



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
SERVICIOS DE LA SALUD

**El estrés laboral y la eficiencia del servicio de la unidad de
Cuidados Intensivos de un hospital de Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Maestra en Gestión de Servicios de la Salud

AUTORA:

Galindo García Jheyemi Dayana ([ORCID: 0000-0002-8183-8600](https://orcid.org/0000-0002-8183-8600))

ASESORA:

Dra. Mercado Marrufo Celia Emperatriz ([ORCID: 0000-0002-4187-106X](https://orcid.org/0000-0002-4187-106X))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres por su inmenso amor y ser ejemplo de superación. A mi hermana Arleem por acompañarme y apoyarme en mis proyectos. A mis amados hijos Jesusito, Gigi y Cata por ser fuente de inspiración que me invita a ser mejor cada día. A mi amado esposo Jesús por su sacrificio, esfuerzo y amor incondicional.

Agradecimiento

A Dios por darme la vida y permitirme cumplir un sueño más. A mi madre por su apoyo incondicional e impulsarme a seguir perseverante. A mi familia por su apoyo incondicional. A mis Maestros por brindarme conocimiento, experiencias y dedicación en este proceso de aprendizaje.

Índice de contenidos

I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1: Fiabilidad de cuestionario de variables	13
Tabla 2 Distribución de frecuencia de la variables estrés laboral y eficiencia del servicio.	16
Tabla 3: Distribución de frecuencia de las dimensiones	19
Tabla 4: Prueba de normalidad de las variables	21
Tabla 5: Prueba de correlación de variables	22
Tabla 6: Prueba de correlación de estrés laboral y eficiencia productiva	23
Tabla 7:1 Prueba de correlación de estrés laboral y eficiencia técnica	24
Tabla 8: Prueba de correlación de estrés laboral y eficiencia de gestión	25

Índice de figuras

Figura 1: Grafica de Frecuencia de la variable Estrés laboral	17
Figura 2: Grafica de Frecuencia de la variable Eficiencia del servicio	17
Figura 3: Grafica de Frecuencia de la dimensión Estresores grupales	18
Figura 4: Grafica de Frecuencia de la dimensión Estresores individuales	18
Figura 5: Grafica de Frecuencia de la dimensión Eficiencia productiva	20
Figura 6: Grafica de Frecuencia de la dimensión Eficiencia técnica	20
Figura 7: Grafica de Frecuencia de la dimensión Eficiencia de gestión	21

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y la eficiencia del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022. La metodología de la investigación fue de un enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, tipo de estudio aplicada de nivel descriptivo-correlacional, corte transversal, la población del presente estudio estuvo constituida por los 155 colaboradores del área de cuidados intensivos de un Hospital en Lima. La recolección de datos es llevada a cabo a través de un cuestionario respectivo para cada variable: Estrés laboral y Eficiencia del servicio, luego se procesaron los datos, haciendo uso del programa estadístico SPSS v28. Los resultados obtenidos evidencian que la correlación entre las variables: Estrés laboral y eficiencia del servicio observando un nivel de significancia igual a: $0.001 < 0.05$. por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0): El factor de correlación es 0.802. Y presenta una correlación positiva muy fuerte, en ese sentido se acepta la hipótesis de investigación H_1 : Existe relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022.

Palabras claves: Estrés laboral, Eficiencia del servicio.

Abstract

The present research work had as a general objective: To determine the relationship between work stress and the efficiency of the service of the Intensive Care Unit of a hospital in Lima, 2022. The research methodology was a quantitative approach, the design did not experimental, type of study applied descriptive-correlational level, cross-sectional, the population of the present study was constituted by the 155 collaborators of the intensive care area of a Hospital in Lima. The data collection is carried out through a respective questionnaire for each variable: Work stress and Efficiency of the service, then the data was processed, using the statistical program SPSS v28. The results obtained show that the correlation between the variables: Work stress and service efficiency, observing a level of significance equal to: $0.001 < 0.05$. therefore, the null hypothesis (H_0) is rejected: The correlation factor is 0.802. And it presents a very strong positive correlation, in this sense the research hypothesis H_1 is accepted: There is a significant relationship between work stress and the efficiency of the service of the Intensive Care Unit of a hospital in Lima, 2022.

Keywords: Work stress, Service efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la salud (2017), estrés es el conjunto de elementos fisiológicos que condiciona al organismo humano para reaccionar ante alguna circunstancia presente en la vida diaria. Por lo tanto, la capacidad de controlar estas situaciones va a depender de cada persona y su condición emocional. A decir de Kang et al. (2020) a pesar de todas las medidas sanitarias, se iba generando una fuerte presión y estrés en el personal de salud, con el temor de contagiarse con el COVID-19. Según De Canevaa et al. (2020) en muchos países de Latinoamérica a diferencia de España, no se contaba con adecuados medios de protección en el personal de salud, generando sentimientos de frustración, discriminación, aislamiento, estrés, emociones negativas del personal de salud, los pacientes y familias, sumando ello al distanciamiento con la propia familia y al cansancio físico y mental. Todo ello era un caos interno que cargaba internamente al personal de salud, por ello se recurre a la inteligencia emocional. En ese sentido, Esquivel (2015), menciona que el estrés laboral es denominado por la OMS como una epidemia global, generando un riesgo ocupacional que puede llegar a afectar al 100% de los trabajadores; generando desequilibrio en la salud.

En este sentido según estudios de MINSA (2021), el estrés laboral aumentado considerablemente en los últimos años, así lo demuestran los estudios realizados, indicando que en el Perú más del 60% de la población sufre de estrés y que más del 70% de los colaboradores de las organizaciones presentan esta es laboral. se detalla también que el estrés laboral se observa más en personas que tienen 25 40 años de edad, ya que en ese rango se encuentran las personas con más responsabilidades según función y carga laboral, además se informa el sexo femenino es quien más padece esta circunstancia. por lo tanto, el Ministerio de salud debería encargarse de promover el bienestar de los individuos y realizar estudios concernientes a esta realidad para visualizar la problemática y así buscar herramientas que de alguna forma contribuyan a disminuir los niveles de estrés en la sociedad y por ende en las organizaciones

En ese sentido, Hanlon (2017) opina que la salud pública tiene como objetivo alcanzar un nivel alto de bienestar de acuerdo a los conocimientos y recursos disponibles en un espacio y tiempo conveniente. Por consiguiente, comenta Palmer (2017) que la necesidad de salud en la comunidad es ilimitada, sin embargo, no sucede así con los recursos. Es así que la necesidad de eficiencia en el servicio de salud se convierte en un instrumento esencial para la toma de decisiones. Es por ello que comentan Gálvez, Álvarez, Sarduy & Morales (2017), comentan que existe una tendencia global de adoptar el criterio de eficiencia de servicio como elemento para una toma de decisiones acertada. De ese modo lograr una gestión de instituciones de salud eficientes, conlleva a realizar un análisis de la relación de resultados y comparación del servicio brindado; por ello, Guy y Lee, (2018) sostuvieron que si se desea evitar consecuencias negativas a nivel emocional del trabajador es importante capacitar y conocer el manejo de las emociones tanto propias como ajenas. Mastracci et al. (2017) y Lee et al (2021) afirmaron que de no actuar a tiempo el trabajador sanitario llegaría a un punto de desgaste emocional muy fuerte generando espacio para que surja el estrés y/o síndrome de burnout.

En ese sentido se menciona que los colaboradores de la institución pública de salud objeto de este estudio, según información recabada del área de gestión de personal, tiene un alto índice de desmotivación y frustración frente a la labor efectuada y en su mayoría presentan problemas laborales tales como ausentismo, falta de integración y falta de atención adecuada a los pacientes lo cual se atribuye a posibles cuadros de estrés en el centro de labores lo que desencadena falencias en la eficiencia del servicio. Por lo tanto, el hospital necesita una gestión de personal que se base en herramientas significativas para el trabajador en relación al factor emocional y se considera urgente precisar herramientas que colaboren con el mejoramiento de las condiciones negativas que se presenten en el centro de labores; por lo cual, amerita precisar un estudio que indague la influencia del estrés laboral para contrarrestar los efectos del servicio brindado por los miembros del nosocomio y en especial por el personal asistencial de la unidad de cuidados intensivos En consecuencia, se precisa conocer si el estrés laboral conlleva a disminuir el rendimiento laboral y mejorar la gestión de la eficiencia de servicio del

Hospital objeto de este estudio.

Ante ello, cómo problema general se planteó ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la eficiencia del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022? y como problemas específicos los siguientes: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la eficiencia productiva de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022?, asimismo, ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la eficiencia de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022?, y por último: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la eficiencia de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022?

El presente trabajo cuenta con justificación teórica debido que aporta conocimiento sobre el estrés laboral y la eficiencia del servicio en un contexto muy importante y nuevo para el sector salud; cuenta también con justificación práctica, dado que sirve como guía para futuras investigaciones; cuenta también con justificación social al contribuir con un mejor manejo

El objetivo principal es: Determinar la relación entre el estrés laboral y la eficiencia del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022 y como objetivos específicos los siguientes: Determinar la relación entre el estrés laboral y la eficiencia productiva de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022, asimismo, Conocer la relación entre el estrés laboral y la eficiencia técnica de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022, y por último: Establecer la relación entre el estrés laboral y la eficiencia de gestión del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022.

Como Hipótesis general se plantea existe relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022. Como hipótesis específica se plantea si existe relación entre el estrés laboral del personal asistencial y la eficiencia productiva, el estrés laboral del personal asistencial y la eficiencia, y el estrés laboral del personal asistencial y la eficiencia de gestión del servicio de UCI de un Hospital, Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Por consiguiente, se recaban los antecedentes para establecer el contexto teórico de las variables tratadas en el presente estudio y poder comprender la relación existente entre las mismas con fuentes sólidas cómo lo observado en los antecedentes internacionales siguientes: Peña (2017), en la investigación estrés laboral y desempeño de la eficiencia del personal de enfermería del área de emergencia en el centro de salud ambulatorio Turmero, Este antecedente se tomó en cuenta porque el autor trabaja con la variable de estrés laboral y desempeño de la eficiencia en un personal de salud similar al de la investigación en curso. Se desarrolló en la ciudad de Maracay - República Bolivariana de Venezuela, se desarrolla un estudio no experimental y descriptivo de corte transversal, se aplica una encuesta a la muestra de 63 enfermeros del área de emergencia, dónde se encuentra los estresores de mayor impacto son en un 44% la exigencia laboral intermedia y en un 23.7% las exigencias laborales desfavorables. Así mismo el 90% de los trabajadores afirman que existe un ritmo laboral óptimo dentro del área de trabajo, de la misma manera el 53% indica que el control sobre las actividades laborales es un factor extremadamente desfavorable en el centro de salud. Por lo tanto, el autor concluye que los factores psicosociales son determinantes en la aparición de estrés laboral e influyen significativamente en la eficiencia del personal.

En esa misma línea el autor. Garate (2017), propone la investigación sobre el estrés laboral y la eficiencia de atención en el personal de enfermería que brinda servicios de terapia intensiva de un hospital de Ecuador. Se toma en cuenta este estudio debido al tratamiento de variables similares al del presente. Tratándose de un estudio descriptivo no experimental y con un corte transversal se aplicó un cuestionario a 97 enfermeros que presentaban sintomatología de fatiga. Los resultados evidencian que el personal del hospital tenía síntomas generales de fatiga que se relacionan con factores demográficos sociales y biológicos, contrastándose que la mayor parte de la muestra que presentaba estrés laboral son las personas de Estado civil casado y por encima de los 50 años. El autor concluye que el estrés laboral

influye significativamente en la eficiencia de atención al usuario lo que perjudica irremediablemente el servicio brindado en salud

Por su parte el autor Bustamante (2017), en el trabajo riesgos en la eficiencia y estrés laboral enfermeros del hospital Vicente Corral Moscoso de Cuenca, Ecuador, se toma en cuenta este estudio ya que es un trabajo de tipo correlacional y comenta sobre los riesgos en la eficiencia, detallando dimensiones similares al del presente. Se desarrolló un trabajo correlacional y transversal aplicándose un cuestionario a 140 enfermeros de dicho nosocomio. El autor concluye que el 75% de los enfermeros y técnicos en enfermería presentan altos índices de estrés laboral, otro dato importante es que el factor más resaltante que condicionan los altos niveles de estrés laboral es la tensión que se produce al trabajar de pie en un 70% de los casos estudiados. Evidenciándose que el estrés laboral tiene su origen en la alta tensión existente en el hospital lo que produce un riesgo alto en la eficiencia del personal de servicio

Por otro lado, en el contexto nacional se encuentran investigaciones como:

Vásquez (2018), en la investigación síndrome de Burnout y niveles de eficiencia de gestión en el servicio en el área de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2018. Lima, Perú, Esta investigación se tomó en cuenta porque detalla los niveles de eficiencia en una institución de salud, lo que colabora con la contextualización del presente estudio. Se desarrolla un trabajo descriptivo y transversal realizado a 54 personas que labora en el servicio de emergencia. Los resultados evidencian que 13% tiene un alto nivel de cansancio emocional y un 14% alto nivel de despersonalización en la función laboral, lo que produce un nivel de eficiencia de gestión bajo. Concluyendo el autor que el síndrome burnout influye significativamente en los niveles de eficiencia en el servicio.

En esa misma línea Solis (2018), en la investigación denominada relación entre la eficiencia y el estrés laboral en el servicio de emergencia de un hospital de categoría III-2. Lima, Perú 2018. Se tomó en cuenta la presente investigación porque desarrollan las dimensiones de estrés laboral,

similares al trabajo desarrollado. Fue un estudio cuantitativo y correlacional de corte transversal. Se utiliza una muestra de 43 profesionales de la salud en el área de enfermería en un muestreo por conveniencia no probabilístico aplicándose un cuestionario basado en la escala Maslach Burnout Inventory. Los resultados evidencian que existe una eficiencia del 19% en un nivel alto y un 81% en un nivel regular. El autor concluye que la eficiencia tiene una relación significativa con el estrés laboral en el área mencionada del respectivo nosocomio. Así mismo la eficiencia se relaciona con las dimensiones estresores grupales e individuales en un nivel significativo.

Torres (2019), en el estudio denominado estrés laboral y su relación con la eficiencia en enfermeras de un hospital público, se desarrolló de una forma descriptiva y no experimental en la ciudad de Lima Perú, Se tomó en cuenta ese trabajo porque toma como referencia a la dimensión estresores individuales, la cual es la misma que se presenta en el presente estudio, se aplicó la escala de estrés laboral de la OMS a una muestra de 100 enfermeras en un rango de edad de 22 a 61 años. Se concluye que la enfermera del hospital público tiene un nivel de estrés laboral promedio alto y las dimensiones con mayor puntuación fueron estresores individuales. Por lo cual el autor concluye que a medida que el estrés laboral aumenta el servicio de eficiencia disminuye.

En ese sentido, para comprender el estrés laboral se menciona que como antecedente del estrés, según Ivancevich y Matesson (1989), ya en el siglo XVII se utilizó ese término para señalar circunstancias de tensión angustia en comodidad. Por su parte Hans Selye (1956), menciona que el estrés es una respuesta biológica ante la reacción de las exigencias del medio ambiente. En esa misma línea el autor: Del Hoyo (2004), integra el concepto de estrés al mundo laboral y sostiene que son las respuestas psicológicas y físicas para adaptarse al mundo laboral y que cuando existe incoherencias entre el puesto de trabajo y la persona se produce un desequilibrio que desencadena en circunstancias estresantes para el colaborador. Del mismo modo, Canon en el año 1991 describe el término estrés: Estimulo que actúa en la persona respondiendo de forma específica.

A diferencia del investigador Selye quien desde el punto de vista psicológico el estrés responde a la demanda de los diversos factores que se encuentran en un ambiente Y como la persona responde y se adapta a estas circunstancias, clasificando el estrés de tipo negativo y estrés de tipo positivo. Shemueli, Rondan, Lozano y Huaraya, (2018), Precisan que el estrés es el resultante de la interacción existente entre el ambiente y el individuo por el cual la persona percibe los factores ambientales. Rivera (2019) cita a Fontana (1992), quien sostiene que el estrés es una exigencia a la capacidad de adaptación que tiene el ser humano, y por lo tanto el estrés puede ser positivo o negativo.

Por otro lado, para la OMS (2019), el estrés laboral se encuentra en los trabajadores que no tienen las capacidades ni habilidades para hacer frente a la exigencia laboral, y es ahí donde se observan las diversas experiencias de estrés en los colaboradores lo cual afecta de diversas formas a la organización. En esa misma línea, Cantelon (2019), sostiene que son las respuestas emocionales y físicas que tienen las personas en el ambiente de trabajo debido a la percepción de las demandas existentes, así como también la capacidad del trabajador para hacer frente a esta circunstancia. Asimismo, Mateo (2018), Sostiene qué estrés laboral son las exigencias del ambiente en labores donde los colaboradores reaccionan de forma fisiológica cognitiva y emocional. Y ello se evidencia en situaciones reales de estrés por el cual el organismo reacciona muchas veces en circunstancias de angustia y excitación al no poder finalizar o cumplir las tareas que exige el centro de labores. Por su parte el autor Cano (2017) menciona que el estrés laboral se evidencia cuando existe aumento o disminución de tareas en el centro de labores, y que también se da por el tiempo que se exija para desarrollar la labor de forma específica relacionándose también con la cooperación del equipo de trabajo y la seguridad existente en él.

En ese sentido, León & Arévalo (2017), citan a Ivancevich y Matteson (1996), quienes sostienen que existen factores estresores laborales que se manifiestan de como estresores grupales y/o estresores individuales,

mismos que originan una acción que desequilibra a la persona en su centro de labores. En efecto el estrés individual se puede manifestar cuando no existe claridad en el rol del trabajo y los objetivos presentes con relación a la responsabilidad y área asignada. En ese sentido los estresores organizacionales que a la vez serán las dimensiones del siguiente trabajo de investigación son: Estresores Grupales y estresores individuales. En tal modo, Rostango, (2018), menciona con relación a los estresores individuales se menciona al clima organizacional, la estructura organizacional, la tecnología, territorio organizacional y la influencia del líder. Por lo tanto, Clima organizacional, es la percepción que tiene el trabajador sobre la personalidad de la empresa la cual contiene políticas normas metas, etcétera. La estructura organizacional corresponde a la jerarquía de mandos y funciones en la organización, Así mismo como la burocracia existente y la carga administrativa que presenta. Con relación al territorio organizacional entiéndase como el espacio físico o virtual donde el trabajador desempeña las funciones asignadas para el puesto. La tecnología son los aspectos que comprenden las soluciones tecnológicas en una organización la cual puede ser excesiva o limitante, lo que origina la amplitud o simplificación de la labor y consecuentemente un factor de estrés al contar o no contar con esta herramienta. La influencia del líder es el modo en el cual el superior acciona y presenta procedimientos para manejar al grupo de trabajo el cual puede ser motivador o desmotivador según sea el caso ambos tendrán efectos positivos o negativos en el colaborador.

Por otro lado, Kusumo Djastuti & Sufian (2018), sugieren que los estresores grupales tienen que ver con el respaldo del grupo y la falta de cohesión. En ese sentido el respaldo del grupo es un factor necesario para que el trabajador se sienta comprometido con la organización en relación a la labor realizada y las demás personas que componen el grupo de trabajo, lo que origina un compromiso para con la empresa que tiene como consecuencia el crecimiento personal y el respaldo solidario entre los componentes humanos de la empresa. y por último la falta de cohesión entiéndase como la fuerza negativa de integración y motivación en función a

las labores grupales lo que desencadena una sinergia desfavorable para los compromisos y objetivos empresariales.

Seguidamente para comprender el término eficiencia según el Ministerio de la cultura y comunicación de Francia (2017), el término eficiencia proviene de latín "*efficientia*", que significa virtud de producir, fuerza en la acción. Asimismo, Eficiencia del servicio, en términos de salud, De Nadai (2021), la definen como el nivel en que el servicio brindado en salud realiza la máxima contribución a objetivos sociales proyectados dados los recursos existentes. Es decir, si los resultados son realizados con menor gasto o esfuerzo, el nivel de eficiencia se habrá incrementado. Por su lado, Ramos (2017), sostiene que al analizar el término eficiencia se desprende un grupo de técnicas que analizan las consecuencias sociales, clínicas, y económicas en intervenciones en los servicios de salud. En esa misma línea, Jiménez (2017) sostiene que, si un resultado en la gestión de la eficiencia del servicio contiene un recurso, se está evaluando directamente la eficiencia.

En ese sentido, Sacristán, Ortún, Rovira, Prieto & García (2017), sostienen que eficacia, eficiencia y efectividad son tres elementos en que la gestión de servicios de salud ha ido sentando sus bases al accionar, ya que la ruta hacia la eficiencia del servicio tiene que pasar por la eficacia y la efectividad, por lo tanto, es el último eslabón de la cadena. Por lo tanto, López (2019), explica que al conceptualizar la eficiencia se debe comprender el uso de un cociente de relación entre recursos y objetivos finales que se deseen alcanzar,

Por otro lado, Molero (2019), sostiene que Murray y Frenken comprenden que la eficiencia del servicio se relaciona con el desempeño en un sistema de salud, el cual debe tener como base objetivos propuestos en base los recursos con los que se cuenta. Asimismo comenta Jiménez (2017) que la OMS, (2020), define a la eficiencia como el proceso por el cual se produce la mayor salida a partir de un determinado input.

En esa misma línea, De Nadai (2021), brindan una definición más exacta: Un sistema sanitario es eficiente cuando brinda un servicio de salud idóneo y adecuado para la comunidad, utilizando un mínimo de recursos. Con respecto a los tipos de eficiencia, que a la vez son las dimensiones del presente estudio son: Eficiencia productiva, eficiencia técnica y eficiencia asignativa. La eficiencia productiva comenta López & Martín (2017) que se comprende como la capacidad de producir con costos mínimos. Según Cantor (2017), comenta que se clasifica en dos indicadores: elementos usados en el proceso y condiciones. La eficiencia técnica, comentan García, Chaviano, Celestrín & Pacheco C (2017), se entiende como aquella capacidad de usar los materiales y/o insumos tecnológicos de manera adecuada para brindar el servicio óptimo. Por último, la eficiencia asignativa, es aquella capacidad de conocimiento para saber con qué elementos se obtiene un mejor resultado, teniendo en cuenta, incluso el factor humano.

III. METODOLOGÍA

3.1. El tipo y diseño de investigación

El trabajo se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, ya que se dio en un proceso en el cual se miden los datos obtenidos de la recolección de las variables estrés laboral y eficiencia del servicio. Se considera también que el trabajo es de carácter observacional ya que no se manipularan las variables. En ese sentido, Dávila (2017), argumenta que la investigación básica es aquella donde el investigador conoce el problema y determina en un proyecto brindar respuestas a preguntas específicas. Asimismo, Argüelles (2021), menciona con relación al diseño de la investigación que es la representación de la conexión de 2 etapas conceptuales en el planteamiento de un problema en un trabajo de investigación desde una perspectiva hipotética y operativa. Hernández y Mendoza (2018), consideran que el trabajo es observacional no experimental porque no se manipulará ninguna de las variables de estudio. Del mismo modo se expresa que el trabajo es correlacional al ya que se está evaluando el grado de asociación que tienen las variables mencionadas.

3.2. Variables, operacionalización

Identificación de variables:

Variable 1: **Estrés laboral:** León & Arévalo (2017), citan a Ivancevich y Matteson (1996), quienes sostienen que existen factores estresores laborales que se manifiestan de como estresores grupales y/o estresores individuales, mismos que originan una acción que desequilibra a la persona en su centro de labores. En efecto el estrés individual se puede manifestar cuando no existe claridad en el rol del trabajo y los objetivos presentes con relación a la responsabilidad y área asignada. En ese sentido los estresores organizacionales que a la vez serán las dimensiones del siguiente trabajo de investigación son: Estresores Grupales y estresores individuales.

Variable 2: **Eficiencia del servicio**, en términos de salud, De Nadai (2021), la definen como el nivel en que el servicio brindado en salud realiza la máxima contribución a objetivos sociales proyectados dados los recursos existentes. Es decir, si los resultados son realizados con menor gasto o esfuerzo, el nivel de eficiencia se habrá incrementado

La Operacionalización de las variables de estudio se muestra en la sección anexos (ver Anexo 01)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Sánchez (2021), la población que concierne a un estudio se constituye por el total de hechos fenómenos o unidades lo que quiere decir que La población es la totalidad de elementos que conforman el estudio. Del mismo modo expresa que la muestra es una parte que representa a la población con las debidas características homogéneas. En este caso la población total de colaboradores en el área UCI del Hospital ubicado en Lima, asciende a 155 personas, 65 técnicos de enfermería, 72 enfermeros y 18 médicos.

3.3.2 Muestra

Asimismo, Guerrero (2017), expresa que una muestra es censal cuando se toma el total de la población. En ese sentido se utiliza la muestra censal ya que se toma como objeto de estudio a toda la población, es decir la muestra es igual a 155 personas.

3.3.3 Muestreo

López y Fachelli (2017), indican que el muestreo es aquel proceso que selecciona un grupo de individuos de una población a fin de estudiar sus características, por lo tanto, el muestreo se realiza en base a cada elemento de la muestra, la cual tiene las mismas posibilidades y características de la población

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Sánchez (2021), menciona que la técnica es el conjunto de normas que incluye procesos para analizar y alcanzar el objetivo de la investigación y Arias, Villasís y Miranda (2017) indican que el instrumento es la herramienta material por el cual se procesará en registro de la información. En este caso puntual los datos se recolectaron a través del instrumento cuestionario aplicándose la técnica de la encuesta. Para precisar la información anterior se menciona a Rodríguez (2021), indica que la encuesta es una técnica para obtener la información fidedigna que usa procedimientos y estándares generales por la cual se hacen las mismas preguntas de un tema definido a cada individuo de la muestra

En ese sentido para darle validación al instrumento se contó con la verificación del cuestionario a cargo de expertos como se muestra en los anexos (ver anexo 02)

Del mismo modo para poder determinar la confiabilidad de cada uno de los ítems que conforman el instrumento cuestionario se procesaron los enunciados utilizando el estadístico Alfa de cronbach el cual determina los niveles de confianza, utilizando como referencia los valores de coeficiente establecidos por Hernández, Fernández y Baptista (2018).

Se indica la información registrada para evaluar la variable: Estrés laboral en la tabla siguiente:

Tabla 1: Fiabilidad de cuestionario de variables

	Estadística de fiabilidad	
	Estrés laboral	Eficiencia del servicio
Alfa de Cronbach	.775	.794
Nº de elementos	10	15

Fuente: Elaboración propia

En la **Tabla 1** podemos observar que los resultados del alfa de Cronbach son .775 y .794, encontrando en ambas variables una marcada relación.

3.5. Procedimientos

Como primer paso, se solicitó a la Oficina de Administración de Recursos Humanos, un permiso para realizar la investigación en los tiempos encomendados, para lo cual se otorga el espacio en el tiempo necesario que corresponda aplicar el cuestionario que contiene la presente investigación, procediendo inicialmente con una muestra piloto a 50 trabajadores del nosocomio para luego aplicarlo al total de la muestra correspondiente a 155 trabajadores. Seguidamente los datos serán clasificados, contabilizados y tabulados en el programa Microsoft Excel y finalmente desarrollar el proceso estadístico en el programa SPSS versión 28, para obtener los resultados expresados en el siguiente estudio según corresponda a los acápites necesarios con relación a la estadística descriptiva e inferencial.

3.6. Método de Análisis de Datos

Para efectuar el desarrollo del presente estudio se procedió a analizar las variables eficiencia del servicio y estrés laboral en base a la estadística descriptiva con sus respectivas medidas de tendencia utilizando el programa estadístico SPSS v.28, el cual interviene en el análisis de la significancia entre las respectivas variables procesando la prueba de normalidad para averiguar dice acepta la hipótesis presentada, donde se tomó un nivel de significancia del 5%, un nivel de confianza del 95% y que el valor de Z será de 1.96.

3.7. Aspectos Éticos

El presente estudio cumplió con los procedimientos que establecen las normas del método científico lo cual garantiza la fidelidad del trabajo y demuestra que no se utiliza información que no corresponda a la investigación de las variables, del mismo modo se protegió la credibilidad de los trabajadores del hospital previo consentimiento de los encuestados y responsables de dicha institución para lo cual se les explicó que los resultados que se obtengan serán meramente confidenciales. Por otro lado, se expresa la pertenencia intelectual del presente que colinda con las leyes internacionales que protegen la autoría total del presente, es decir se respeta las condiciones de Autonomía: Ya que la autora ha tomado decisiones con relación al estudio bajo condiciones

personales que se desarrollan en sólidos valores positivos, además de que el trato que involucra a los participantes es de respeto a la independencia de decisiones particulares. También se ha respetado el principio de beneficencia, visto que la autora se basa en la obligación moral de brindar bienestar en el ámbito académico y social. Y por último se respeta el principio de justicia ya que la presente investigación es equitativa en todo su proceder estableciendo criterio necesario para el procesamiento del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo

En la tabla 2 se muestra la distribución frecuencia de los datos agrupados de la variable estrés laboral, donde se observa que, de los 155 encuestados, el 55% considera que existe un regular estrés laboral, mientras que el 25% considera que existe un nivel bajo de estrés laboral; y solo el 20% de los encuestados consideran que existe un nivel alto de estrés laboral.

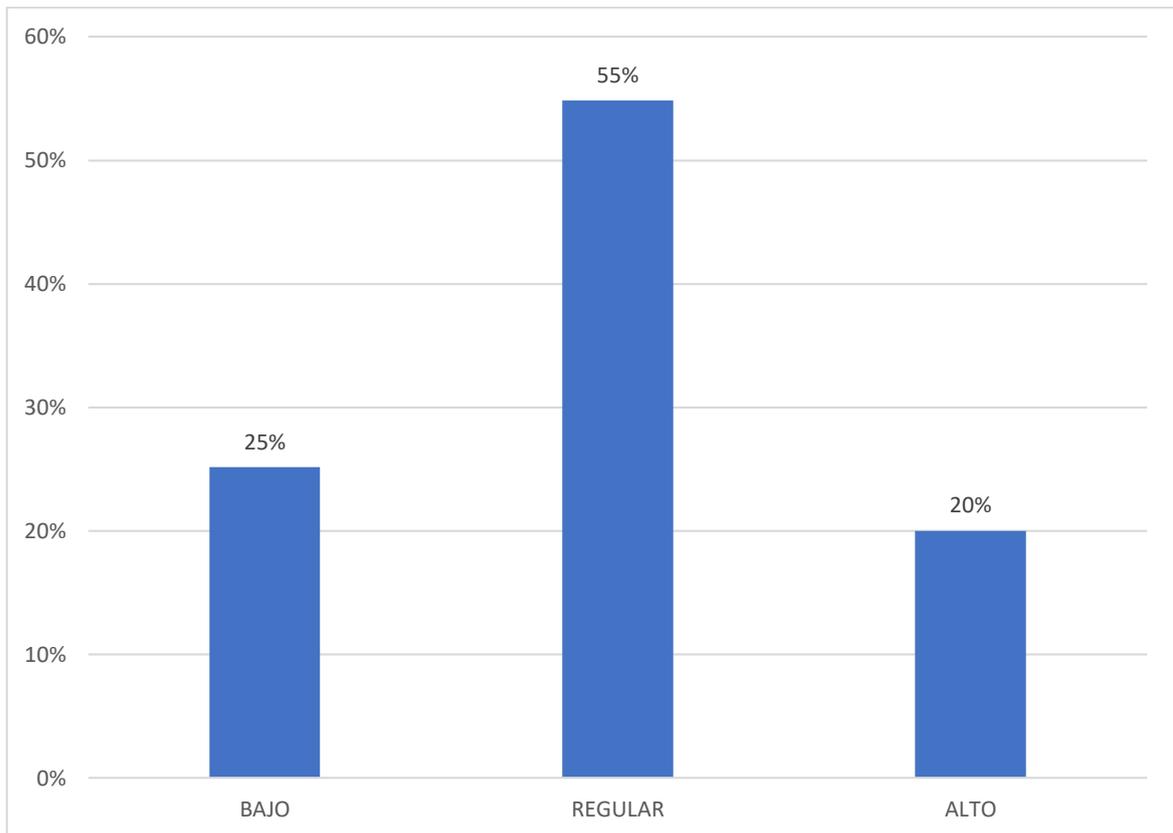
Tabla 2 Distribución de frecuencia de la variables estrés laboral y eficiencia del servicio

	Estrés laboral		Eficiencia del servicio	
	Fr.	%	Fr.	%
Bajo	39	25%	37	37%
Regular	85	55%	72	46%
Alto	31	20%	46	30%
Total	155	100%	155	100%

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 1 podemos observar la distribución de los resultados obtenidos en la variable estrés laboral, en la cual se detalla que lo predominante es que los trabajadores del área de UCI del hospital de Lima presenten un nivel regular de estrés con un 53% y un 20% presenta un nivel alto de estrés.

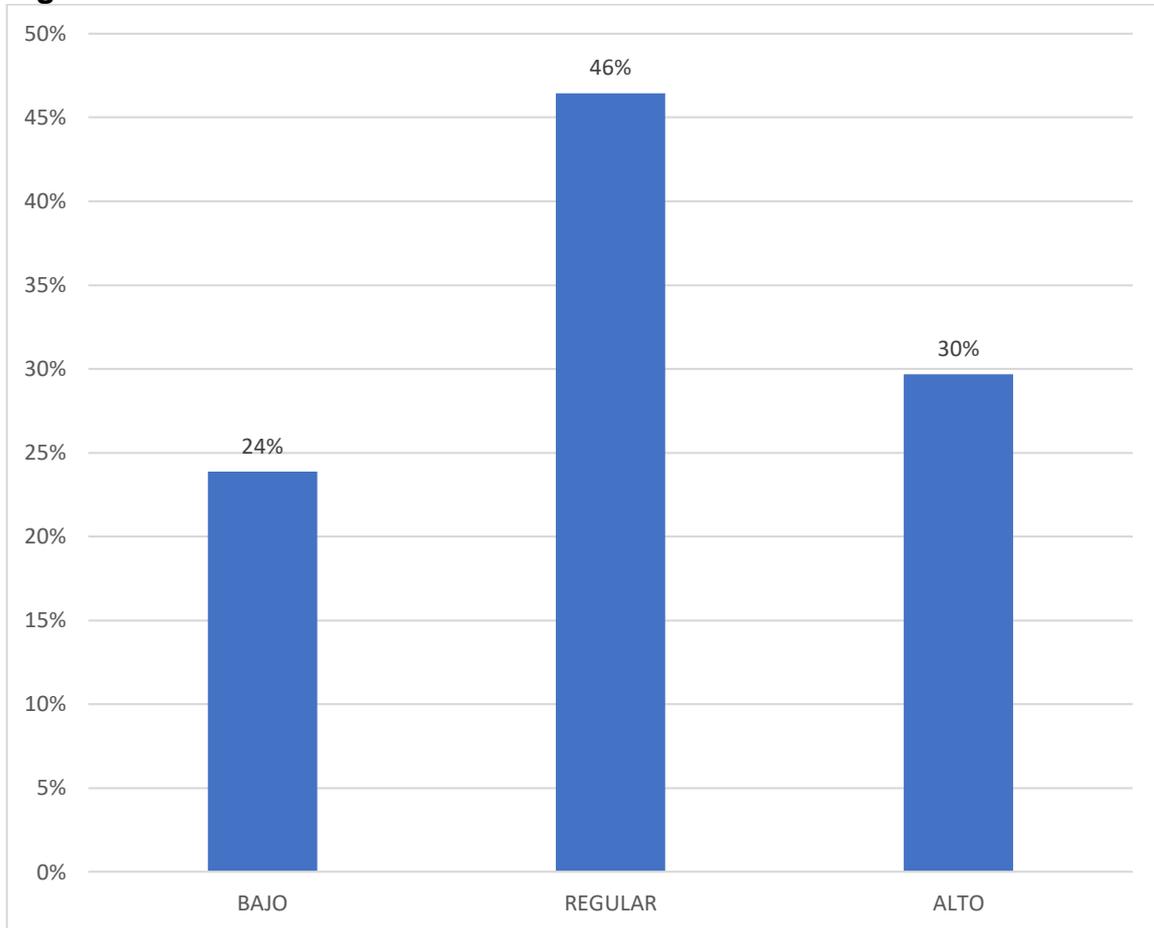
Figura 7: *Grafica de Frecuencia de la variable Estrés laboral*



Fuente: Elaboración propia.

Mientras que de la variable eficiencia del servicio (Tabla 2 y figura 2) se observa que el 30% considera que existe un nivel alto de eficiencia del servicio; y solo el 24% de los encuestados consideran que existe un nivel bajo de estrés laboral.

Figura 8: Grafica de Frecuencia de la variable Eficiencia del servicio



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la tabla 3, se encuentran las frecuencias y porcentajes de cada indicador de las variables; en los estresores grupales podemos observar que de los 155 encuestados, el 53% considera que existe un nivel bajo de estresores grupales, el 38% considera que existe un nivel regular y solo el 9% de los encuestados consideran que existe un nivel alto (**Figura 3**); respecto a la dimensión estresores individuales se observa que el 64% considera que existe regular nivel de estresores individuales, el 26% considera que existe un nivel alto y solo el 10% de los encuestados consideran que existe un nivel bajo (**Figura 4**).

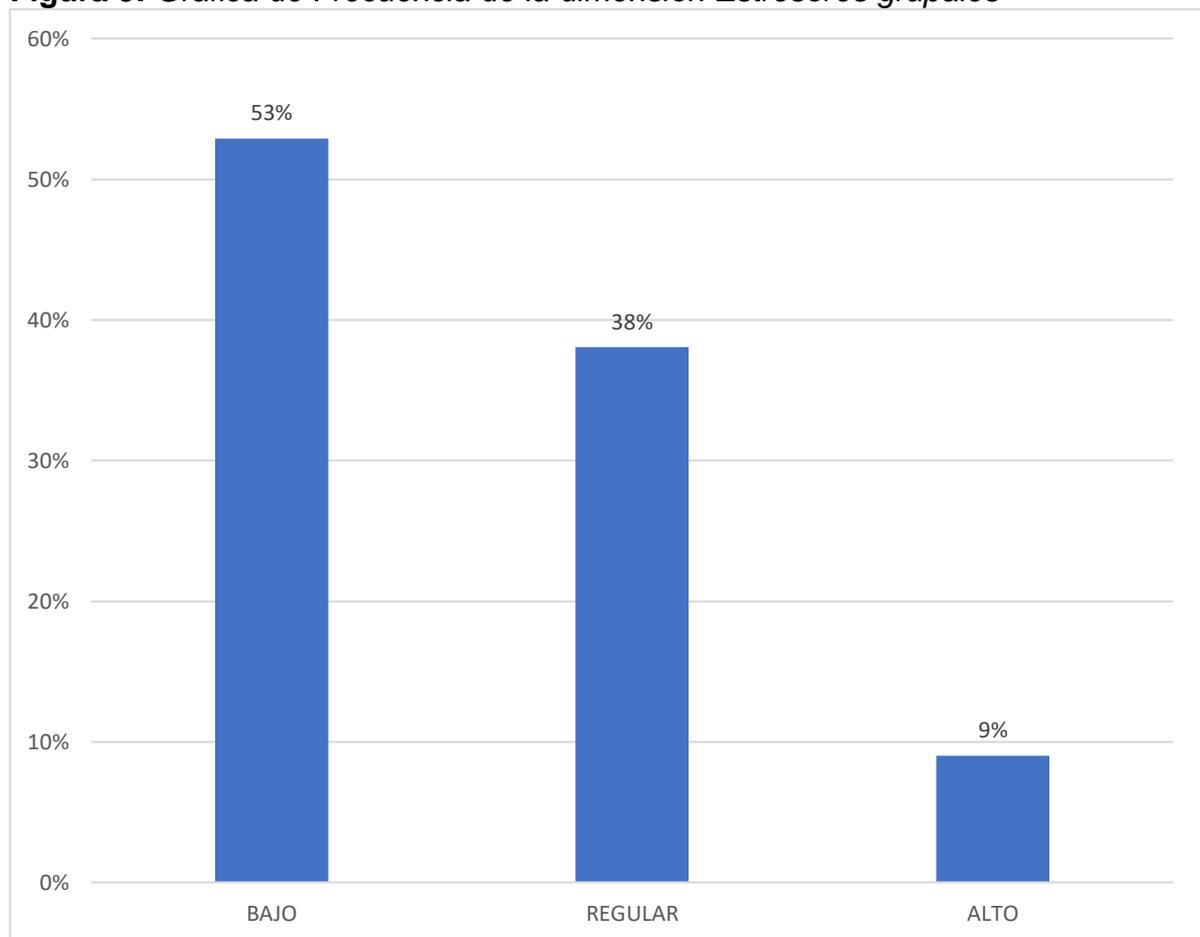
Tabla 3: Distribución de frecuencia de las dimensiones

		Frecuencia de dimensiones			
		Bajo	Regular	Alto	Total
Estresores grupales	Fr.	82	59	14	155
	%	53%	38%	9%	100%
Estresores individuales	Fr.	15	100	40	155
	%	10%	64%	26%	100%
Eficiencia productiva	Fr.	55	84	16	155
	%	35%	55%	10%	100%
Eficiencia técnica	Fr.	36	93	26	155
	%	23%	60%	17%	100%
Eficiencia de gestión	Fr.	19	116	20	155
	%	12%	75%	13%	100%

Fuente: Elaboración propia

Al igual que en la tabla 3, en la figura 3 se puede observar la distribución de la dimensión de estresores grupales, en la cual se puede ver que el 53% de personal de UCI de un hospital de Lima cuentan con un nivel bajo de estresores grupales y solo 9% cuentan con un nivel alto de estresores grupales.

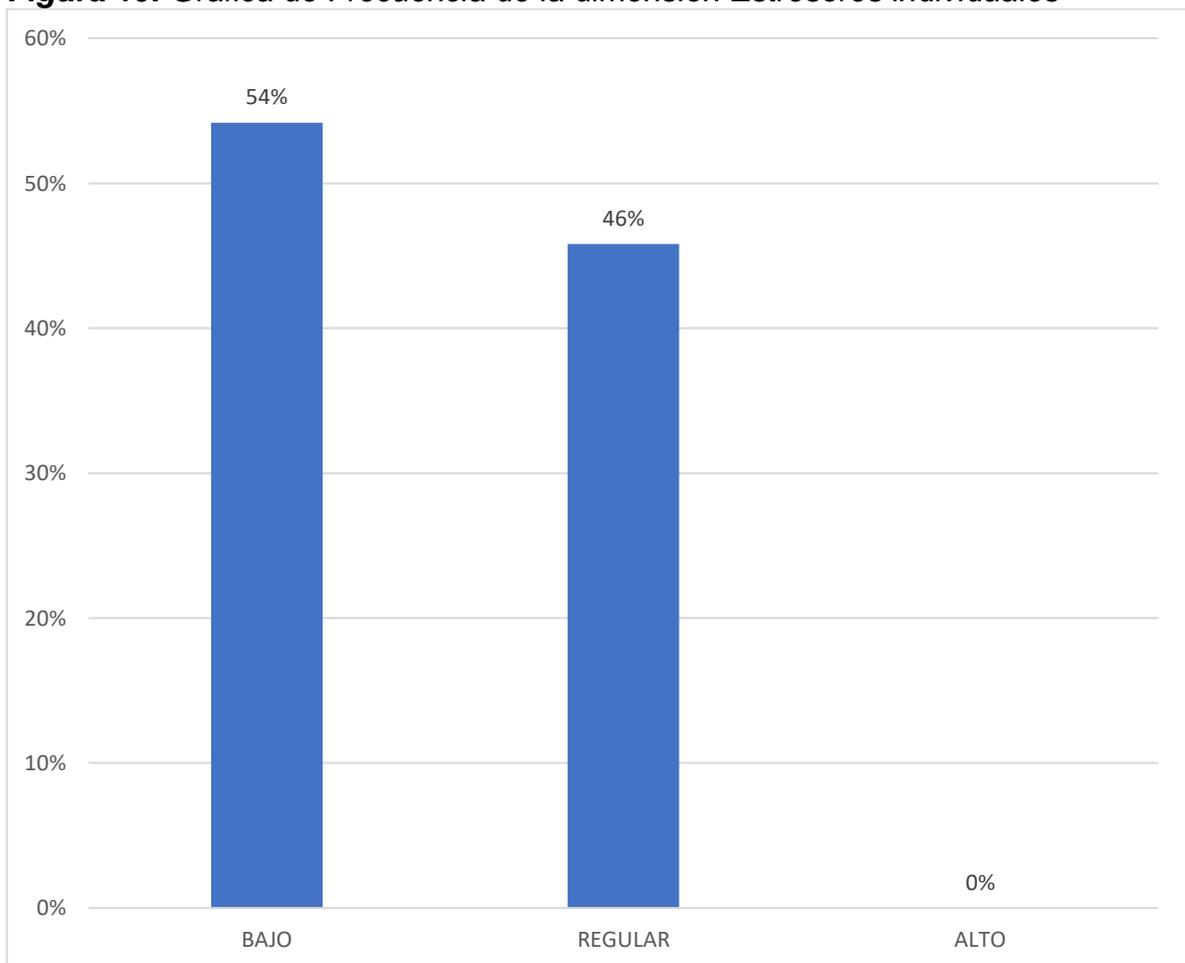
Figura 9: *Grafica de Frecuencia de la dimensión Estresores grupales*



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 4 se puede observar que los estresores individuales están considerados en un 54% con un nivel bajo y un 46% en un nivel regular, sin encontrarse trabajadores con un nivel alto de estresores individuales.

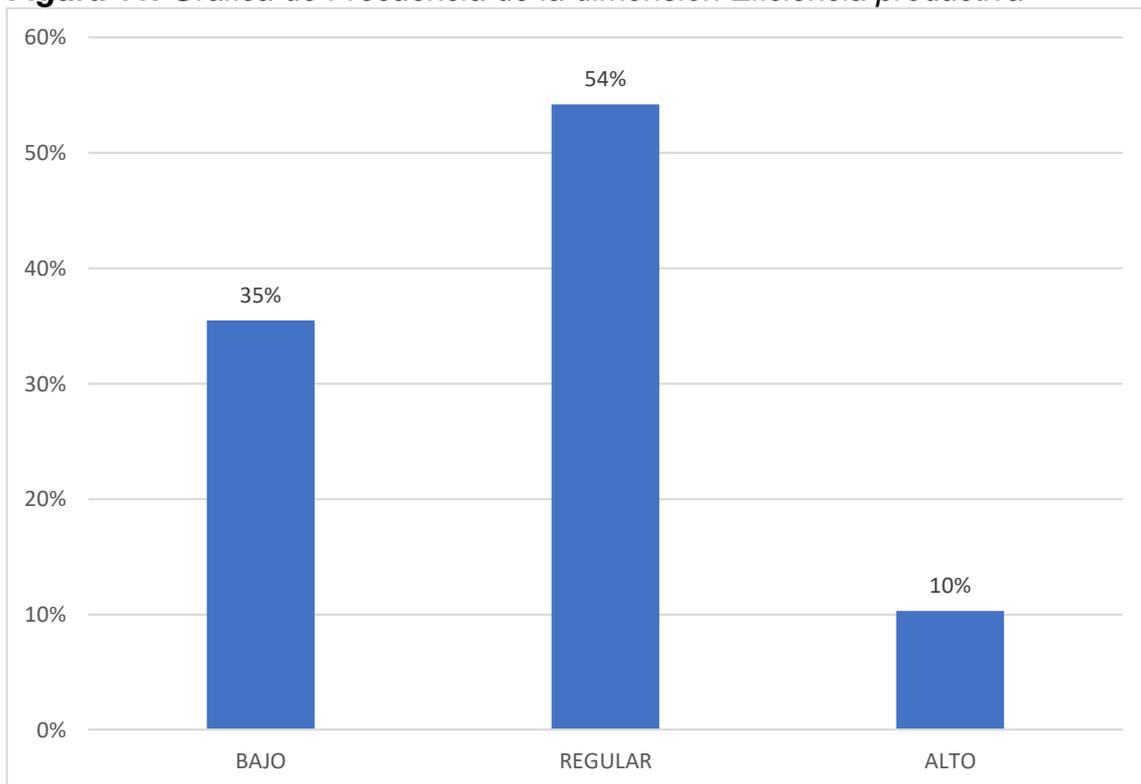
Figura 10: Grafica de Frecuencia de la dimensión Estresores individuales



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la dimensión Eficiencia productiva se observa el 54% considera que existe regular nivel de eficiencia productiva, mientras que el 35% considera que existe un nivel bajo y solo el 10% de los encuestados consideran que existe un nivel alto (**Figura 5**).

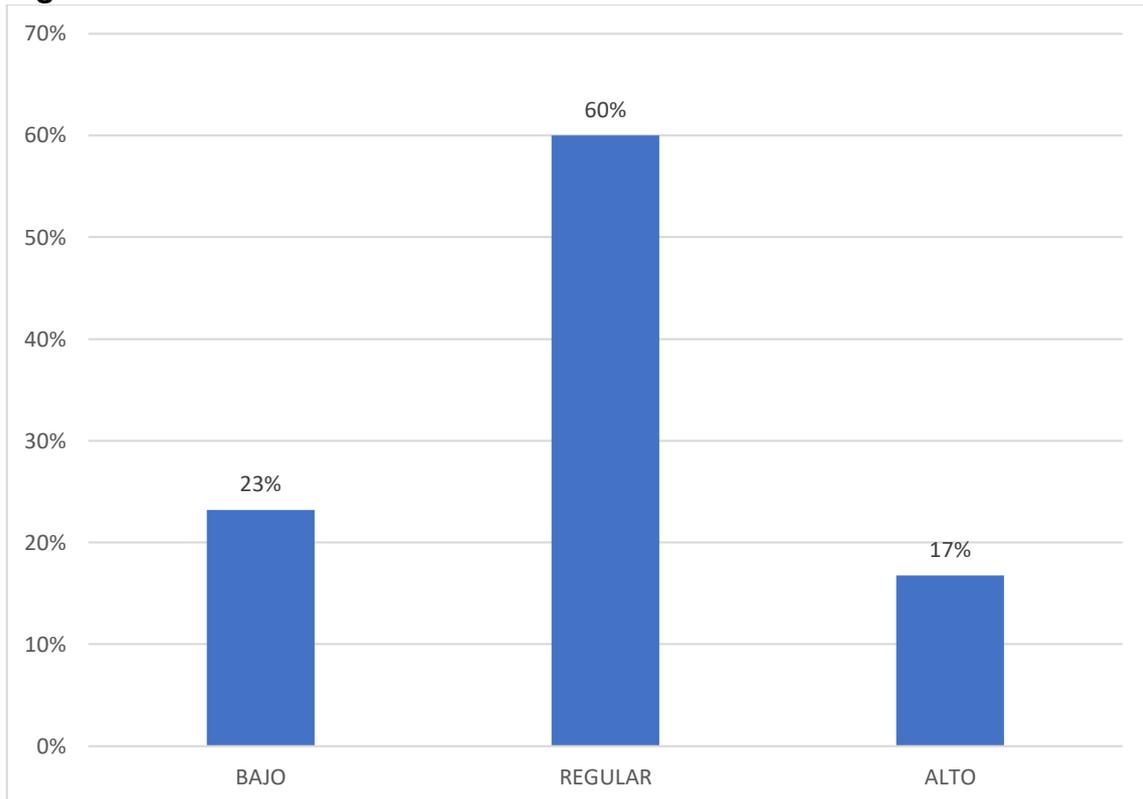
Figura 11: Grafica de Frecuencia de la dimensión Eficiencia productiva



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la dimensión eficiencia técnica se encuentra que el 60% considera que existe regular eficiencia técnica, mientras que el 23% considera que existe un nivel bajo y el 17% de los encuestados consideran que existe un nivel alto (Figura 6).

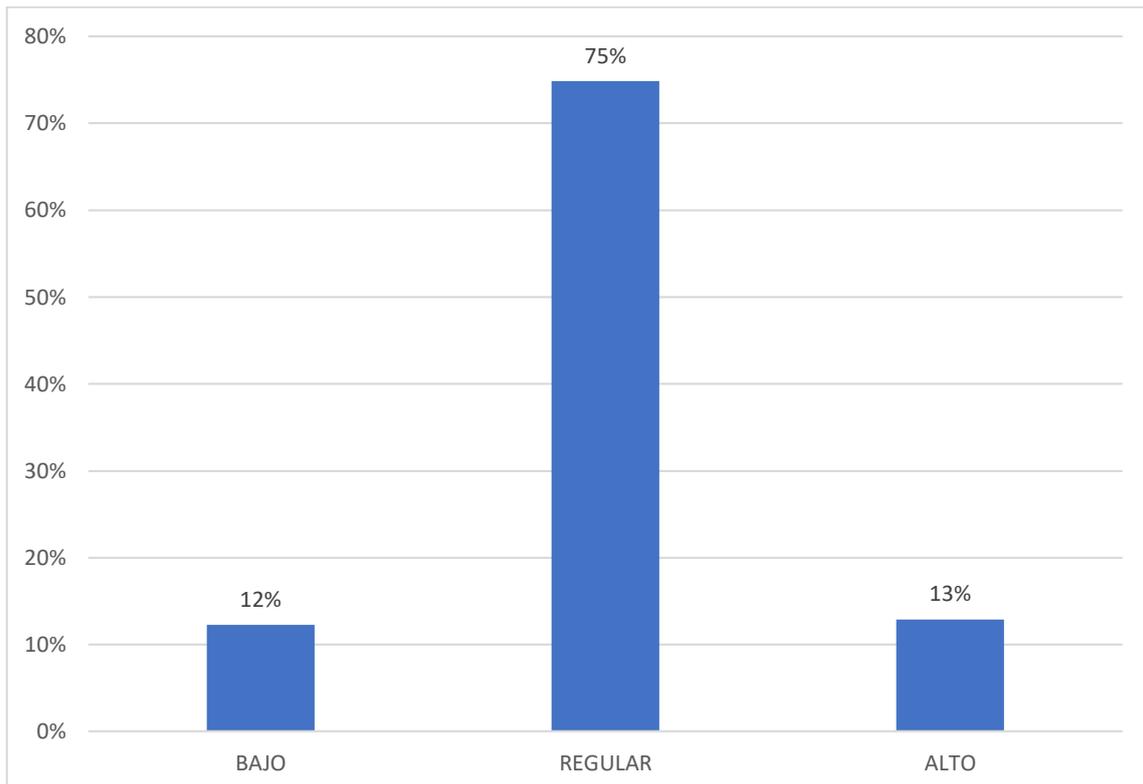
Figura 12: Grafica de Frecuencia de la dimensión Eficiencia técnica



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la dimensión eficiencia de gestión se observa que el 75% considera que existe regular eficiencia de gestión, mientras que el 13% considera que existe un nivel alto y casi similarmente, el 12% de los encuestados consideran que existe un nivel bajo (**Figura 7**).

Figura 13: Grafica de Frecuencia de la dimensión Eficiencia de gestión



Fuente: Elaboración propia

Prueba de normalidad

Para lograr establecer el tipo de estadístico paramétrico o no paramétrico se procede a realizar siguiente prueba de normalidad.

Tabla 4: Prueba de normalidad de las variables

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
ESTRES LABORAL	,351	155	,000	,756	155	,000
EFICIENCIA DEL SERVICIO	,361	155	,000	,782	155	,000

a: Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Se puede constatar, según la tabla 4, se procede a utilizar el estadístico KolmogorovSmirnov, ya que la muestra se conforma por 155 trabajadores, por lo tanto las variables: Estrés laboral y eficiencia del servicio tienen un nivel de significancia menor que el nivel asumido ($0.000 < 0.05$), es entonces que se procede a rechazar la H0 y se acepta H1, en ese sentido el estudio presentado no tiene una distribución normal, porque los datos obtenidos de la muestra no se distribuyen en forma normal. Motivo por el cual para comprobar la hipótesis se emplea la técnica no paramétrica Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis

Se procedió a realizar la correlación de las variables contando como referencia los niveles de correlación de Neill, D. & Cortez, L. (2017).

La tabla 5 evidencia el resultado de la correlación entre las variables: Estrés laboral y eficiencia del servicio a través estadístico: Rho de Spearman, donde se observa el nivel de significancia igual a: $0.001 < 0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0): El factor de correlación es 0.802. Y presenta una correlación positiva muy fuerte, en ese sentido se acepta la hipótesis de investigación H_1 : Existe relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022

Tabla 5: Prueba de correlación de variables

		Correlaciones		
			ESTRES LABORAL	EFICIENCIA DEL SERVICIO
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	155	155
	EFICIENCIA DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	155	155

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

La tabla 6 evidencia el resultado de la correlación entre la variable: Estrés laboral y la dimensión: Eficiencia del servicio a través estadístico: Rho de Spearman, donde se observa el nivel de significancia igual a: $0.001 < 0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0): El factor de correlación es 0.782. Y presenta una correlación positiva muy fuerte, en ese sentido se acepta la hipótesis de investigación H_1 : Existe relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia productiva del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022.

Tabla 6: Prueba de correlación de estrés laboral y eficiencia productiva

Correlaciones				
			Estrés Laboral	Eficiencia Productiva
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,782
		Sig. (bilateral)		,000
		N	155	155
	Eficiencia Productiva	Coeficiente de correlación	0,782	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	155	155

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

La **tabla 7** evidencia el resultado de la correlación entre la variable: Estrés laboral y la dimensión: Eficiencia técnica a través estadístico: Rho de Spearman, donde se observa el nivel de significancia igual a: $0.001 < 0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0): El factor de correlación es 0723. Y presenta una correlación positiva muy fuerte, en ese sentido se acepta la hipótesis de investigación H_1 : Existe relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia técnica del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022

Tabla 7:2 Prueba de correlación de estrés laboral y eficiencia técnica

		Correlaciones		
			Estrés laboral	Eficiencia técnica
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,723
		Sig. (bilateral)		,000
		N	155	155
	Eficiencia técnica	Coeficiente de correlación	0,723	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	155	155

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

La tabla 8 evidencia el resultado de la correlación entre la variable: Estrés laboral y la dimensión: Eficiencia de gestión a través estadístico: Rho de Spearman, donde se observa el nivel de significancia igual a: $0.001 < 0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0): El factor de correlación es 0.745. Y presenta una correlación positiva muy fuerte, en ese sentido se acepta la hipótesis de investigación H_1 : Existe relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia de gestión del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022.

Tabla 8: Prueba de correlación de estrés laboral y eficiencia de gestión

		Correlaciones		
			Estrés laboral	Eficiencia de gestión
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,745
		Sig. (bilateral)		,000
		N	155	155
	Eficiencia de gestión	Coeficiente de correlación	0,745	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	155	155

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

V. DISCUSIÓN

Con relación a la hipótesis general: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022, se evidencia el resultado de la correlación entre las variables: Estrés laboral y eficiencia del servicio a través estadístico: Rho de Spearman, donde se observa el nivel de significancia igual a: $0.001 < 0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0): El factor de correlación es 0.802. Y presenta una correlación positiva muy fuerte, en ese sentido se acepta la hipótesis de investigación H_1 : Existe relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022.

Peña (2017), buscó determinar la relación del estrés laboral y desempeño de la eficiencia del personal de enfermería en un centro de salud de Venezuela. El autor trabajó con la variable de estrés laboral y desempeño de la eficiencia en un personal de salud similar al de la investigación en curso. Utilizó un enfoque no experimental y descriptivo de corte transversal, con una encuesta a la muestra de 63 enfermeros del área, encuentra los estresores de mayor impacto es la exigencia laboral intermedia con un 44% y en un 23.7% las exigencias laborales desfavorables, el autor concluye que los factores psicosociales son determinantes en la aparición de estrés laboral e influyen significativamente en la eficiencia del personal; de esta forma, en comparación con el presente trabajo, se encontró que el estrés laboral y la eficiencia técnica del servicio cuentan con una relación significativa, además se encontró que el estrés laboral y la eficiencia de gestión del servicio cuenta con una relación significativa; encontrándose resultados similares en ambos trabajos.

Lo mencionado se contrasta también por lo expuesto por: Mateo (2018), quien sostiene que el estrés laboral son las exigencias del ambiente en labores donde los colaboradores reaccionan de forma fisiológica cognitiva y emocional, y ello se evidencia en situaciones reales de estrés por el cual el organismo reacciona muchas veces en circunstancias de angustia y

excitación al no poder finalizar o cumplir las tareas que exige el centro de labores.

Con relación a la primera hipótesis específica: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia productiva del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022. Se evidencia el resultado de la correlación entre la variable: Estrés laboral y la dimensión eficiencia productiva a través estadístico: Rho de Spearman, donde se observa el nivel de significancia igual a: $0.001 < 0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0): El factor de correlación es 0.782. Y presenta una correlación positiva muy fuerte, en ese sentido se acepta la hipótesis de investigación H_1 : Existe relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia productiva del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022. Este hallazgo se contrasta con lo precisado por Garate (2017), propone la investigación sobre el estrés laboral y la eficiencia de atención en el personal de enfermería que brinda servicios de terapia intensiva en el hospital: José Carrasco Arteaga del de la Ciudad de Cuenca en Ecuador. Se toma en cuenta este estudio debido al tratamiento de variables similares al del presente. Tratándose de un estudio descriptivo no experimental y con un corte transversal se aplicó un cuestionario a 97 enfermeros que presentaban sintomatología de fatiga. Los resultados evidencian que el personal del hospital tenía síntomas generales de fatiga que se relacionan con factores demográficos sociales y biológicos, contrastándose que la mayoría de las personas que presentaban estrés laboral son las personas de Estado civil casado y por encima de los 50 años. El autor concluye que el estrés laboral influye significativamente en la eficiencia de atención al usuario, en especial en su dimensión eficiencia productiva, lo que perjudica irremediabilmente el servicio brindado en salud.

Con relación a la segunda hipótesis específica: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia técnica del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022, se evidencia el resultado de la correlación entre la variable: Estrés laboral y la dimensión eficiencia técnica a través estadístico: Rho de Spearman, donde se observa

el nivel de significancia igual a: $0.001 < 0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0): El factor de correlación es 0.723. Y presenta una correlación positiva muy fuerte, en ese sentido se acepta la hipótesis de investigación H_1 : Existe relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia técnica del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022. Lo que se contrasta con lo precisado por Solís (2018), en la investigación denominada relación entre la eficiencia y el estrés laboral en el servicio de emergencia de un hospital de categoría III-2. Lima, Perú 2018. Se tomó en cuenta la presente investigación porque desarrollan las dimensiones de estrés laboral, similares al trabajo desarrollado. Fue un estudio cuantitativo y correlacional de corte transversal. Se utiliza una muestra de 43 profesionales de la salud en el área de enfermería en un muestreo por conveniencia no probabilístico aplicándose un cuestionario basado en la escala Maslach Burnout Inventory. Los resultados evidencian que existe una eficiencia del 19% en un nivel alto y un 81% en un nivel regular. El autor concluye que la eficiencia tiene una relación significativa con el estrés laboral en el área mencionada del respectivo nosocomio. Así mismo la eficiencia se relaciona con las dimensiones estresores grupales e individuales en un nivel significativo.

Con relación a la tercera hipótesis específica: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia de gestión del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022. Se evidencia la correlación entre la variable: Estrés laboral y la dimensión: Eficiencia de gestión a través estadístico: Rho de Spearman, donde se observa el nivel de significancia igual a: $0.001 < 0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0): El factor de correlación es 0.745. Y presenta una correlación positiva muy fuerte, en ese sentido se acepta la hipótesis de investigación H_1 : Existe relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia de gestión del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022. En ese sentido este se resultado se compara con lo mencionado por Vásquez (2018), en la investigación síndrome de de Burnout y niveles de eficiencia de gestión en el servicio en el área de emergencia del Hospital

Nacional Cayetano Heredia en el año 2018. Lima, Perú, Esta investigación se menciona porque detalla los niveles de eficiencia en una institución de salud, lo que colabora con la contextualización del presente estudio. Se desarrolla un trabajo descriptivo y transversal realizado a 54 personas que labora en el servicio de emergencia. Los resultados evidencian que 13% tiene un alto nivel de cansancio emocional y un 14% alto nivel de despersonalización en la función laboral, lo que produce un nivel de eficiencia de gestión bajo. Concluyendo el autor que el síndrome burnout influye significativamente en los niveles de eficiencia en el servicio.

Por su parte el autor Bustamante (2017), en el trabajo riesgos en la eficiencia y estrés laboral enfermeros del hospital Vicente Corral Moscoso de Cuenca, Ecuador, se toma en cuenta este estudio ya que es un trabajo de tipo correlacional y comenta sobre los riesgos en la eficiencia, detallando dimensiones similares al del presente; contó con una muestra de 140 enfermeros de dicho centro hospitalario y concluyó que el 75% de los enfermeros y técnicos en enfermería presentan altos índices de estrés laboral y el factor más resaltante que condicionan los altos niveles de estrés laboral es la tensión que se produce al trabajar de pie en un 70% de los casos estudiados, evidenciando que el estrés laboral tiene su origen en la alta tensión existente en el hospital lo que produce un riesgo alto en la eficiencia del personal de servicio; a diferencia del presente trabajo se contó con una muestra mayor (150 enfermeros) y contó con una metodología similar, encontrando resultados similares, dado que el 55% de la muestra presenta un grado de estrés regular y esto incide en la eficiencia del servicio de la unidad de cuidados intensivos del centro hospitalario donde se desarrolló la investigación.

Torres (2019) realizó un estudio denominado estrés laboral y su relación con la eficiencia en enfermeras de un hospital público, se desarrolló de una forma descriptiva y no experimental en la ciudad de Lima Perú, este estudio utilizó como instrumento la escala de estrés laboral de la OMS en una muestra de 100 enfermeras en un rango de edad de 22 a 61 años, encontrando como resultados que las enfermeras del hospital público tiene

un nivel de estrés laboral promedio alto y las dimensiones con mayor puntuación fueron estresores individuales y concluyendo que a medida que el estrés laboral aumenta el servicio de eficiencia disminuye; con relación a la investigación presentada se tuvo un objetivo similar con resultados similares, sin embargo se encuentra diferencia en la muestra seleccionada para la investigación, dado que se contó con 150 enfermeras del área de la unidad de cuidados intensivos, los resultados que se encontraron fue que el grado de estrés regular y esto incide en la eficiencia del servicio de la unidad de cuidados intensivos del centro hospitalario donde se desarrolló la investigación

Selye quien desde el punto de vista psicológico el estrés responde a la demanda de los diversos factores que se encuentran en un ambiente Y como la persona responde y se adapta a estas circunstancias, clasificando el estrés de tipo negativo y estrés de tipo positivo en la presente investigación se utilizó la variable estrés en general, no como positivo y negativo, encontrando que los distintos factores estresores tienen incidencia directa en la eficiencia de los mismos profesionales de dicho centro hospitalario.

Shemueli, Rondan, Lozano y Huaraya, (2018), Precisan que el estrés es el resultante de la interacción existente entre el ambiente y el individuo por el cual la persona percibe los factores ambientales; en la presente investigación se utilizó como referencia a estresores grupales e individuales, siendo similar a estresores con el ambiente y el individuo, se encontró la mayoría de enfermeras se encontró con un rango medio de estresores individuales (64%) y con un rango bajo de estresores grupales (53%).

Por su parte el autor Cano (2017) menciona que el estrés laboral se evidencia cuando existe aumento o disminución de tareas en el centro de labores, y que también se da por el tiempo que se exija para desarrollar la labor de forma específica relacionándose también con la cooperación del equipo de trabajo y la seguridad existente en él; de igual manera se encontró en el presente estudio que la eficiencia laboral disminuye cuando se

encuentra un mayor rango de estrés en las profesionales que laboran en el centro hospitalario.

Rostango, (2018), menciona con relación a los estresores individuales se menciona al clima organizacional, la estructura organizacional, la tecnología, territorio organizacional y la influencia del líder; en la presente investigación se logró demostrar que los estresores individuales se encuentran en un nivel medio en un 64% y en nivel alto en un 36%.

Por otro lado, Kusumo Djastuti & Sufian (2018), sugieren que los estresores grupales tienen que ver con el respaldo del grupo y la falta de cohesión; en la presente investigación se encontró un nivel alto de estresores grupales del 9% y un nivel bajo de 53%.

Como podemos observar, los resultados encontrados en la presente investigación muestran que se encuentra un nivel de estrés regular y una eficiencia del servicio regular, siendo esto similar a la mayoría de investigaciones que se encuentran en las distintas bases de datos; además que se contó con una muestra mayor que en la mayoría de las investigaciones existentes, llegando a ser en unos casos el triple; a diferencia de las investigaciones que han sido consideradas como antecedentes, la presente investigación ha sido realizada con las enfermeras del área de UCI de un hospital, la cual, al ser un área de pacientes críticos, los cuidados que se les brinda son más minuciosos que en otras áreas, pudiendo encontrar diferencias en otras áreas generales.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación significativa entre el estrés laboral y la eficiencia del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022, ya que se evidencia el resultado de la correlación entre ambas variables.
2. Se determinó que existe una relación significativa entre el estrés laboral con la eficiencia productiva del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022.
3. Se determinó que existe una relación significativa entre el estrés laboral con la eficiencia técnica del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022.
4. Se determinó que existe una relación significativa entre el estrés laboral con la eficiencia de gestión del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022.
5. Se determinó que existe una mayor predisposición de estresores individuales en nivel medio en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022.
6. Se determinó que dentro del área de UCI del hospital de Lima se encuentra un nivel de estrés regular.
7. Se determinó que la eficiencia del hospital de Lima se encuentra en un nivel regular.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los jefes la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima realizar una intervención psicológica en los exámenes ocupacionales a fin de diagnosticar el grado de estrés laboral de los trabajadores del área y así disminuir el estrés y evitar su repercusión en la eficiencia del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, 2022.
2. Se recomienda propiciar capacitaciones en el personal de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima, basadas en el efecto de la eficiencia de la productividad de la institución, con temas como prevención y manejo de estrés laboral, adicionalmente temas trabajo en equipo.
3. Se recomienda a los jefes la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima En trabajadores con Diagnóstico de estrés Laboral desarrollar un sistema de rotación de puesto laboral sin alterar los ingresos económicos, todo ello debe acompañarse de terapias conductuales a nivel psicológico. Asimismo, establecer pausas dentro del horario laboral supervisadas por personal capacitado por espacios cortos en la jornada laboral
4. Se recomienda a los jefes la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital en Lima capacitarse en temas de gerencia efectiva en la gestión, liderazgo y trabajo en equipo.
5. Se recomienda replicar el presente trabajo de investigación en una muestra mayor, pudiendo ser en todo el personal del centro hospitalario.
6. Se recomienda que se replique el estudio en la totalidad de los trabajadores del hospital para poder tener una visión general del estrés y eficiencia de los trabajadores del mismo.

REFERENCIAS

- Argüelles, A. (2021). Competencia laboral y educación basada en normas de competencia. México: Limusa.
- Arias-Gómez J, Villasís-Keever MÁ, Miranda-Novales MG. (2017). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alerg Mex. 2017 abr-jun; 63 (2):201-206.
- Bar-On, R. (2017). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI).
Psicothema
- Bartra, K. y Torres, O. (2019). Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima metropolitana. [Trabajo de investigación, Universidad de Ciencias Aplicadas, Perú]. Archivo digital.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/626180>
- Bustamante, M. B. (2018). Tesis Riesgos en la eficiencia y Satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Vicente Corral Moscoso. 2018. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29670/1/TESIS>. Pdf
- Cantelon, J. A., Giles, G. E., Eddy, M. D., Haga, Z., Mahoney, C. R., Taylor, H. A., & Davis, F. C. (2019). Exerting cognitive control under threat: Interactive effects of physical and emotional stress. *Emotion* (Washington, D.C.), 19(7), 1236–1243. <https://doi.org/10.1037/emo0000509>
- Castillo, K. (2019). Inteligencia emocional y forma de afrontar el estrés laboral de salud en una Micro red Trujillo (Tesis pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima (Perú).
- Ccaulla, N. (2018). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de Ayacucho 2018. [Tesis licenciatura, Universidad Católica los Ángeles. Chimbote Perú. Archivo Digital

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9224>

Cedillo B.L. & Scarone M. (2017). Psychosocial Risk Factors for Women Workers and Psychological strain. Oral presentation. Abstract F4-1. Book of Abstracts. 2nd ICOH International Conference on Psychosocial Factors at Work. Japan.

Chaviano, F, Sánchez, G. & García, A. (2018) Niveles de eficiencia en las clínicas estomatológicas en Matanzas, Cuba. Rev Cubana Salud Púb [Internet]. 2009 Dic [citado 04 Jun 2022];35(4):117-127. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662009000400011&lng=es

Cooper, R. y Sawaf, A. (2018). La inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. Editorial Norma. Colegio de Psicólogos del Perú (2017). Código de ética y deontología. Archivo digital. https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

Cotrina, M. (2019). Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera-Lambayeque 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipan Perú] Archivo digital. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_9846fdcba2ac0d813a02e78d018c60fd/Details

Davila (2017). Metodología de la investigación. Ed. Publicaciones Cultural, México D.F.

De Canevaa, F; García, M, Bragulat, E (2020). Emotional health of emergency area workers during the COVID-19 pandemic. Elsevier Public Health Emergency Collection.

De la Villa Moral, M. y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. Psicología desde el Caribe, Vol 35 Num 1 <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21359522002>

De Nadai, A. S., & Etherton, J. L. (2021). Beyond Efficacy and Effectiveness: Clinical

Efficiency Is Necessary for Dissemination. *Journal of cognitive psychotherapy*, 35(3), 221–231. <https://doi.org/10.1891/JCPSY-D-20-00034>

Espinosa, A., Akinsulure, A. & Chu, T. (2019) Trait emotional intelligence, coping, and occupational distress among resettlement workers. *Psychol Trauma*, 11(1):28-34

Esquivel, M. (2017). La OMS considera al estrés laboral como grave epidemia. Ed La Nación.

Extremera, N., Fernández-Berrocal, P. y Durán, A. (2018). Inteligencia emocional y Burnout en profesores. *Encuentros en Psicología Social*.

Galindo, I. (2018). Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco. [Tesis licenciatura. Universidad Autónoma del estado de México. Archivo digital. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/99597>

"Gálvez, M. Álvarez, M. Sarduy, Y. & Morales, M.(2017). Diagnóstico de la evaluación económica en salud en Cuba. *Rev Cubana Salud Púb* [citado 06 Jun 2022;30(1):[aprox. 18 p.]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script="](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=)

Garate, C. D. (2017). Estudio de Estres laboral en el personal de enfermeria de los servicios de terapia intensiva y emergencia de los Hospitales Jose Carrasco Arteaga del IESS y Vicente Corral Moscoso del MSP de la ciudad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7223/1/13169.pdf>

García, A., Chaviano., M, Celestrín., M, & Pacheco C. (2017). Eficiencia técnica y asignativa de la prestación de los servicios de estomatología general integral en Matanzas. *Rev Cubana Salud Púb*;39(1):5-58. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000100005&lng=es

Gardner, H. (1995). *Multiple intelligences. The theory in practice*. Editorial Paidós.

Goleman, D. (2017). *La Inteligencia Emocional en el trabajo*. Kairos.

- Gong, Z., Chen, Y., & Wang, Y. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital. *Frontiers in Psychology*, Volume 10, article 2707. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2019.02707/full>
- Gray, P., Senabe, S., Naicker, N., Kgalamono, S., Yassi, A., & Spiegel, J. M. (2019). Workplace-Based Organizational Interventions Promoting Mental Health and Happiness among Healthcare Workers: A Realist Review. *International journal of environmental research and public health*, 16(22), 4396. <https://doi.org/10.3390/ijerph16224396>
- Guerrero Bejarano, M. A. (2017). La Investigación Cualitativa. *INNOVA Research Journal*, 1(2). <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>
- Guy, M. y Lee, H. (2018). How emotional intelligence mediates emotional labor in public service jobs. *Review of Public Personnel Administration*.
- Hanlon, J. (2017). La filosofía de la salud pública. *Rev Cubana Salud Púb* 2017 [citado 06 jun 2022];40(1):144-158. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430496015>
- Hernández, Fernández y Baptista (2018). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Huamán, E. (2020). Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura de Lambayeque (tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo (Perú).
- Huayhua, M. (2020). Cansancio emocional e inteligencia emocional en trabajadores de una empresa privada de vigilancia de Lima Metropolitana (tesis pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., Freedman, S. M., & Phillips, J. S. (1990).

Worksite stress management interventions. *American Psychologist*, 45(2), 252–261. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.45.2.252>

Jiménez Paneque RE. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual.(2017). *Rev Cubana Salud Púb* [Internet]. 2004 Mar [citado 04 Jun 2017];30(1):[aprox. 38 p.]. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30_1_04/sp04104.htm

Kang L, Li Y, Hu S, et al. (2020). The mental health of medical workers in Wuhan, China dealing with the 2020 novel coronavirus. *Lancet Psychiatry*.

Kusumo, R., Djastuti, I. & Sufian, S. (2018). Analysis of emotional intelligence, stress, and styles of participative leadership effect to work satisfaction in improving performance of employees pt. waskita beton precast Tbk. *Jurnal sains pemasaran indonesia*. Volume XVII, No. 1, Mei 2018, halaman 22-41 <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jspi/article/view/17119>

Kusumo, R., Djastuti, I. & Sufian, S. (2018). Analysis of emotional intelligence, stress, and styles of participative leadership effect to work satisfaction in improving performance of employees pt. waskita beton precast Tbk. *Jurnal sains pemasaran indonesia*. Volume XVII, No. 1, Mei 2018, halaman 22-41 <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jspi/article/view/17119>

Laime, E. (2018). Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017. [Tesis licenciatura, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Perú]. Archivo digital. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3307>

Lee, Y. J., Yun, J., & Kim, T. (2021). Stress- and Work-Related Burnout in Frontline Health-Care Professionals During the COVID-19 Pandemic. *Disaster medicine and public health preparedness*, 1–8. Advance online publication. <https://doi.org/10.1017/dmp.2021.279>

Loayza, C. y Karp, M. (2019) Inteligencia emocional y estrés laboral en la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur – 2019 (tesis pregrado).Universidad Andina del Cusco, Cusco (Perú).

- Lopes, P. N., Brackett, M. A., Nezlek, J. B., Schütz, A., Sellin, I. & Salovey, P. (2004). Emotional intelligence and social interaction. *Personality and Social Psychology Bulletin* 30 1018-1034.
https://www.researchgate.net/publication/8451392_Emotional_Intelligence_and_Social_Interaction
- López F.(2019) Cuidados de salud basados en la eficiencia. Conceptos generales en evaluación económica de intervenciones sanitarias. *Enferm Clin.* 2019;(1):35–42.
- Cantor, V., & Poh, K. L. (2017). Integrated Analysis of Healthcare Efficiency: A Systematic Review. *Journal of medical systems*, 42(1), 8.
<https://doi.org/10.1007/s10916-017-0848-7>
- López, P. y Fachelli, S. (2017). Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona
- Magnano, P., Santisi, G., & Platania, S. (2017). Emotional intelligence as mediator between burnout and organisational. *Int. J. Work Organisation and Emotion*, Vol. 8, No. 4, 2017
- Majeed, Kutty., N., Jabbar, M., & Cheng, K. (2020). Association of Occupational Stress and Emotional Intelligence among Physiotherapists in Malaysia: A Cross-sectional Study. *Disability, CBR & Inclusive Development*, 30(4), 77-95
- Mastracci, S., Guy, M., y Newman, M. (2017). Emotional labor: Putting the service in public service. Armonk, NY: M. E. Sharpe
- Mayer, J., Salovey, P. & Caruso, D. (2020). Models of emotional intelligence. En R.J. Sternberg (Ed.), *Handbook of Intelligence* (pp. 396-420). Cambridge. [esPapers.aspx?ReferenceID=1790120](https://www.cambridge.org/core/journals/handbook-of-intelligence/article/Models-of-emotional-intelligence/1790120)
- Mazzella, A., Sanzero, L., Tan, K., Cherniss, C., Ruggiero, J. & Cimiotti J. (2019) The relationships between coping, occupational stress, and emotional intelligence in newly hired oncology nurses. *Psychooncology*, 28(2):278-283
- Ministerio de la cultura y comunicación de Francia (2017)- Direction de l'Architecture

et du Patrimoine. Base de données Mérimée. Dictionnaire de la langue française [Internet]. [citado 17 Feb 2017]. Disponible en: <http://www.patrimoine-de-france.org/mots/motsacade-31-15431.html>

MINSA (2021). Metodología para la formulación de perfiles de competencias para trabajadores del nivel de atención. Recursos Humanos en Salud N° 3. MINSA, Dirección General de Políticas, Regulación y Gestión del Desarrollo de los Recursos.

Molero Jurado, M., Pérez-Fuentes, M., Oropesa Ruiz, N. F., Simón Márquez, M., & Gázquez Linares, J. J. (2019). Self-Efficacy and Emotional Intelligence as Predictors of Perceived Stress in Nursing Professionals. *Medicina (Kaunas, Lithuania)*, 55(6), 237. <https://doi.org/10.3390/medicina55060237>

OMS. (2017). Occupational health: Stress at the workplace. Citado 24 junio 2022. Disponible en <https://www.who.int/publications/i/item/9789240003927>

Palmer, S. (2017). Definitions of efficiency. *BMJ*. 2017;318 (7191):1136.

Palomino, P. y Almenara, C. (2019). Inteligencia Emocional en Estudiantes de Comunicación: Estudio Comparativo bajo el Modelo de Educación por Competencias. *Rev. Digit. Invest. Docencia*, 13(1): 1- 16.

Peña, Y. (2017). Factores de estrés laboral y eficiencia en el personal de Enfermería del area de Emergencia en el ambulatorio de Turmero. Enero-Marzo 2017. Obtenido de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/5245/3/mpena.pdf>

Ramos, B. (2017). Control de Calidad de la Atención de Salud. 2da. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2017

Reza, M. (2018) El estrés laboral y su influencia en el compromiso del personal de planta Abrus–Havoc en el año 2017. [Tesis licenciatura. Pontificia universidad católica de Ecuador] Archivo digital. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14657>

Rostango, H. (2018). El ABC del estrés laboral 123 técnicas prácticas para prevenir el estrés. El emporio

Libros.https://psicopedia.org/wpcontent/uploads/2014/06/EL_ABC_DEL_ESTRES_LABORAL.pdf

Sacristán JA, Ortún V, Rovira J, Prieto L, García-Alonso F. (2017). Evaluación económica en medicina. *Med Clin (Barc)* 2004;122(10):379-82

Sánchez Vázquez, M. J. (2021). Ética, responsabilidad científica e investigación psicológica. En *Ética, responsabilidad científica e investigación psicológica*. <https://doi.org/10.35537/10915/65521>

Sarmiento, D. (2018). Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios de Guatemala. [Tesis licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Guatemala]. Archivo digital. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/SarmientoDaniela.pdf>

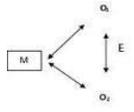
Solis, C. (2018). "Relación entre clima eficiencia y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2018". *Horizonte Medico* 2018, 16 (4), 32-38.

Torres, O. D. (2019). "Estres laboral y eficiencia en enfermeras del Sector de Salud Pública". Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6559/TORRES_ORE_DIANA_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

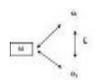
Vasquez, M. (2018). "Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de eficiencias en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2018. Lima, Perú. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0034-85972014000300005&script=sci_arttext

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de operacionalización de variables

Tipo de Variable	Descripción de la Variable	Definición Conceptual y operacional	Metodología	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración (Likert)	Nivel y rango de la variable	
Variable x V1	VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL	Definición conceptual	<p>Tipo de Investigación.</p> <p style="text-align: center;">  </p> <p>TIPO: Básica</p> <p>DISEÑO: No experimental,</p> <p>Descriptivo simple, Correlacional, de corte transversal</p> <p>M: Muestra son los 155 colaboradores</p> <p>r: Relación</p> <p>MÉTODO: Hipotético, Cuantitativo, estadístico, Deductivo.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA:</p> <p>La población y muestra vienen hacer la misma es de 155 individuos</p> <p>TECNICA: La encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Escala de LIKERT</p> <p>Cuestionario: Consta de 10 enunciados</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Censal</p>	<p>Estresores grupales</p> <p>Estresores individuales</p>	<p>Falta de de cohesión</p> <p>Respaldo del grupo</p> <p>La tecnología</p> <p>Influencia del líder</p> <p>Territorio organizacional</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Estructura organizacional</p>	<p>Escala ordinal</p> <p>5. Siempre</p> <p>4. Casi Siempre</p> <p>3. A veces</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>1. Nunca</p>	<p>Bajo</p> <p>Regular</p> <p>Alto</p>	
		Definición Operacional	<p>León & Arévalo (2017), citan a Ivancevich y Matteson (1996), quienes sostienen que existen factores estresores laborales que se manifiestan de forma grupal o individual, mismos que originan una acción que desequilibra a la persona en su centro de labores. En efecto el estrés individual se puede manifestar cuando no existe claridad en el rol del trabajo y los objetivos presentes en relación a la responsabilidad y área asignada</p>					
		<p>Desde el punto de vista operacional la variable Estrés laboral se analiza desde las dimensiones: Estresores grupales y estresores individuales</p>						

--	--	--	--	--	--	--	--

Tipo de Variable	Descripción de la Variable	Definición Conceptual y operacional	Metodología	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración (Likert)	Nivel y rango de la variable
Variable y V2	VARIABLE 2: EFICIENCIA DEL SERVICIO	<p>Definición conceptual</p> <p>Eficiencia del servicio, en términos de salud, De Nadai (2021), la definen como el nivel en que el servicio brindado en salud realiza la máxima contribución a objetivos sociales proyectados dados los recursos existentes. Es decir, si los resultados son realizados con menor gasto o esfuerzo, el nivel de eficiencia se habrá incrementado</p>	<p>Tipo de Investigación.</p>  <p>TIPO: Básica</p> <p>DISEÑO: No experimental,</p> <p>Descriptivo simple, Correlacional, de corte transversal</p> <p>M: Muestra son los 155 colaboradores</p> <p>r: Relación</p> <p>MÉTODO: Hipotético, Cuantitativo, estadístico, Deductivo.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA:</p> <p>La población y muestra vienen hacer la misma es de 155 individuos</p> <p>TECNICA: La encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Escala de LIKERT</p> <p>Cuestionario: Consta de 12 enunciados</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Censal</p>	Eficiencia Productiva	Elementos	Escala ordinal	Bajo
		Eficiencia técnica		Condiciones	5. Siempre		
		<p>Definición Operacional</p> <p>Desde el punto de vista operacional la variable eficiencia del servicio se analiza desde las dimensiones: Eficiencia productiva, eficiencia técnica y eficiencia de gestión</p>		Eficiencia de gestión	Conocimiento	4. Casi Siempre	Alto
					Factor humano	3. A veces	
						2. Casi nunca	
						1. Nunca	



Anexo 2 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
El estrés laboral del personal asistencial y la eficiencia del servicio de UCI de un Hospital, Lima, 2022								
Autor: Jheymi Dayana Galindo Garcia								
PROBLEMA	OBEJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES INDICADORES					
1.1 PROBLEMA GENERAL	2.1OBJETIVO GENERAL	3.1HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL			ESCALA LIKERT	RANGOS	
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral del personal asistencial y la eficiencia del servicio de UCI de un Hospital, Lima, 2022?	Determinar la relación entre el estrés laboral del personal asistencial y la eficiencia del servicio de UCI de un Hospital, Lima, 2022,	: Existe relación significativa entre el estrés laboral del personal asistencial y la eficiencia del servicio de UCI de un Hospital, Lima, 2022						DIMENSIONES
1.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS	2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	3.2 HIPOTESIS ESPECIFICOS				Escala ordinal	5. Siempre	Alto
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral del personal asistencial y la eficiencia productiva del servicio de UCI de un Hospital, Lima, 2022?, asimismo, ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral del personal asistencial y la eficiencia técnica del servicio de UCI de un Hospital,Lima, 2022?, y por último: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral del personal asistencial y la	Determinar la relación entre el estrés laboral del personal asistencial y la eficiencia productiva del servicio de UCI de un Hospital, Lima, 2022, asimismo, Conocer la relación entre el estrés laboral del personal asistencial y la eficiencia técnica del servicio de UCI de un Hospital, Lima, 2022, y por último: Establecer	Existe relación significativa entre el estrés laboral del personal asistencial y la eficiencia productiva del servicio de UCI de un Hospital, Lima, 2022, asimismo, Existe relación significativa entre el estrés laboral del personal asistencial y la eficiencia técnica del servicio de UCI de un Hospital, Lima, 2022, y por último: Existe relación significativa entre el estrés laboral del personal asistencial y la eficiencia	Estresores grupales	Falta de cohesión	1			
				Estresores individuales	Respaldo del grupo			
			La tecnología		4			
Influencia del líder	5							
Territorio organizacional	6							

eficiencia de gestión del servicio de UCI de un Hospital, Lima, 2022?.	la relación entre el estrés laboral del personal asistencial y la eficiencia de gestión del servicio de UCI de un Hospital, Lima, 2022.	de gestión del servicio de UCI de un Hospital, Lima, 2022.		7	4. Casi Siempre	Regular			
			Clima organizacional	8					
				9					
			Estructura organizacional	10	3. A veces				
			VARIABLE 2: EFICIENCIA DEL SERVICIO						
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS				2. Casi nunca
			Eficiencia Productiva	Elementos	1 y 2				
				Condiciones	3 y 4				
			Eficiencia técnica	Capacidad	5 y 6		1. Nunca	Bajo	
				Tecnología	7 y 8				
	Conocimiento	9 y 12							

Anexo 3 Instrumento de recolección de datos

ÍTEM	VARIABLES DIMENSIONES E ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
V1	ESTRES LABORAL					
D1	Estresores grupales					
1	El equipo de trabajo se caracteriza por ser muy cohesionado en relación trato laboral					
2	El trabajo de equipo es gratificante y solidario					
3	El trabajador del hospital siente frecuentemente el respaldo de sus compañeros					
D2	Estresores individuales					
4	La tecnología que brinda el hospital le permite el desarrollo eficaz de las funciones laborales					
5	Los jefes del hospital propician un trabajo que promueve la motivación laboral					
6	Se percibe que el cargo y/o puesto desarrollado es el adecuado para su perfil					
7	El cargo que posee le permite sentirse tranquilo en su función					
8	El hospital tiene un clima laboral adecuado para el desarrollo de sus funciones					
9	Se fomenta un clima organizacional frecuentemente					
10	El diseño organizacional del hospital permite un trabajo gratificante y adecuado					
V2	Eficiencia del servicio					

D4	Eficiencia Productiva	1	2	3	4	5
1	Los materiales con los que cuenta son adecuados para prestar el servicio de salud					
2	Los insumos con los que cuenta son adecuados para prestar el servicio de salud					
3	El hospital tiene una asignación de horarios adecuados para el desarrollo de su labor					
4	El cargo que posee le permite sentirse tranquilo en su función					
D5	Eficiencia técnica					
5	La capacidad del personal de salud consta de habilidades idóneas para la labor asignada					
6	El personal de salud utiliza técnicas adecuadas para el desarrollo de su función					
7	Los equipos con los que desarrolla su función son de calidad					
8	El personal de salud utiliza los equipos de forma óptima					
D9	Eficiencia de gestión					
9	El personal de salud dispone de capacitaciones y/o talleres en el hospital para incrementar sus conocimientos					
10	Los trabajadores están preparados académicamente para desarrollar su función					
11	El personal de salud tiene un trato amable y atento al desarrollar su labor					
12	El personal de salud es empático con los usuarios					

ANEXO 4: VALIDACION DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 2: EFICIENCIA DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
11	DIMENSIÓN 1: Eficiencia productiva Los materiales con los que cuenta el área son adecuados para prestar el servicio de salud	x		x		x		
12	Los insumos con los que cuenta son adecuados para prestar el servicio de salud	x		x		x		
13	El hospital tiene una asignación de horarios adecuados para el desarrollo de su labor	x		x		x		
14	El cargo que posee le permite sentirse tranquilo en su función	x		x		x		
15	DIMENSIÓN 2: Eficiencia técnica La capacidad del personal de salud consta de habilidades adecuadas para la labor asignada	x		x		x		
16	El personal de salud utiliza técnicas adecuadas para el desarrollo de su función	x		x		x		
17	Los equipos con los que desarrolla su función son de calidad	x		x		x		
18	El personal de salud utiliza los equipos de forma óptima	x		x		x		
19	DIMENSIÓN 3: Eficiencia de gestión El personal de salud dispone de capacitaciones y/o talleres en el hospital para incrementar sus conocimientos	x		x		x		
20	Los trabajadores están preparados académicamente para desarrollar su función	x		x		x		
21	El personal de salud tiene un trato amable y atento al desarrollar su labor	x		x		x		
22	El personal de salud es empático con los usuarios	x		x		x		x

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg: DNI:

Especialidad del validador:

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

14 de Junio de 2022


Firma del Experto Informante.

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

	DIMENSIÓN 1 :Estrés grupales	Si	No	Si	No	Si	No
1	El equipo de trabajo se caracteriza por ser muy cohesionado en relación trato laboral	x		x		x	
2	El trabajo de equipo es gratificante y solidario	x		x		x	
3	El trabajador del hospital siente frecuentemente el respaldo de sus compañeros	x		x		x	
	DIMENSIÓN 2: Estrés individuales	Si	No	Si	No	Si	No
4	La tecnología que brinda el hospital permite el desarrollo eficaz de las funciones laborales	x		x		x	
5	La tecnología que brinda el hospital permite el desarrollo eficaz de las funciones laborales	x		x		x	
6	Se percibe que el cargo y/o puesto desarrollado es el adecuado para su perfil	x		x		x	
7	El cargo que posee le permite sentirse tranquilo en su función	x		x		x	
8	El hospital tiene un clima laboral adecuado para el desarrollo de sus funciones	x		x		x	
9	Se fomenta un clima organizacional frecuentemente	x		x		x	
10	El diseño organizacional del hospital permite un trabajo gratificante y adecuado	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra: CELIA EMPERATRIZ MERCADO MARRUFO DNI: 10061458

Especialidad del validador: **DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

14 de junio de 2022

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Estrésores grupales El equipo de trabajo se caracteriza por ser muy cohesionado en relación trato laboral	✓		✓		✓		
2	El trabajo de equipo es gratificante y solidario	✓		✓		✓		
3	El trabajador del hospital siente frecuentemente el respaldo de sus compañeros	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Estrésores individuales	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La tecnología que brinda el hospital permite el desarrollo eficaz de las funciones laborales	✓		✓		✓		
5	La tecnología que brinda el hospital permite el desarrollo eficaz de las funciones laborales	✓		✓		✓		
6	Se percibe que el cargo y/o puesto desarrollado es el adecuado para su perfil	✓		✓		✓		
7	El cargo que posee le permite sentirse tranquilo en su función	✓		✓		✓		
8	El hospital tiene un clima laboral adecuado para el desarrollo de sus funciones	✓		✓		✓		
9	Se fomenta un clima organizacional frecuentemente	✓		✓		✓		
10	El diseño organizacional del hospital permite un trabajo gratificante y adecuado	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): INSTRUMENTO CON LA CALIDAD DE SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: VICTOR HUGO CASANA VELEZ DNI: 07555555

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR - MAG. GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

14 de junio de 2022



 Firma del Experto Informante.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1 : Estresores grupales El equipo de trabajo se caracteriza por ser muy cohesionado en relación trato laboral	X		X		X		
2	El trabajo de equipo es gratificante y solidario	X		X		X		
3	El trabajador del hospital siente frecuentemente el respaldo de sus compañeros							
4	DIMENSION 2: Estresores individuales La tecnología que brinda el hospital permite el desarrollo eficaz de las funciones laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La tecnología que brinda el hospital permite el desarrollo eficaz de las funciones laborales	X		X		X		
6	Se percibe que el cargo y/o puesto desarrollado es el adecuado para su perfil	X		X		X		
7	El cargo que posee le permite sentirse tranquilo en su función	X		X		X		
8	El hospital tiene un clima laboral adecuado para el desarrollo de sus funciones	X		X		X		
9	Se fomenta un clima organizacional frecuentemente	X		X		X		
10	El diseño organizacional del hospital permite un trabajo gratificante y adecuado	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: **LEDA PEÑA HERNANDEZ** DNI: 22283721

Especialidad del validador: **MAGISTER GERENCIA EN SALUD**

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

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

14 de junio de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 2: EFICIENCIA DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	DIMENSION 1: Eficiencia productiva Los materiales con los que cuenta el área son adecuados para prestar el servicio de salud	X		X		X		
12	Los insumos con los que cuenta son adecuados para prestar el servicio de salud	X		X		X		
13	El hospital tiene una asignación de horarios adecuados para el desarrollo de su labor	X		X		X		
14	El cargo que posee le permite sentirse tranquilo en su función	X		X		X		
15	DIMENSION 2: Eficiencia técnica La capacidad del personal de salud consta de habilidades adecuadas para la labor asignada	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El personal de salud utiliza técnicas adecuadas para el desarrollo de su función	X		X		X		
17	Los equipos con los que desarrolla su función son de calidad	X		X		X		
18	El personal de salud utiliza los equipos de forma óptima	X		X		X		
19	DIMENSION 3: Eficiencia de gestión El personal de salud dispone de capacitaciones y/o talleres en el hospital para incrementar sus conocimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Los trabajadores están preparados académicamente para desarrollar su función	X		X		X		
21	El personal de salud tiene un trato amable y atento al desarrollar su labor	X		X		X		
22	El personal de salud es empático con los usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mag LEDA PEÑA HERNANDEZ DNI: 22283721

Especialidad del validador: MAGISTER GESTION EN SALUD

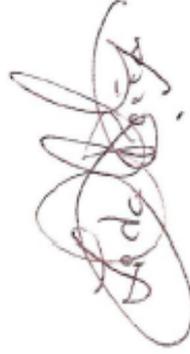
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

14 de Junio de 2022



ANEXO 5: AUTORIZACION PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Lima, 13 de julio del 2022

Srta.
Jheyemi Dayana Galindo García.

De acuerdo a la solicitud cursada por su persona, le informamos que el hospital autoriza y está presto a colaborar con usted para realizar el trabajo de investigación titulado "El estrés laboral y la eficiencia del servicio de la unidad de cuidados intensivos de un hospital de Lima, 2022"; así mismo, el hospital se reserva el derecho de retirar dicha autorización en caso se incumpla con algún punto ético.

Cordialmente.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
Dr. EDUARDO FARFÁN CASTRO
Director General (e)
C.M.P. 19905 / R.N.E. 11397

