fox</i>		Fecha: <i>28 II 2019</i>						

Nota: Las-DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL HOSPITAL SAN JOSÉ, CALLAO, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Zayda Patricia Gutiérrez Alviras, Romero Pino Jorge Luis, Lady Oriana Sieniegas Nanfúñay, Karen Mirella Tafur Monterola.							
Apellidos y nombres del experto: <i>José Osvaldo Heiler</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ESTRES	FISIOLOGICO	REACCIÓN DE ALARMA	Suelen cambiarle de área cuando recién se ha adaptado a un nuevo puesto.	TD = Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Indiferente A = Acuerdo TA = Total Acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		ETAPA DE RESISTENCIA	Procuro adaptarme a los cambios repentinos de puesto, pero me producen fatiga.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		ETAPA DE AGOTAMIENTO	Suelo ausentarme en el trabajo porque mi cuerpo se siente debilitado por los cambios repentinos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EMOCIONAL	ANSIEDAD	Tengo preocupaciones y miedos debido a la carga emocional que me causa mi centro laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		ANGUSTIA	Siento que me conmuevo con cada caso clínico que atiendo en el nosocomio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		RENUNCIA	Siento que en el hospital mi estado emocional tiene resquebrajamiento y por lo tanto deseo cambiar de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	COGNITIVO	EVALUACIÓN PRIMARIA	Al percibir los cuadros clínicos traumáticos de primera intención pierdo el conocimiento en los procedimientos inmediatos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		EVALUACIÓN SECUNDARIA	Tengo miedo de asumir un paciente a mi cargo porque considero que voy a cometer errores en el tratamiento		<input checked="" type="checkbox"/>		
		REEVALUACIÓN	Al termina mi jornada laboral, para evitar tener desacuerdos en el trabajo repaso mis procedimientos y conocimientos orientadas al área asignada.		<input checked="" type="checkbox"/>		
RENDIMIENTO LABORAL	ESFUERZO	TRABAJO EN EQUIPO	El establecimiento hospitalario promueve el trabajo conjunto para llegar a la meta propuesta	<input checked="" type="checkbox"/>			
		MANEJO DE CRISIS	Para evitar caos en la distribución de tareas, existe una lista de cotejos para ver cuáles son los problemas repetitivos en los procedimientos de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		HABILIDAD DE SERVICIO	Para ser útil en el trabajo estoy atento a cualquier capacitación con tecnología de punta para tener habilidad en el servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	PRODUCTIVIDAD	ORIENTACIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Para tener control del trabajo asignado e identificado un mecanismo de productividad formando anotaciones de cuantos clientes atiendo en el día.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		COMUNICACIÓN EFECTIVA	En las áreas del trabajo, la comunicación es horizontal para evitar fallos del servicio con el paciente.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		COMPETENCIA PROFESIONAL	Procuro realizar las actividades laborales asignadas demostrando profesionalismo con todos los conocimientos adquiridos en mi formación académica.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	CALIDAD DE TRABAJO	SATISFACCIÓN LABORAL	El área de trabajo donde desarrollo mis actividades diarias complace mi vida profesional.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		MOTIVACIÓN LABORAL	Llego puntualmente al centro laboral porque me siento identificada por cada paciente que atiendo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima de trabajo que se desarrolla en el centro hospitalario permite que te desarrolles laboralmente.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto: 			Fecha: <i>29/11/2016</i>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "ESTRES Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL HOSPITAL SAN JOSÉ, CALLAO, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Zayda Patricia Gutiérrez Avitres, Romero Pino Jorge Luis, Lady Oriana Sieniegas Nanfufay, Karen Mirella Tafur Monterola.							
Apellidos y nombres del experto: <u>MBA. BARRA BARRIENTOS JESÚS BARRIQUETE</u>							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ESTRES	FISIOLOGICO	REACCIÓN DE ALARMA	Suelen cambiarle de área cuando recién se ha adaptado a un nuevo puesto.	TD = Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Indiferente A = Acuerdo TA = Total Acuerdo	✓		
		ETAPA DE RESISTENCIA	Procuro adaptarme a los cambios repentinos de puesto, pero me producen fatiga.		✓		
		ETAPA DE AGOTAMIENTO	Suelo ausentarme en el trabajo porque mi cuerpo se siente debilitado por los cambios repentinos.		✓		
	EMOCIONAL	ANSIEDAD	Tengo preocupaciones y miedos debido a la carga emocional que me causa mi centro laboral.		✓		
		ANGUSTIA	Siento que me conmuevo con cada caso clínico que atiendo en el nosocomio.		✓		
		RENUNCIA	Siento que en el hospital mi estado emocional tiene resquebrajamientos y por lo tanto deseo cambiar de trabajo.		✓		
	COGNITIVO	EVALUACIÓN PRIMARIA	Al percibir los cuadros clínicos traumáticos de primera intención pierdo el conocimiento en los procedimientos inmediatos.		✓		
		EVALUACIÓN SECUNDARIA	Tengo miedo de asumir un paciente a mi cargo porque considero que voy a cometer errores en el tratamiento		✓		
		REEVALUACIÓN	Al termina mi jornada laboral, para evitar tener desaciertos en el trabajo repaso mis procedimientos y conocimientos orientadas al área asignada.		✓		
RENDIMIENTO LABORAL	ESFUERZO	TRABAJO EN EQUIPO	El establecimiento hospitalario promueve el trabajo conjunto para llegar a la meta propuesta	✓			
		MANEJO DE CRISIS	Para evitar caos en la distribución de tareas, existe una lista de cotejos para ver cuáles son los problemas repetitivos en los procedimientos de trabajo.	✓			
		HABILIDAD DE SERVICIO	Para ser útil en el trabajo estoy atento a cualquier capacitación con tecnología de punta para tener habilidad en el servicio.	✓			
	PRODUCTIVIDAD	ORIENTACIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Para tener control del trabajo asignado e identificado un mecanismo de productividad formando anotaciones de cuantos clientes atiendo en el día.	✓			
		COMUNICACIÓN EFECTIVA	En las áreas del trabajo, la comunicación es horizontal para evitar fallos del servicio con el paciente	✓			
		COMPETENCIA PROFESIONAL	Procuro realizar las actividades laborales asignadas demostrando profesionalismo con todos los conocimientos adquiridos en mi formación académica.	✓			
	CALIDAD DE TRABAJO	SATISFACCIÓN LABORAL	El área de trabajo donde desarrollo mis actividades diarias complace mi vida profesional.	✓			
		MOTIVACIÓN LABORAL	Llego puntualmente al centro laboral porque me siento identificada por cada paciente que atiendo.	✓			
		CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima de trabajo que se desarrolla en el centro hospitalario permite que te desarrolles laboralmente.	✓			
Firma del experto:			Fecha <u>29/ 11 / 2019</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.