



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE
TECNOLOGÍA MÉDICA
ÁREA DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA PATOLÓGICA**

**“ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL
ASISTENCIAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE
ANATOMÍA PATOLÓGICA DEL HOSPITAL REGIONAL
LAMBAYEQUE – 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO
TECNÓLOGO MEDICO EN EL ÁREA DE LABORATORIO
CLÍNICO Y ANATOMÍA PATOLÓGICA**

ANACLETO ELERA LILIANA KATHERINE

ASESOR(a)

Dra. María del Socorro Gallo Gallo

**CHICLAYO – PERÚ
2018**

HOJA DE APROBACIÓN

ANACLETO ELERA LILIANA KATHERINE

**“ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL
ASISTENCIAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE
ANATOMÍA PATOLÓGICA DEL HOSPITAL REGIONAL
LAMBAYEQUE – 2017”**

ESTA TESIS FUE EVALUADA Y APROBADA PARA LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
TECNÓLOGO MEDICO EN EL ÁREA DE LABORATORIO
CLÍNICO Y ANATOMÍA PATOLÓGICA POR LA
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS.

CHICLAYO – PERÚ

2018

Se dedica este trabajo:

A Dios por darme la oportunidad de vivir

Y por estar conmigo en cada paso que doy,

por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente

y por haberme puesto en mi camino a aquellas

personas que han sido mi soporte y compañía

durante todo el periodo de estudio.

Se agradece por su contribución para el desarrollo de esta tesis a:

Mis padres Cesar Augusto Anacleto Anacleto, Dolores Elera Rivera.

Mi esposo Walter Santa Cruz Sanchez.

Asesores, Dra. María del Socorro Gallo Gallo, Lic.T.M.

Mercy Carolina Merejildo Vera, Ing. Juan Francisco

Ramos Pretel.

A todo el Personal Médico, Residentes de Patología, Tecnólogos, Técnicos en Laboratorio y Personal Administrativo del servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque y a Dios.

EPÍGRAFE: Somos arquitectos de nuestro
propio destino. **Albert Einstein**

RESUMEN

El Estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. El presente trabajo de investigación fue un estudio que se enmarco dentro del tipo de investigación No probabilístico por conveniencia descriptivo, que tiene como objetivo Determinar la influencia de las Sub Escalas de Estrés Laboral en el Desempeño del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque, durante el segundo trimestre del 2017, lo que comprendió un grupo de 25 trabajadores con diferentes niveles de estudio, funciones y responsabilidades. Se les aplicó a los trabajadores en estudio un Cuestionario de estrés laboral – MASLACH, la cual tiene una escala de alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. También se aplicó en el Desempeño Laboral la Apreciación de 360 Grados a través del cuestionario aplicado pudo concluir que los grupos más susceptibles a sufrir de Estrés Laboral son los del Género Femenino y se presentan un estrés medio y alto en todas las Sub Escalas de Estrés Laboral y respecto al Desempeño Laboral tenemos Personales Asistenciales en Superior al promedio y Sobresaliente.

Palabras Claves: Estrés Laboral, Desempeño del Personal, Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

ABSTRACT

Stress has become a relevant and socially recognized phenomenon, often linked to work and labor. The present research was a study that was framed within the type of non-probabilistic research for descriptive convenience, that has as objective to determine the influence of the subscales of labor stress in the performance of the personnel Assistance working in the pathology service of the Regional Hospital Lambayeque, during the second quarter of 2017, which included a group of 25 workers with different levels of study, roles and responsibilities. The workers in the study were applied a questionnaire of labor stress-MASLACH, which has a scale of high internal consistency and reliability close to 90%, consists of 22 items in the form of statements, about the feelings and attitudes of Professional in their work and towards patients and its function is to measure professional wear. Also applied in the work performance the appreciation of 360 degrees through the questionnaire applied could conclude that the groups most susceptible to suffer from occupational stress are those of the female gender and have a stress average and high in all the subscales of occupational stress and with respect to work performance we have personal assistance in Superior to average and outstanding. .

Key words: Labor stress, staff performance, emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment.

ÍNDICE

CARATULA.....	1
HOJA DE APROBACIÓN.....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
RESUMEN	6
ÍNDICE.....	8
LISTA DE TABLAS.....	11
LISTA DE GRÁFICOS.....	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I.....	14
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1 Planteamiento del Problema.....	15
1.2 Formulación del Problema	17
1.2.1 Problema General	17
1.2.2 Problemas Específicos	17
1.3 Objetivos	18
1.3.1 Objetivo General.....	18
1.3.2 Objetivos Específicos	18
1.4 Justificación.....	18

CAPÍTULO II	20
2. MARCO TEÓRICO	21
2.1 Bases Teóricas	21
2.2 Antecedentes	44
2.2.1 Antecedentes Internacionales	44
2.2.2 Antecedentes Nacionales	50
CAPÍTULO III	56
3. METODOLOGÍA	57
3.1 Hipótesis	57
3.1.1 Hipótesis general:	57
3.1.2 Hipótesis específicas:	57
3.2 Diseño del Estudio:	57
3.3 Población	57
3.3.1 Criterios de Inclusión:	58
3.3.2 Criterios de Exclusión	58
3.4 Muestra	58
3.5 Operacionalización de Variables	58
3.6 Procedimientos y Técnicas	61
3.7 Plan de Análisis de Datos	62

CAPÍTULO IV	63
4. RESULTADOS	64
ANÁLISIS INFERENCIAL CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	73
4.1 Discusión de resultados	79
4.2 Conclusiones.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	89

LISTA DE TABLAS

TABLA N° 1: Influencia del Estrés en el Desempeño del Personal Asistencial	64
TABLA N° 2: Grado de Estrés laboral en la Sub Escala de Agotamiento Emocional.	66
TABLA N° 3: Grado de Estrés Laboral en la Sub Escala de Despersonalización.....	67
TABLA N° 4: Grado de Estrés Laboral en la Sub Escala de Realización Personal.....	68
TABLA N° 5: Grado de Estrés Laboral por Género.....	69
TABLA N° 6: Grado de Estrés Laboral por Edad.....	71
TABLA N° 7: Contrastación de hipótesis prueba de Chi-cuadrado	73
TABLA N° 8: Contrastación de hipótesis prueba de Chi-cuadrado	74
TABLA N° 9: Contrastación de hipótesis prueba de Chi-cuadrado.	75
TABLA N° 10: Contrastación de hipótesis prueba de Chi-cuadrado	76
TABLA N° 11: Contrastación de hipótesis prueba de Chi-cuadrado.	77
TABLA N° 12: Contrastación de hipótesis prueba de Chi-cuadrado	78

LISTA DE GRÁFICOS

GRAFICO Nº 1: Influencia del Estrés en el Desempeño del Personal Asistencial.....	65
GRAFICO Nº 2: Grado de Estrés Laboral en la Sub Escala de Agotamiento Emocional.	66
GRAFICO Nº 3: Grado de estrés laboral en la sub Escala de Despersonalización.....	67
GRAFICO Nº 4: Grado de Estrés Laboral en la Sub Escala de Realización personal.	68
GRAFICO Nº 5: Grado de Estrés Laboral por Género.....	70
GRAFICO Nº 6: Grado de Estrés Laboral por Edad.	72

INTRODUCCIÓN

El Estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. Las organizaciones deben estar conscientes de la presencia del Estrés Laboral en las mismas y su carácter de factor explicativos de fenómenos como la insatisfacción laboral, los altos niveles de ausentismo y la propensión al abandono.

En el presente Trabajo proyecto de tesis el estudio de la influencia y de los grados de Estrés Laboral en cada una de las Sub Escalas en una organización de salud como es el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque, cuyo personal serán el objeto del estudio. A continuación, señalamos brevemente los contenidos de los capítulos del presente trabajo:

En el capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema en estudio, se ubica en el contexto donde se genera, se plantean la interrogante de la investigación y los objetivos del trabajo del proyecto de tesis; además, se justifica el estudio.

En el capítulo II, se presenta marco teórico, los antecedentes del estudio de investigación.

En el capítulo III se presenta el planteamiento de las Hipótesis, Tipo y diseño de investigación, métodos, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, criterios de inclusión y exclusión y plan de análisis de datos.

En el capítulo IV se presenta resultados, discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

El Estrés, está caracterizado por un conjunto de manifestaciones que aparecen en forma progresiva, a las cuales todas las personas están expuestas. Las situaciones planteadas, incrementan los riesgos de experimentar procesos repetitivos, asociados a las múltiples responsabilidades que los roles de la vida implican en el personal de salud, lo que favorece la aparición de un agotamiento laboral, que desembocará lamentablemente en un cuadro de estrés, el cual si el personal asistencial no lo puede afrontar de manera adecuada, se tendrán serias repercusiones en la salud física, mental y emocional de dichos profesionales, con las respectivas consecuencias en sus relaciones interpersonales, económicas y materiales, de diversa magnitud.¹

Por otro lado, los eventos externos como generadores de estrés no necesariamente son muy notorios para los demás, sino que pueden acumularse en sus efectos hasta que llega al límite, causando graves enfermedades en la gran parte de trabajadores que padecen de este problema.

Según Robbinss "El entorno, la organización y el individuo son factores que actúan como posibles fuentes de estrés laboral y es un fenómeno mundial. "El estrés laboral es uno de los fenómenos más extendidos en nuestra sociedad, porque en ella el trabajo ha cobrado una gran importancia social, y porque el interés por la productividad y la eficiencia no siempre han sido acompañado de unas condiciones de trabajo digno y adecuado, con recursos suficientes para llevarlo a cabo y un diseño de las tareas y puestos que tengan en cuenta las características de las personas, sus necesidades habilidades e intereses".¹

En el aspecto Internacional, el Estrés Laboral están relacionadas con las condiciones ambientales; el Instituto Nacional Europeo (2012) citado por Álvarez (2015), manifiesta que “El estrés es un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales ante ciertos aspectos extremadamente apremiantes o exigentes, en el contenido, organización y ambiente de trabajo”. Debido a las exigencias que posee el colaborador, se desencadenará una distorsión en sus facultades afectivas, cognitivas, familiares y sociales; conllevándolo al desligamiento de su entorno.¹

Según la Organización Internacional del Trabajo (2001) “El estrés laboral es considerado como un "Trastorno peligroso para las empresas u organizaciones desarrolladas y en vía desarrollo. Afectando tanto la salud física, psicología, como el desempeño”.²

Quispe (2016) citando a Barquinero (2014) fundamenta que “En Perú el 70% de colaboradores de organizaciones particulares y públicas presentan estrés, teniendo en cuenta que solo algunas empresas buscan una solución al respecto”. El Estado Peruano, en su totalidad, posee abundancia de empresas multinacionales y particulares, no es una rareza asumir que los índices elevados de estrés se acoplan a las exigencias de los mercados competitivos.²

En la región Lambayeque, ocho de cada diez trabajadores sufren de estrés laboral por factores de sueldo y recarga laboral, lo que repercute directamente en la falta de productividad, explicó el especialista, doctor Paúl Arrunátegui Ramírez, integrante del colegio de Psicólogos de la región.

En el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque está integrado por Personal Asistencial Médico, Residentes, Tecnólogos Médicos,

Técnicos en laboratorio, Personal Administrativo, profesionales con vocación de servicio que comparten responsabilidades, funciones diferentes, las cuales tienen que ver con la atención al paciente, diagnóstico oportuno de enfermedades en riesgo de vida o muerte.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo influye el Estrés Laboral en las Sub Escalas en el Desempeño del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cuál es el grado de Estrés Laboral que se presenta en Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal y el Desempeño Laboral del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque?

¿En qué Género se presenta mayor grado de Estrés Laboral en el Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque?

¿En qué edad se presenta mayor grado de Estrés Laboral en el Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la influencia de las Sub Escalas de Estrés Laboral en el Desempeño del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque.

1.3.2 Objetivos Específicos

-Determinar el grado de Estrés Laboral de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal y el Desempeño Laboral del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque.

-Determinar en qué Género se presenta mayor grado de Estrés Laboral en el Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque.

-Determinar en qué edad se presenta mayor grado de Estrés Laboral en el Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque.

1.4 Justificación

El presente estudio se realizó para identificar como influye el Estrés Laboral en el Desempeño del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque, el Estrés pueden producir múltiples problemas interpersonales, baja productividad laboral, lo que origina la ausencia de un clima laboral con armonía, satisfacción, organizacional, perjudicando las actividades diarias, objetivos trazados, protocolos de procesamiento de biopsias y la

calidad de resultados confiables de los pacientes que acuden al Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque.

La calidad del servicio prestado depende en gran medida del personal, de su conocimiento, de su vocación, capacidad de entrega y del trabajo de equipo, y para que esto suceda el personal asistencial debe sentirse a gusto en su entorno laboral.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases Teóricas

Estrés laboral

La Organización Internacional del Trabajo se refiere al Estrés Laboral en los siguientes términos “Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo.” La aparición del estrés en el medio laboral se da cuando el individuo superado por las exigencias del trabajo, dándose como principales síntomas la depresión, bajo autoestima, irritabilidad, agotamiento entre otras.¹

Selye introdujo el concepto de Estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química.

El Estrés Laboral es definido por La Comisión Europea como un modelo de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de conducta a los aspectos adversos y dañinos del propio trabajo, la organización y el entorno laboral. Es un estado caracterizado por altos niveles de agitación y angustia y, a menudo, del sentimiento de no saber sobrellevarlo.

El National Institute of Occupational Safety and Health (Niosh) lo define Estrés Laboral como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador.”²

Según la Health y Safety Comisión británica (HSC) el Estrés Laboral es la reacción de las personas a presiones excesivas u otro tipo de exigencias con las que se enfrentan.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo lo define como respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas³.

Aun cuando existen muchas maneras de definir Estrés en su mayoría caen en una de tres categorías: las definiciones basadas en los estímulos, las fundamentales en las respuestas, y las centradas en el concepto estímulo-respuesta.

Definición basada en los estímulos: Una de las definiciones dentro de este grupo podría ser: Estrés es la fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, en la cual tensión es sinónimo de presión o, en sentido físico, de deformación.²

Definición basada en la respuesta: Una de ella sería: Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante el estresor ambiental, en la cual el estresor puede consistir en un evento externo o en una situación, ambos potencialmente dañinos.

Definición basada en el concepto estímulo-respuesta: En realidad esta constituye una combinación de las dos clases anteriores. Un ejemplo sería el siguiente: Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

Una definición funcional El Estrés es una respuesta adaptativa, medida por las características y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de

alguna acción, de una situación o un evento externos que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas.²

Por ello, el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así, el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.³

Existen diferentes técnicas para medir el Estrés, tales como: Medición de las variaciones de la frecuencia cardiaca, monitoreo de la presión sanguínea o de la frecuencia respiratoria, evaluación del gasto energético, medición de la productividad, registro estadístico de la fatiga, electroencefalograma y medición de los niveles sanguíneos de catecolaminas, así como a través de la cuantificación de otros neurotransmisores por espectrofotometría, fluorimetría, cromatografía, radioisótopos o procedimientos enzimáticos.⁴

Causas del estrés

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen de una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de lo demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan peligros relacionados con el Estrés.⁵

Peligros relacionados con el Estrés.

Características del trabajo

- Tareas monótonas, aburridas y tribales.
- Falta de variedad.
- Tareas desagradables.
- Tareas que producen aversión.

Volumen y ritmo del trabajo

- Exceso o escases de trabajo.
- Trabajos con plazos muy estrictos.

Horarios de trabajo

- Horarios de trabajo estricto e inflexible.
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.
- Horarios de trabajo imprevisibles.
- Sistemas de turnos mal concebidos.

Participación y control

- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

Contexto laboral.⁵

Perspectivas profesionales, estatus y salario

- Inseguridad laboral.
- Falta de perspectivas de promoción profesional.
- Promoción excesiva o insuficiente.
- Actividad poco valorada socialmente.
- Remuneración por trabajo o destajo.
- Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro.
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

Papel en la entidad

- Papel indefinido.
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.
- Tener a cargo a otras personas.
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

Relaciones interpersonales

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo.
- Malas relaciones con los compañeros.
- Intimidación, acoso y violencia.
- Trabajo aislado o en solitario.
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

Cultura institucional

- Mala comunicación.
- Liderazgo inadecuado.

- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

Relación entre la vida familiar y la vida laboral

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

El diseño de los trabajos

Trabajo pesado, descansos infrecuentes, turnos y horas de trabajo largos; trabajos frenéticos y de rutina que tienen poco significado inherente, no usan las habilidades de los trabajadores, y proveen poco sentido de control.⁶

El Estrés de trabajo y la Salud

El Estrés hace que el cerebro se ponga en guardia. La reacción del cerebro es preparar el cuerpo para la acción defensiva. El sistema nervioso se despierta y las hormonas se liberan para avivar los sentidos, acelerar el pulso, profundizar la respiración, y tensar los músculos. Esta respuesta (a veces llamada la respuesta de luchar o huir) es importante porque nos ayuda defendernos contra situaciones amenazantes. La respuesta se programa biológicamente. Todos reaccionen más o menos de la misma manera no importa si la situación sea en la casa o en el trabajo.

Los episodios de estrés que duran poco o están infrecuentes representan poco riesgo. Pero cuando las situaciones estresantes continúan no resueltas, se queda el cuerpo en un estado constante de activación, lo que aumenta la tasa del desgaste a los sistemas biológicos. En última instancia, resulta la fatiga o el daño, y la habilidad del cuerpo de arreglarse y defenderse se puede comprometer seriamente. Como resultado, aumenta el riesgo de herida o de enfermedad.⁶

Factores relacionados con el Estrés Laboral ⁷

Dentro de los factores de riesgo de Estrés Laboral en el Personal Asistencial tenemos:

-Factores Personales: Son aquellas condiciones propias de cada persona que le impiden ejercer su función con tranquilidad y efectividad. En general se encuentra en personas propensas al estrés(ansiosas), con poca tolerancia a la frustración, al liderazgo y a la toma de decisiones; personas que acusan sentimientos de impotencia por la no mejoría del paciente; inseguridad y miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería; que se sienten insuficientemente preparados para ayudar emocionalmente a la familia y al paciente; incapaces de resolver de manera satisfactoria las inquietudes del paciente; con dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio; con obligaciones familiares, mantenimiento de la casa, hijos y deberes como pareja con problemas personales falta de habilidad en el manejo de las personas e intolerancia ante las mismas; incapacidad para trabajar en equipo, dependencia absoluta de otras personas para trabajar y tomar decisiones. Otros de los factores que se deben tener en cuenta son la edad, sexo y el estado civil.

-Factores Ambientales: condiciones físicas externas o también llamados estresores del ambiente físico, que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, entre los que se encuentran:

• **La iluminación:** No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno. Donde la luz solar del día es mejor iluminación y luz artificial a veces es deficiente.

- **El ruido:** Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo (satisfacción, productividad, etc.).

- **Vibraciones:** Equipos de laboratorio (Centrifuga, etc.).

- **Ambientes contaminados:** Usar los equipos de protección personal (Guantes, mascarilla, mandil, gafas, gorros, etc.).

-Factores Organizativos: Son aquellos factores que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional. Aquí entran a tallar la disposición de los turnos de trabajo, donde se observa una nómina, donde igual se trabaja de mañana, de tarde, de noche o de días festivos sufriendo las consecuencias que trabajar estos turnos implica, o por ejemplo trabajar por la mañana en el Centro de Salud, continuar con la guardia correspondiente y seguir con el trabajo normal a la mañana siguiente. ⁷

Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- **Sobrecarga de trabajo:** La sobrecarga o el estrés por sobre estimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés.

- **Clima de la organización:** Una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo.

- Estilos gerenciales: Pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones, etc.
- Tecnología: Será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva.
- Diseños y características de los puestos: Permiten la motivación para el progreso dentro de la organización laboral.
- Metas inalcanzables en cortos tiempos prefijados para ello
- Conflicto de roles: Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera del profesional y la realidad de lo que le exige la organización.
- La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes.

El Estrés, la Salud, y la Productividad

Algunos empleadores suponen que las condiciones estresantes de trabajo sean un mal necesario que las compañías deben aumentar la presión a los trabajadores y prescindir de las preocupaciones de salud para seguir siendo productivas y lucrativas en la economía de hoy. Pero las conclusiones de investigación cuestionan esta opinión. Los estudios muestran que las condiciones estresantes de trabajo están asociadas con el absentismo, la tardanza, y un número aumentado de intenciones de dimisión lo cual tiene un efecto negativo en lo esencial. Los estudios recientes de las organizaciones denominadas sanas sugieren que las políticas beneficiando la salud del trabajador también benefician lo esencial.²

Grados de Estrés

El Síndrome de Burnout se manifiesta en 3 tipos de grados:

-Bajo: Presenta síntomas físicos como dolor de cabeza, dolores de espalda, contracciones, etc. Puede observar cambios en el carácter y disminución de actividad laboral y se manifiesta; irritabilidad y ansiedad, insomnio; algunas ocasiones problemas de atención.³

-Medio: Generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución del apetito sexual, pesimismo y se manifiesta; aumento en el ausentismo al trabajo, fatiga sin ninguna razón, indecisión e indiferencia, aumento en el consumo de alcohol, café y cigarrillos.

-Alto: Disminuye marcadamente la productividad laboral, aumenta el ausentismo y la sensación de disgusto acompañado de baja autoestima. Es frecuente el uso de alcohol y/o de los psicofármacos y se manifiesta; depresión, problemas de salud (dolor de cabeza, dolor de estómago y digestivos, cardiovasculares).

Factores que intervienen en el Estrés

Los estudios demuestran que cada persona tiene un grado diferente de Estrés, el cual depende de la herencia, de su constitución biológica, del estado de salud, de las experiencias que ha tenido, de su forma de ser, de su capacidad intelectual, entre otros. De ahí que unas personas se afecten más frente a las situaciones de estrés. Algunos estudios han demostrado que el estrés está relacionado con la edad, la educación, el estado civil, el sexo, la clase social, el número de sucesos desagradables vividos, el tipo de sociedad, la clase de trabajo, la forma de organización de la empresa y la manera de ser de cada persona. De acuerdo con

esta última, somos más o menos sensibles a las situaciones provocadoras de estrés por ejemplo: las personas competitivas, agresivas, explosivas, que están en frecuente tensión, a las cual es el tiempo no les alcanza porque tienen exceso de tareas y responsabilidades, y quieren sobresalir y lograr poder, son más propensas al estrés y a enfermar del corazón.⁴

Actualmente la gente busca las emociones fuertes, se responde rápidamente con agresividad, hay que pisar al otro, mostrar poder, fortaleza, mantener una imagen. El encarecimiento de la vida, el desempleo, el ruido, la mala calidad de los servicios públicos, la congestión del tránsito, la inseguridad, la insensibilidad de las personas, los problemas familiares y sociales, la escasez de dinero, son algunos de los estímulos que producen estrés.

El Agotamiento Emocional, se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos.

La Despersonalización, está dado por el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo.⁴

La Realización Profesional, surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo.

Estrés y Actividad Profesional

En la práctica médica, al observar la incidencia de las enfermedades derivadas del Estrés, es evidente la asociación entre algunas profesiones en particular y el grado de Estrés que en forma genérica presentan grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes, entre ellos resaltan:²

a) Trabajo apresurado:

Obreros en líneas de producción mecanizadas

Cirujanos

Artesanos

b) Peligro constante:

-Policías, Mineros, Soldados, Bomberos,

- Boxeadores, Toreros

- Alpinistas, Buzos, Paracaidistas.

c) Riesgo vital:

Personal de Aeronavegación Civil y Choferes Urbanos y de Transporte Foráneo.

d) Confinamiento:

-Trabajadores Petroleros en Plataformas Marinas

-Marinos

-Vigilantes, Guardias, Custodios, Celadores

- Personal de Centros Nucleares o de Investigación

- Médicos, Enfermeras

e) Alta responsabilidad:

-Rectores

- Médicos

- Políticos

-Otros

f) Riesgo económico:

-Gerentes

-Contadores

-Ejecutivos Financieros

-Agentes de Bolsa de Valores

Manejo del Estrés Laboral

El tratamiento de las enfermedades por Estrés Laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a través de controlar los factores o las fuerzas causales del mismo. El criterio general que pretende curar la enfermedad en forma aislada mediante tratamiento paliativo de las alteraciones emocionales o reparación de las lesiones orgánicas es sumamente simplista, limitado y poco racional. Así, el tratamiento contra el estrés deberá ser preventivo y deberá lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales. La prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlos deberán ser organizacionales y personales.

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional,

despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras sub Escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.⁵

Factores que influyen en el desarrollo de burnout.

Diversos autores han tratado de identificar y enumerar los potenciadores laborales más relevantes y significativos organizándolos en categorías con sentido teórico que permitan un análisis más sistemático del tema. Así, hay autores que identifican los factores estresantes, ubicándolos por categorías:

1. Factores intrínsecos al puesto y condiciones de trabajo
2. Rol en la organización
3. Desarrollo de la carrera
5. Estructura y clima organizacional
6. Fuentes extra-organizacionales como los problemas familiares.
7. Características personales.

Otros, han planteado otras categorías, como por ejemplo: Ambiente físico, estresores de rol; estructura organizacional y características del puesto, relaciones con otros, desarrollo de la carrera y conflicto trabajo-familia.⁵

En esta diversidad de taxonomías se puede observar la concurrencia de categorías y la clara intencionalidad de organizar un fenómeno multivariable como es el síndrome de estar quemado.

A continuación se mencionan y explican brevemente, algunos de los factores potenciadores del síndrome:

1.- La edad y sexo, la edad parece no influir directamente, pero hay períodos de vulnerabilidad en el desarrollo personal, por otra parte, el burnout tiende a ser más frecuente en la mujer, relacionándose este aspecto con la doble carga laboral (tarea profesional y familiar) y el tipo de enlace afectivo que puede desarrollarse en el ambiente laboral y familiar.⁵

2. - La turnicidad laboral y el horario laboral, para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina. Un tipo de turnos que parece muy negativo para la salud es el que plantea cambios de turno breves (dos o tres días) y frecuentes de diario a nocturno.

3.- La seguridad y estabilidad en el puesto, en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, los de baja calificación, más de 45 años, etc.).

4.- La antigüedad profesional, aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome. Otros autores, encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más Burnout

experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos Burnout presentaron y por ello siguen presentes.

5. - El progreso excesivo o el escaso, así como los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión. El grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.

6.- La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones, suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas (Peiró, 1990) Estas circunstancias dan lugar a nuevos factores estresantes en el trabajo, al tiempo que eliminan otros. Las demandas que plantean las nuevas tecnologías sobre los trabajadores, generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores, entre los cuales se puede mencionar: la necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, reducción de la interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.⁵

7.- La estructura y el clima organizacional, cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuanto mayores

sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.

8.- Oportunidad para el control, una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.

9.- Retroalimentación de la propia tarea, la información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es, dentro de ciertos límites, un aspecto valorado por las personas en el marco laboral. La retroalimentación de la tarea, ha sido definida como el grado en que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño.

La investigación realizada al respecto muestra por lo general que los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.⁵

10.- Las relaciones interpersonales, son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. De hecho,

las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción (Gardell, 1971) Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los potenciadores más severos e importantes, sobre todo cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas producen elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.

11.- También el salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.

12.- La dirección empresarial puede causar el burnout con ánimo de lucro, de obtener más ganancias, por la eficiencia y la productividad, reduciendo personal y haciendo recaer sobre pocos trabajadores el peso del trabajo de un grupo anterior para reducir los costos y obtener el beneficio en una economía de costos y no de personas, dañando al ser humano y atentando también sobre su integridad moral al limitar sus descansos, posibilidades de capacitación, de ocio, de atención a la familia, de contactos con otros profesionales donde nacen las ideas y los resultados. Termina entonces convirtiéndose en mobbing.⁵

Desempeño laboral

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007).

Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007) En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.³

También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dada por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad (citado en Araujo y Guerra, 2007). Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas

El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. En años recientes, la administración del desempeño ha buscado optimizar sus recursos humanos para crear ventajas competitivas.³

Evaluación del desempeño

La evaluación de una persona en una empresa hoy día es de suma importancia y consiste más bien en un procedimiento esquematizado para medir y determinar el comportamiento y resultados que proyecta un individuo en su trabajo, mejora el

desempeño, determina si hay necesidad de volver a capacitar, detecta errores en el diseño del puesto.³

La evaluación influye en el desempeño laboral y brinda al individuo más seguridad en el momento de tomar las decisiones en cualquier área de la empresa.

Una forma de medida del desempeño laboral en el recurso humano es importante ya que busca la ocupación del trabajador de acuerdo a ciertos parámetros en las diferentes tareas que realiza dentro de la empresa. Es importante tener en cuenta que en un desempeño influyen factores como la motivación y el ambiente cuando se habla de este factor es importante recalcar que existen elementos tanto positivos como negativos cuando no son favorables es importante acudir a una evaluación si se obtiene un rendimiento bajo del empleado ya que puede ser consecuencia de un mal trabajo en equipo o tal vez un falta de cooperación esto depende más bien del cargo que desempeñe.

Una evaluación trae consigo beneficios tanto para el individuo como para la empresa entre los cuales se encuentran: ³

Empresa

1. Señalar con claridad sus obligaciones
2. Controlar el trabajo
3. Establecer normas
4. Incluir a otros empleados a la solución de problemas y aumentar su potencial.

Individuo

1. Conocer las medidas que debe tener en cuenta para que su desempeño sea mejor

2. Conocer los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios.

Ventajas de la Evaluación del Desempeño

Mejora el Desempeño

Establece Políticas de compensación

Determinar quienes reciben aumentos o promociones

Decisiones de Ubicación

La evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en el proceso administrativo. Mediante ella se pueden encontrar problemas en el desenvolvimiento del trabajo del recurso humano.

Personal Asistencial

Es todo trabajador de salud tanto profesionales médicos, no médicos, técnicos y auxiliares que brindan sus servicios a pacientes de una determinada institución de salud pública o privada.⁴

El Personal Asistencial también está expuesto a riesgos químicos ya que puede absorber sustancias químicas durante su manejo o por mantenerse cerca de ellos como gases anestésicos, antisépticos, reactivos cito tóxicos, medicamentos y preparados farmacéuticos. Los riesgos físicos más conocidos entre los trabajadores de salud son la radiación ionizante (rayos X, sustancias radiactivas), la exposición al ruido, temperatura y la electricidad. Por eso es importante proteger al personal de salud y hacer hincapié en las normas de bioseguridad, sin detrimento de la atención que merece el paciente.

Evaluación de 360 grados

Es una herramienta de gestión de talento humano que consiste en una evaluación integral la cual se utiliza para medir las competencias de los colaboradores en una empresa. Esta evaluación se basa en las relaciones que tiene el empleado, de tal manera que la retroalimentación es un factor clave para evaluar el desempeño de los trabajadores, los equipos y las organizaciones en la que se encuentran.⁶

Este reporte se obtiene a partir de la evaluación que hacen de él sus compañeros, subordinados, supervisores, jefes directos, clientes internos y clientes externos. Se basa en los comportamientos y habilidades que tiene la persona en su entorno profesional. Esto permite identificar las fortalezas que presenta el evaluado al llevar a cabo sus actividades laborales para reforzarlas y sus áreas de oportunidad para trabajar en ellas y así, de esta manera elevar su grado de competitividad y productividad. Esta herramienta es de gran utilidad para medir las competencias conductuales de los colaboradores obteniendo retroalimentación de su desempeño en las competencias claves que requiere el puesto.

Algunos de los principales usos que se le da a esta evaluación en las empresas son los siguientes:

- Medir el desempeño del talento humano.
- Evaluar las competencias.
- Diseñar programas de aprendizaje y desarrollo.
- Servir como base para implementar planes de carrera y sucesión.

La finalidad de la evaluación 360 es dar al colaborador retroalimentación para mejorar su desempeño y comportamiento de una manera más objetiva al contar con

diferentes puntos de vista y perspectivas que vienen desde jefes, compañeros, subordinados, clientes internos, etc.⁶

Así mismo es importante comentar que debe de incluirse en el proceso una autoevaluación ya que esto permite a la persona una introspección y visualización de su desempeño. De esta manera al contar con la propia perspectiva del evaluado y la retroalimentación de los demás se logra mantener un equilibrio y la mayor objetividad posible.

Beneficios de la Evaluación 360 Grados

Esta herramienta de gestión provee tanto a tu organización como a tu equipo de trabajo múltiples ventajas que se verán reflejadas en un crecimiento organizacional y una mejora en el desempeño de tu talento humano. Algunos de los beneficios obtenidos al evaluar a tu personal por medio de esta metodología son:

- Obtener información de cada miembro del equipo desde diferentes perspectivas, con lo que se consigue información más confiable.
- Reducir los prejuicios y sesgos que pueden aparecer cuando la evaluación depende de una sola persona.
- Fomentar el trabajo en equipo y la colaboración de tal manera que los compañeros se conocen entre ellos y se realiza una crítica constructiva.
- Identificar las fortalezas y áreas de oportunidad de tus colaboradores en cuanto a sus competencias.
- Motivar a que tus empleados conozcan, se identifiquen y vivan la misión, visión y valores de la empresa.

- Mejorar la percepción de equidad, transparencia y justicia en los procesos de evaluación.
- Identificar las necesidades de desarrollo de los colaboradores para la toma de decisiones estratégicas en la gestión de talento.
- Proporciona retroalimentación constructiva y totalmente anónima.

Es muy importante que al realizar esta evaluación los empleados puedan confiar en que sus aportaciones son totalmente confidenciales tanto cuando actúan como evaluador como cuando son evaluados. Si transmites la seguridad en el proceso existen más probabilidades de que la implementación sea un éxito y tenga los resultados esperados.⁶

La Evaluación de 360 Grados será una herramienta muy útil para el desarrollo de las competencias de tu equipo de trabajo siempre y cuando se haya diseñado teniendo en cuenta los comportamientos y competencias esperadas por la organización, de esta manera estarás asegurándote que dichos comportamientos serán los que se requieren para alcanzar las metas organizaciones estipuladas.⁶

2.2 Antecedentes

2.2.1 Antecedentes Internacionales

Rodríguez M. (2017) Quito-Ecuador, realizó un trabajo de investigación sobre Psicología Industrial, específicamente Estrés Laboral y Desempeño. El objetivo fundamental es determinar si el Estrés Laboral influye en el Desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A. Se fundamenta teóricamente en el criterio de Idalberto Chiavenato el cual considera que el estrés es

una situación común de la vida actual ya que las exigencias del entorno laboral son infinitas y los trabajadores viven con la inseguridad sobre la posibilidad de cumplirlas, de tal manera que una gran parte de los problemas de rendimiento está relacionada con el estrés y sus implicaciones laborales. En las organizaciones algunas personas consiguen manejar el Estrés de manera adecuada, otras perecen a sus efectos, que se manifiestan en su comportamiento. La hipótesis plantea que el Estrés Laboral influye en el Desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A. Investigación relacional, no experimental. La conclusión general manifiesta que el Estrés Laboral de la Compañía Sweaden es bajo para que el nivel de Desempeño sea muy bueno. Con la recomendación de evaluar periódicamente el Estrés Laboral, para mantener los niveles óptimos de Desempeño de los trabajadores.⁷

Sánchez B.(2017)Machala, la presente investigación titulado “Desempeño Laboral del Personal Profesional de enfermería del Hospital General Teófilo Dávila “tiene como objetivo identificar los efectos de las condiciones psicosociales en el Desempeño Laboral del Personal Profesional de Enfermería del Hospital General Teófilo Dávila, el estudio no experimental fundamentado en una metodología descriptiva de corte transversal , se trabajó con una muestra de 62 enfermeras de las áreas de emergencia, centro quirúrgico , ginecología y medicina interna .Al concluir el trabajo y analizar los datos obtenidos de las encuestas aplicadas, indica que permanecer en contacto con el dolor, sufrimiento el 14,51% (62 enfermeras) presentan cansancio emocional , En lo que se refiere a la despersonalización que es la consecuencia directa del agotamiento emocional; los resultados obtenidos a la aplicación del test Maslach en la población en estudio, el 17,74% presentan riesgo de despersonalización, afectando más al género femenino, la realización personal el

98,38% tiene un nivel alto, lo que indica que no está afectada esta dimensión; en el desarrollo de las actividades del proceso de atención de enfermería, el 100% de los usuarios indica respeto a su intimidad, el 86,15 % ha sentido seguridad con los cuidados recibidos, así como el 89% están satisfechos con la información recibida a lo largo de su hospitalización por parte del personal de enfermería.⁸

Rosales G. (2017) Ecuador: Universidad de Cuenca, Los estudios realizados en las instituciones de educación superior permiten obtener información importante sobre el Desempeño Profesional. La presente tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral y establecer correlación entre este constructo y factores extrínsecos que pueden intervenir en esta. El trabajo clasifica como descriptivo correlacional, probabilístico y no experimental. La población registra 1207 profesionales y la muestra calculada fue de 307. Se emplearon métodos teóricos y empíricos tales como: análisis síntesis, histórico lógico, revisión bibliográfica, encuesta y, para el procesamiento estadístico, la prueba Chi Cuadrado en el caso de cruces de variables cualitativas. Se concluyó que existe una fuerte correlación entre la variable dependiente y las variables: salarios, cargos desempeñados y los sectores de empleo; débil la existente entre la satisfacción y el rendimiento académico. Se recomienda que se realice un estudio para una muestra más extensa, con el modelo integrador de satisfacción y que se desarrollen estrategias desde la etapa de formación pre gradual para contribuir a mantener altos los niveles en los grupos profesionales graduados de psicología.⁹

Cartuche Á.(2016) Quito Universidad de las Américas, La presente investigación titulada “Influencia del Estrés Laboral en el Rendimiento Profesional del Equipo de Salud del Hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas de Enero a Junio del año

2016” tiene como objetivo determinar la influencia del Estrés Laboral en el Rendimiento Profesional del Equipo de Salud; la metodología fue desarrollada en base al contexto, así se estableció un estudio analítico sintético, puesto que se desarrolló una descomposición del objeto de estudio para poder realizar el análisis, que en el caso particular de este estudio fue el estrés laboral, a más de ello, fue un estudio descriptivo, porque solo se describieron las variables, no se manipularon a profundidad, y además correlacional y transversal puesto que los resultados de las variables se relacionan entre sí, a más de ser retroactivo por la temporalidad de desarrollo del trabajo. Para poder obtener resultados se aplicó como instrumento de medición el cuestionario de Maslach Burnout que está constituido por 22 preguntas con una escala de medición de 0 a 6, se aplicó al equipo de salud de 16 médicos y 26 enfermeras. Tomamos la recomendación que nos da Bernal (2010) de aplicar tres fases al proceso metodológico, éstas son fase inicial o de contacto con la comunidad, en donde se explicara al personal en salud, estimulando su interés de participación; así también tenemos la fase intermedia o elaboración del plan de acción, estableciendo acciones a llevar a cabo y maneras de hacerlo; y finalmente está la fase de evaluación y ejecución del estudio, donde concretamente empieza la colaboración de la sociedad inmiscuida en el estudio. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 52.4% de la muestra pertenecen al género masculino, mientras que el 47.6% a mujeres, en cuanto al área donde se desempeñan el 72% lo hace en el área de emergencia, mientras que el 5% en cirugía, y el 19% en hospitalización como áreas mayoritarias, en lo que respecta al ejercicio profesional el 38.1% está en el rango de 0 a 5 años, las variables que mayor incidencia tuvieron en relación al cruce de información del cuestionario de Burnout fueron la de

cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal del área de emergencia.¹⁰

Medina E.(2016) Ecuador Universidad Técnica de Ambato, La presente investigación tiene como propósito determinar las relaciones familiares y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa megaprofer s.a., de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, ya que en la actualidad es un factor social, que puede afectar empresas a nivel local y nacional, si no se busca una conciliación entre las relaciones familiares y las relaciones laborales, se generan situaciones conflictivas, que tienen como resultado el deficiente rendimiento de sus trabajadores e inestabilidad laboral, a la vez tiene como efecto relaciones familiares inadecuadas donde se generan varios conflictos provocando condiciones inseguras en vida familiar. La metodología que se utilizó centralmente en el proceso investigativo fue el paradigma Critico-Propositivo, para ellos se aplicaron técnicas de observación permitiendo ver de cerca, comportamientos de todos los trabajadores de la bodega matriz de megaprofer s.a., se aplicó la encuesta con el propósito de conocer las realidades de los trabajadores, con el método estadístico se pudo identificar los factores negativos y positivos del desempeño laboral y las relaciones familiares. La propuesta resultante posterior a la investigación es la creación de un Plan de fortalecimiento e integración familiar para trabajadores de la empresa megaprofer s.a, de esta manera se estaría vinculando a las familias de los trabajadores en pos de fortalecer y estrechar lazos entre los trabajadores y sus familias, generando el manejo del liderazgo que ayude en la armonización del trabajo, que sean más cooperativos y responsables en sus actividades laborales y familiares. Al mejorar las relaciones familiares y laborales se permitirá asumir mayor

responsabilidades institucionales y familiares a la vez sentirse motivados a mejorar su estilo de vida dentro y fuera de la empresa. Por medio de la aplicación de un cuestionario se pudo obtener información necesaria para llevar a efecto la mencionada propuesta y conocer el tipo de relaciones familiares de cada trabajador que ayudará a incrementar el desempeño laboral y lazos afectivos familiares.¹¹

Loaiza B. (2012) Colombia, la presente investigación de tesis titulado “Niveles de Estrés y Síndrome de Burnout en contadores Públicos Colombianos” tiene como objetivo determinar niveles de Estrés y Síndrome de Burnout en Contadores Públicos Colombianos y su relación con variables sociodemográficas y ocupacionales mediante pruebas de independencia chi cuadrado; las dimensiones del Burnout se observaron desde sus componentes, determinando características de la población. Se realizó un estudio transversal, a 872 Contadores Públicos, utilizando el "Maslach Burnout Inventory" y el cuestionario para evaluación del estrés del Ministerio de Salud y la protección social, la confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach) fueron de 0.876 y 0.926 respectivamente. Se halló que 59.4%, tiene nivel alto de Burnout y 40.3% tiene nivel medio. 61.8%, tiene un nivel de estrés muy alto, 17.1% tiene un nivel alto y 47% mostró un nivel alto de Burnout y un nivel muy alto de estrés. Se evidenció alto riesgo psicosocial según la normativa del Ministerio de Salud y se encontraron características adictos al trabajo y compromiso en la población. Palabras clave: Estrés, síndrome de Burnout, estrés laboral, estrés del contador, Burnout en el contador.¹²

2.2.2 Antecedentes Nacionales

Montoya E. (2017) Lima, la presente investigación de tesis titulado “Clima Organizacional y Estrés Laboral en los Trabajadores de la Empresa Manpower, Lima 2017” tiene como finalidad analizar qué relación existe entre el Clima Organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Manpower Lince. Lima 2017. La muestra estuvo conformada por 200 trabajadores, 99 hombres y 101 mujeres que oscilan entre edades de 18 a 50 años. La teoría utilizada para clima organizacional fue de Litwin y Stinger y la teoría de Hans Selye sobre las características biológicas del estrés y su relación con el clima organizacional. Los instrumentos aplicados fueron la escala de estrés laboral OIT- OMS y la escala de clima laboral de Litwin y Stinger. El diseño de investigación fue no experimental, de corte transversal, descriptivo, correlacional. El procesamiento de datos se realizó a través del paquete estadístico para Ciencias Sociales SPSS 22 del mismo modo, para la contratación de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman encontrando un valor $p < 0.05$, por lo tanto, se afirma que existe correlación entre el Estrés Laboral y el Clima Organizacional, siendo de tipo inversamente proporcional ($r = -,706$) lo cual quiere decir que, a mayor clima organizacional, menor estrés laboral.¹³

Álvaro R. (2017) Puno, La presente investigación de tesis titulado “El Estrés y la Relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Red de Salud Melgar-Ayaviri-2017”. Se inscribe dentro del lineamiento de investigación desarrollo humano y calidad de vida, asumiendo como pregunta de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre el Estrés con el Desempeño Laboral que presenta el Personal Administrativo de la Red de Salud Melgar -2017?, la hipótesis planteada es

"Existe una relación significativa entre el estrés y desempeño del personal administrativo de la Red de Salud Melgar, tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el Estrés con el Desempeño Laboral que presenta el Personal Administrativo . La metodología es Hipotético Deductivo corresponde al paradigma cuantitativo; el tipo está enmarcado dentro del alcance de investigación correccional; el diseño es no experimental de tipo transeccional; la técnica utilizada fue el cuestionario; el instrumento utilizado fue el inventario sisco y la escala de Likert; la población total fue 58 trabajadores de distintas áreas. El procesamiento estadístico utilizado es el SPSS. Se obtuvo como resultado la relación entre las variables estrés y desempeño laboral ya que están asociadas en forma negativa, es decir algunas veces en un 47 % los superiores no piden la participación de los trabajadores generando reacciones de estrés en el puesto de trabajo porque las actividades no son bien planificadas, sin embargo las reacciones físicas en un 60 % se manifiestan como rascarse , problemas de indigestión , también afirman que las reacciones psicológicas en un 55 % se manifiestan en la incapacidad de relajarse y estar tranquilo, los trabajadores presentan raras veces reacciones compórtales.¹⁴

Bueno S. (2016) Lima, el presente trabajo de investigación titulado “El desempeño Laboral de los Agentes de Vigilancia Privada y su influencia en la calidad del servicio a los clientes de la empresa corporación de seguridad latina S.A.C., Lima 2016”la cual tiene como objetivo general, Determinar cómo influye el Desempeño Laboral de los Agentes de Vigilancia Privada en la calidad del servicio a los clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C., Lima 2016. Para el presente estudio se utilizó el diseño No experimental-Transeccional y el tipo de investigación explicativa, donde la población fue de 72 agentes de seguridad y

vigilancia. La técnica aplicada para la recolección de datos fue la encuesta realizada en las distintas sedes donde se presta servicio.¹⁵

Castro T. (2016) Lima, La presente investigación de tesis titulado “Estrés laboral del Profesional de Enfermería en la Unidad de Centro Quirúrgico – sanna Clínica San Borja, Lima, 2016” donde nos menciona que el estrés laboral es uno de los principales problemas tanto para la salud de los profesionales como para las entidades en las que laboran, experimentando en el trabajo gran compromiso emocional y tensión excesiva. Objetivo, Identificar el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería en la Unidad de Centro Quirúrgico de SANNA Clínica San Borja 2016. Metodología: Estudio de enfoque cuantitativo; descriptivo y de corte transversal. El tipo de muestreo será no probabilístico e intencional, conformada por 38 enfermeras seleccionadas, atendiendo los criterios de inclusión y exclusión establecidos en la investigación, la recolección de datos se realizará en función a la variable en estudio. Para el presente estudio se utilizará el cuestionario de “Escala de Estrés de Enfermería - NSS”, elaborado por Gray y Anderson (1981) en su versión original y que fue adaptada a la cultura española por Más y Escriba (1998), validado y estandarizado por la organización mundial de la salud; asimismo fue aplicado en Perú por Díaz y Gaviria (2013) a profesionales de enfermería. Este inventario fue sometido a juicio de expertos con un V de Aiken de 1, es decir que el instrumento tiene una validez casi perfecta. Adicional a ello las investigadoras realizaron una prueba piloto a 30 enfermeras obteniendo un alfa de Crombach de 0.902. Los resultados del estudio permitirán proveer, algunas herramientas necesarias para que ayuden a prevenir las consecuencias relacionadas con el estrés laboral que ponen en peligro la salud y la seguridad de los trabajadores, así

como el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan. La relevancia social se fundamenta en los resultados, pues estos permitirán recomendar la necesidad de promover la salud ocupacional, tendiente a prevenir el estrés laboral en las enfermeras mediante la identificación de los factores de riesgo, lo cual garantizaría un mejor desempeño profesional.¹⁶

Manrique M. (2016) Lima, Factores laborales relacionado al nivel de Estrés Laboral del Profesional de Enfermería de la Unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Objetivo, Determinar la relación entre factores laborales y Nivel de Estrés Laboral en el Profesional de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016. Materiales y Métodos: Investigación de tipo cuantitativo, correlacional y transversal; la población estuvo constituida por 30 profesional de enfermería que laboran en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, los instrumentos utilizados fueron Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario “Respuesta emocional al estrés emocional modificado” y el análisis estadístico se realizó en el programa SPSS 20. Resultados, Existe una relación muy baja entre los factores laborales y el nivel de estrés laboral, se halló una relación una relación muy baja entre el factor presión y exigencia con el nivel de Estrés Laboral y una relación nula con los factores organizativo y burocrático y ambiental, el profesional de enfermería presento un nivel de estrés laboral bajo en un 63,3%(19) y un predominio en los factores laborales organizativo y burocrático y ambiental con 46,7%(14) respectivamente. Conclusiones: Existe una relación muy baja entre los factores laborales y el nivel de estrés laboral.¹⁷

Lozano E. (2016) Lima, La presente investigación de tesis titulada “Nivel de Estrés Laboral en Tecnólogos Médicos en Radiología del Servicio de Emergencia de los Hospitales Edgardo Rebagliati Martins, Alberto Sabogal Sologuren y Guillermo Almenara Irigoyen Lima - Perú, mayo – agosto 2016”, la cual tiene como objetivo: Determinar el Nivel de Estrés Laboral en Tecnólogos Médicos en Radiología del Servicio de Emergencia de los Hospitales Nacionales Edgardo Rebagliati Martins, Alberto Sabogal Sologuren y Guillermo Almenara Irigoyen. Material y método, el estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal. La población estará conformada por los tecnólogos médicos en radiología del servicio de emergencia de los hospitales Edgardo Rebagliati Martins, Alberto Sabogal Sologuren y Guillermo Almenara Irigoyen que son un total de 42. La técnica que se utilizara, será una encuesta auto administrada y el instrumento que se empleara, será el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Resultados se puede establecer una comparación del nivel de estrés laboral de los tecnólogos médicos en radiología del servicio de emergencia según los hospitales estudiados, así en el hospital Guillermo Almenara Irigoyen en el 100%(12) se evidencia un nivel de estrés bajo, mientras que en el hospital Edgardo Rebagliati Martins el nivel de estrés es bajo en el 80%(12) y en el hospital Alberto Sabogal Sologuren el Nivel de Estrés es bajo en el 66.7%(10), en términos generales, la población encuestada tiene un Nivel de Estrés bajo. Es destacable que, en el último nosocomio mencionado, un 33.3%(5) de los encuestados tiene un nivel medio de Estrés Laboral. El Nivel de Estrés Laboral de manera global tenemos que el resultado es Bajo en los tres hospitales estudiados, 81.0%(34). En el lado opuesto, se obtuvo solo un 2.4%(1) en el Nivel Alto. La dimensión Agotamiento emocional en su mayoría, tuvieron un bajo nivel de estrés, los del Hospital Almenara, 100.0%(15),

comparado con los del Hospital Rebagliati 93.3%(14) y con los del Hospital Sabogal 86.7%(13). En sentido contrario se evidencia que los tecnólogos del Hospital Rebagliati y los del Hospital 9 Sabogal, en un 6.7%(1), tuvieron un Nivel de Agotamiento Alto. La dimensión Despersonalización en su mayoría, tuvieron un nivel Bajo, los del Hospital Almenara, 83,3%(10), los del Hospital Sabogal 80.0%(12) y los del Hospital Rebagliati 73,3%(11). Es relevante mencionar que el 13.3%(2) de la población estudiada del Hospital Rebagliati tuvo un nivel Alto de despersonalización, comparado con el 8.3%(1) de la población del Hospital Almenara. La dimensión Realización Personal el 100.0%(42) de los Hospitales Rebagliati, Almenara y Sabogal tuvieron como resultado un nivel Bajo en un 100%. CONCLUSIÓN: El nivel de estrés laboral en tecnólogos médicos en radiología del servicio de emergencia de los hospitales nacionales Edgardo Rebagliati Martins, Alberto Sabogal Sologuren y Guillermo Almenara Irigoyen es “Bajo” al igual que en sus tres dimensiones destacado la dimensión de realización personal bajo al 100%. PALABRAS CLAVE: estrés, estrés laboral, tecnólogo médico, emergencia, síndrome de burnout.¹⁸

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general:

Las Sub Escalas de Estrés Laboral influyen en el Desempeño Laboral del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque.

3.1.2 Hipótesis específicas:

-El grado de Estrés Laboral de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque se encuentra en un grado de Estrés Medio.

-En el género femenino es donde se presenta mayor grado de Estrés.

-En las edades de 30 a 39 años es en donde se presenta mayor grado de Estrés.

3.2 Diseño del Estudio:

El estudio es de tipo descriptivo con elementos correlacionales en el que se estudia el Estrés Laboral y el Desempeño del Personal Asistencial.

3.3 Población

La investigación y el análisis de la presente tesis se llevo a cabo con la participación del 100% del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque.

3.3.1 Criterios de Inclusión:

Personal Asistencial del Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque.

3.3.2 Criterios de Exclusión

Personal Asistencial de los demás Servicios del Hospital Regional Lambayeque.

3.4 Muestra

La muestra está integrada por el 100% de los trabajadores que equivale a 25 Personal Asistencial del Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque.

3.5 Operacionalización de Variables

Operacionalización de variable dependiente Desempeño Laboral.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Desempeño laboral	I Comunicación	Escala ordinal: 0-10 Deficiente 11-20 Inferior Promedio 21-30 Promedio 31-40 Superior Promedio 41-50 Sobresaliente
	II Liderazgo	
	III Motivación	
	IV Seguridad, orden y limpieza	
	V Capacitación y desarrollo	
	VI Actitud y Colaboración	
	VII Solución de Problemas	
	VIII Ambiente de trabajo	
	IX Capacidad Personal	
	X Costos y Productividad	

3.6 Procedimientos y Técnicas

Basados en criterio No probabilístico por conveniencia.

Criterio No probabilístico

Nos permiten generalizar sus resultados a toda la población, no obstante, son muy útiles para estudios exploratorios y en general para estudios de corte cualitativo.

La elección del procedimiento depende fundamentalmente de los objetivos del estudio.

Existen diversos métodos en éste tipo de muestreo, uno de ellos es el llamado El "Muestreo a conveniencia o intencional", su principal debilidad es el nombre, ya que, para muchas personas el nombre da a entender que se está haciendo la selección de las unidades de análisis amañando las respuestas, situación que no es cierta, toma su nombre, debido a que se busca obtener una representatividad de la población consultando o midiendo unidades de análisis que pueden ser accesadas con relativa facilidad. Es otro de los muestreos con mayor uso, dado esa particularidad.

-Encuesta de Maslach

El instrumento a utilizarse es el cuestionario de Maslach es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

Llenado de encuestas para todos los personales asistenciales del servicio de anatomía patológica del hospital regional Lambayeque.

- La Evaluación de 360 grados también llamada evaluación integral es una herramienta realmente valiosa que se utiliza para medir las competencias y desempeño de los empleados de manera global. Es una herramienta que implica confianza y confidencialidad entre sus participantes, es una formidable herramienta de auto-desarrollo. Es un método claro sencillo, que consiste en que un grupo de personas valore a otra por medio de una serie de ítems o factores predefinidos. Estos son comportamientos observables de la persona en el desarrollo diario de su práctica laboral o profesional. Los principales usos que se da a la evaluación de 360 grados son las siguientes:

- Medir el Desempeño del personal.
- Medir las Competencias.
- Diseñar Programas de Desarrollo.

3.7 Plan de Análisis de Datos

Los datos recolectados se procesaron utilizando herramientas como: Word 2013, Programa estadístico SPSS 22, Excel 2013 para Windows, etc., donde los datos fueron ordenados, tabulados, analizados y presentados en cuadros, gráficos .

CAPÍTULO IV

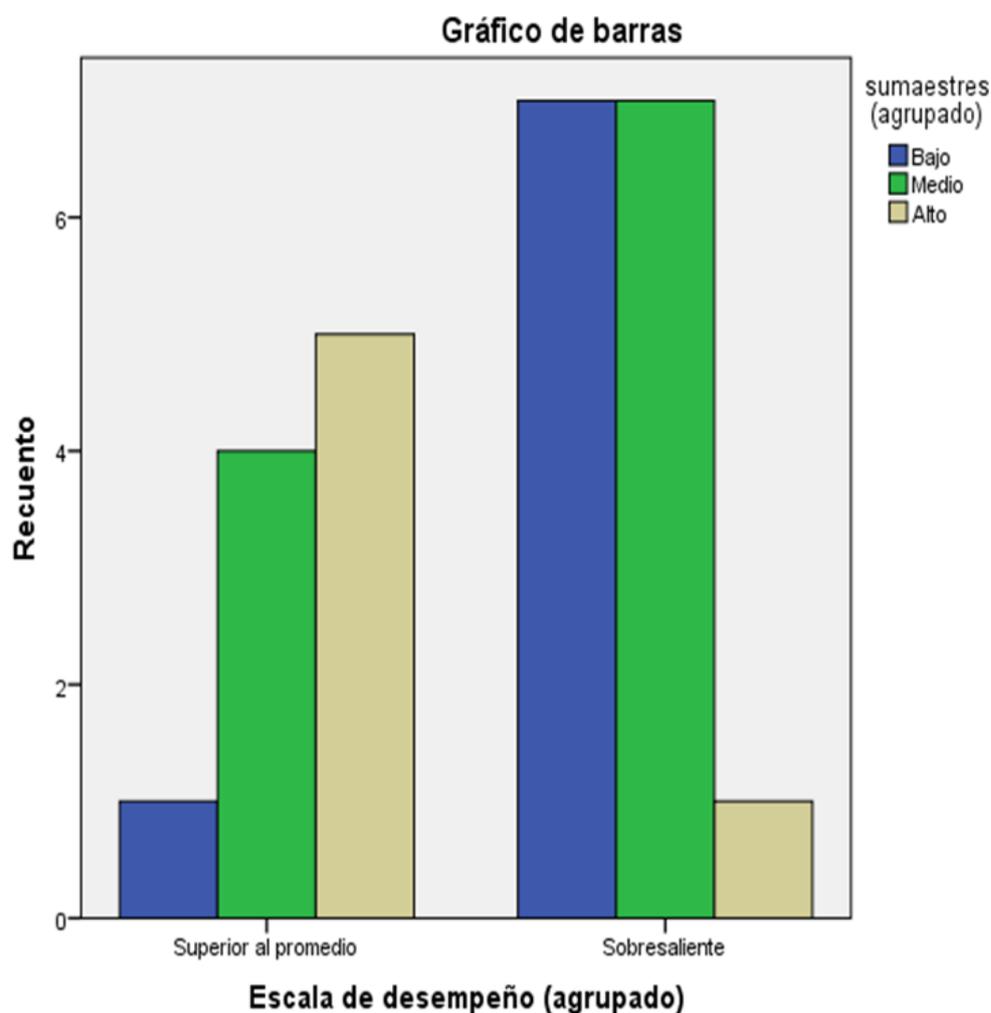
4. RESULTADOS

TABLA N° 1: Influencia del Estrés en el Desempeño del Personal Asistencial .

Escala de desempeño		Sub Escalas Estrés Laboral				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Superior al promedio	Fa	1	4	5	10	
	Fr	12.5%	36.4%	83.3%	40.0%	
Sobresaliente	Fa	7	7	1	15	
	Fr	87.5%	63.6%	16.7%	60.0%	
		Fa	8	11	6	25
Total	Fr	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Fuente: Apreciación del Desempeño 360 Grados y Cuestionario de Estrés Laboral Maslach

GRAFICO N° 1: Influencia del Estrés en el Desempeño del Personal Asistencial



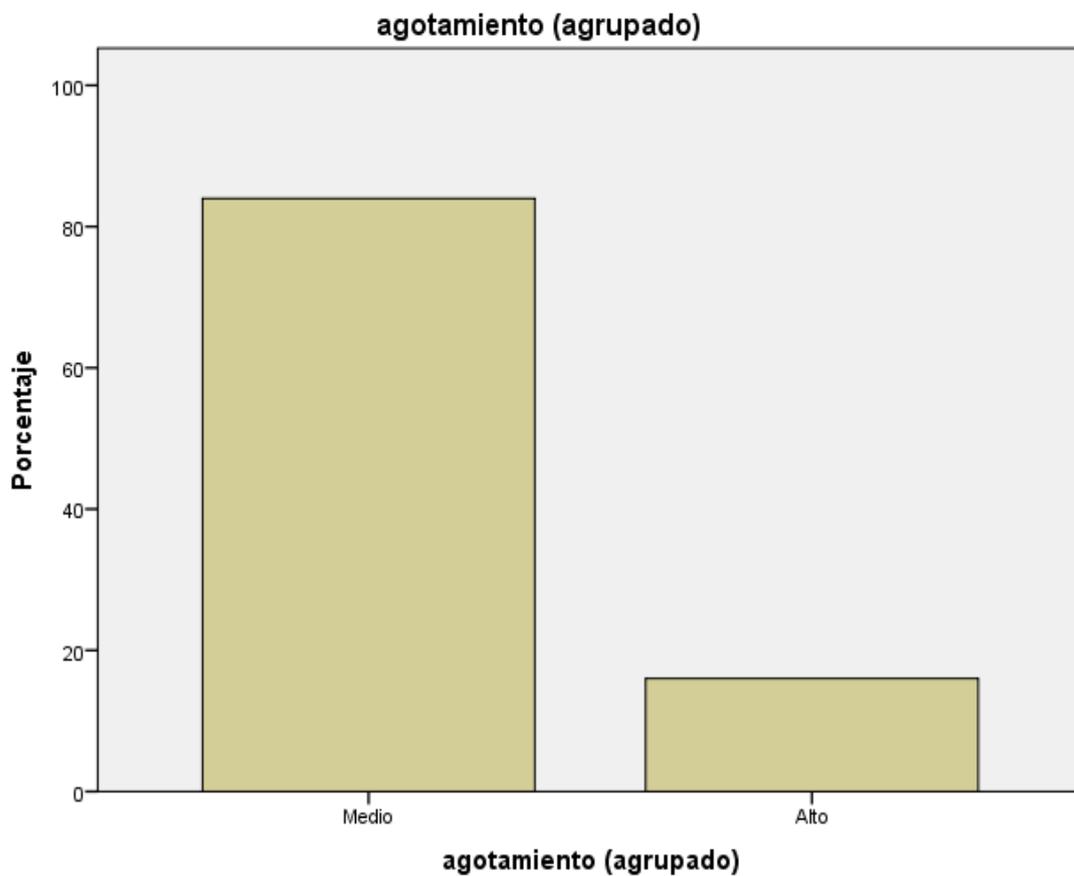
Se puede observar en la tabla N°1 que de los 25 trabajadores, 8(100.0%) de ellos presentan nivel bajo de estrés de los cuales 7(87.5%) tiene desempeño sobresaliente y 1(12.5 %) desempeño superior al promedio. También observamos que 11(100.0%) presenta nivel de estrés medio de estos 7(63.6%) tiene desempeño sobresaliente y 4(36.4%) presenta desempeño superior al promedio. Concluimos que 6(100.0%) presentan estrés alto de los cuales 15(60.0%) tiene un desempeño sobresaliente y 10(40.0%) desempeño superior al promedio.

TABLA N° 2: Grado de Estrés laboral en la Sub Escala de Agotamiento Emocional.

Grados Estrés	Fa	Fr
Medio	21	84.0
Alto	4	16.0
Total	25	100.0

Fuente: Instrumentos Cuestionario de Estrés Laboral-Maslach

GRAFICO N° 2: Grado de Estrés Laboral en la Sub Escala de Agotamiento Emocional.



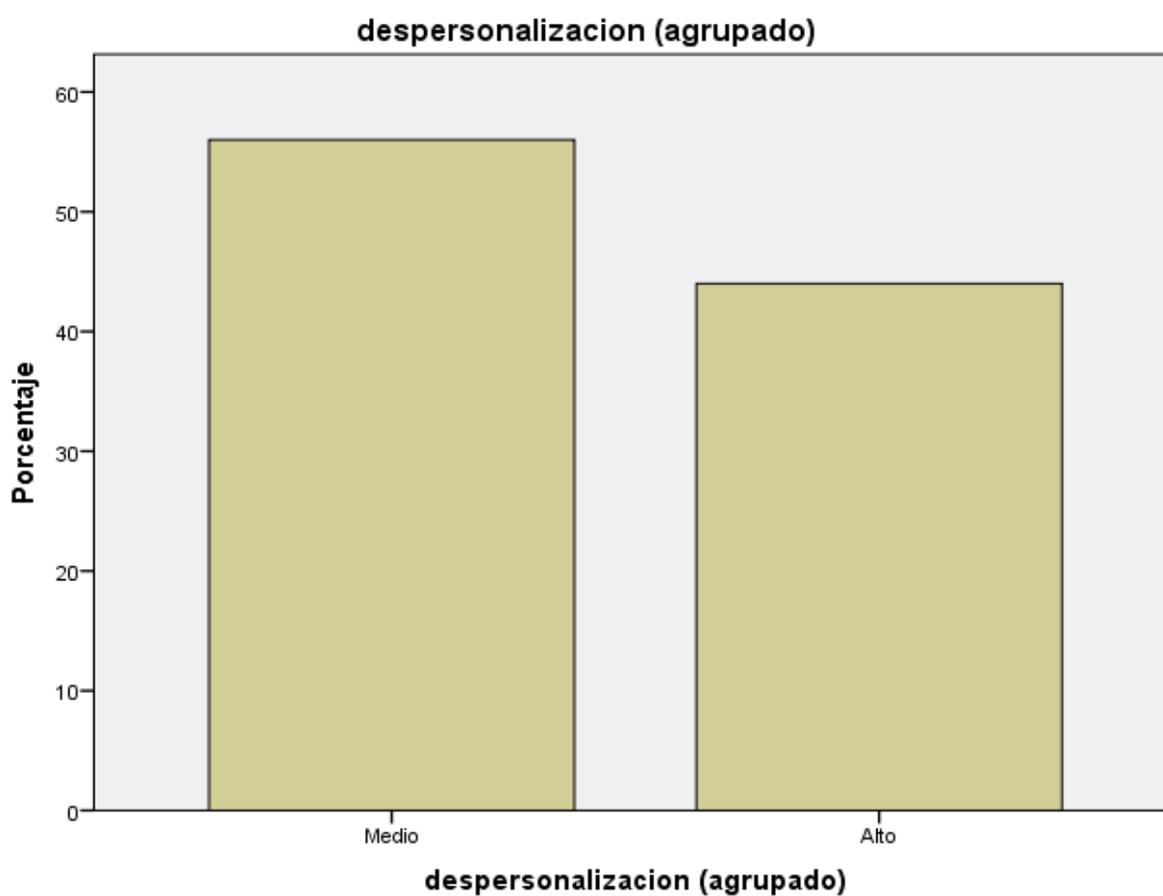
Se puede observar en la tabla N°2 que de los 25 trabajadores, en la Sub Escala de Agotamiento Emocional 21(84.0%) de ellos presenta Nivel Medio de Estrés y 4(16.0%) presentan Nivel Alto de Estrés.

TABLA N° 3: Grado de Estrés Laboral en la Sub Escala de Despersonalización.

Grados Estrés	Fa	Fr
Medio	14	56.0
Alto	11	44.0
Total	25	100.0

Fuente: Instrumentos Cuestionario de Estrés Laboral-Maslach

GRAFICO N° 3: Grado de estrés laboral en la sub Escala de Despersonalización.



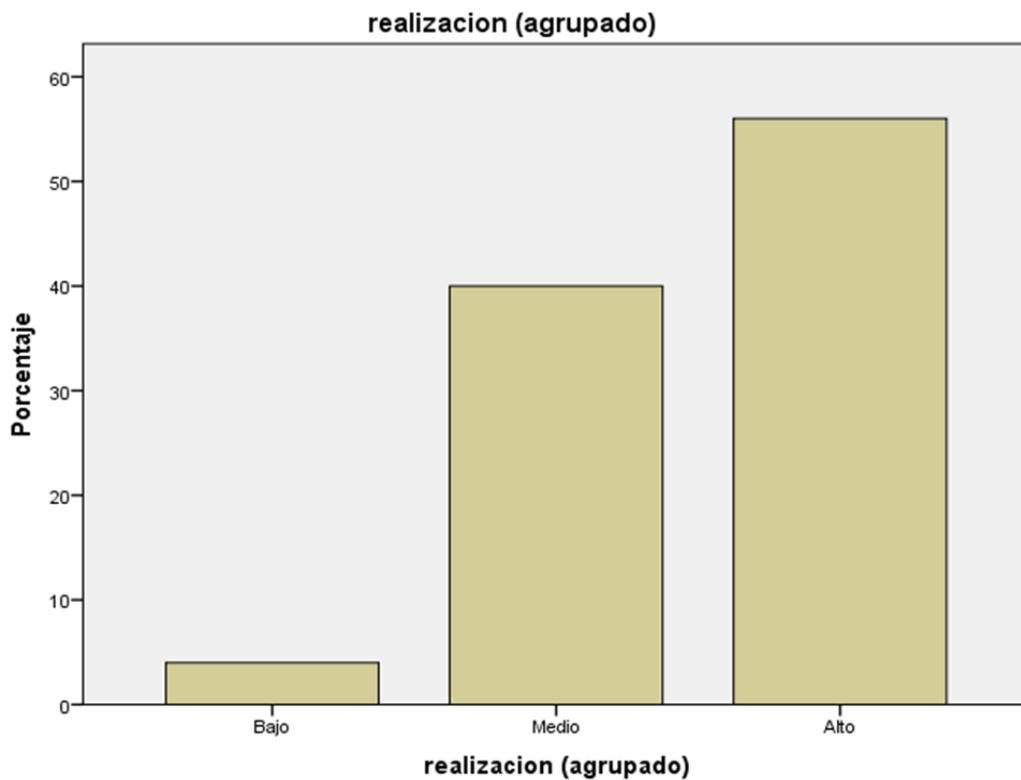
Se puede observar en la tabla N°3 que de los 25 trabajadores, en la Sub Escala de Despersonalización 14(56.0%) de ellos presenta Nivel Medio de Estrés y 11(44.0%) presentan Nivel Alto de Estrés.

TABLA N° 4: Grado de Estrés Laboral en la Sub Escala de Realización Personal.

Grados Estrés	Fa	Fr
Bajo	01	4.0
Medio	10	40.0
Alto	14	56.0
Total	25	100

Fuente: Instrumentos Cuestionario de Estrés Laboral-Maslach

GRAFICO N° 4: Grado de Estrés Laboral en la Sub Escala de Realización personal.



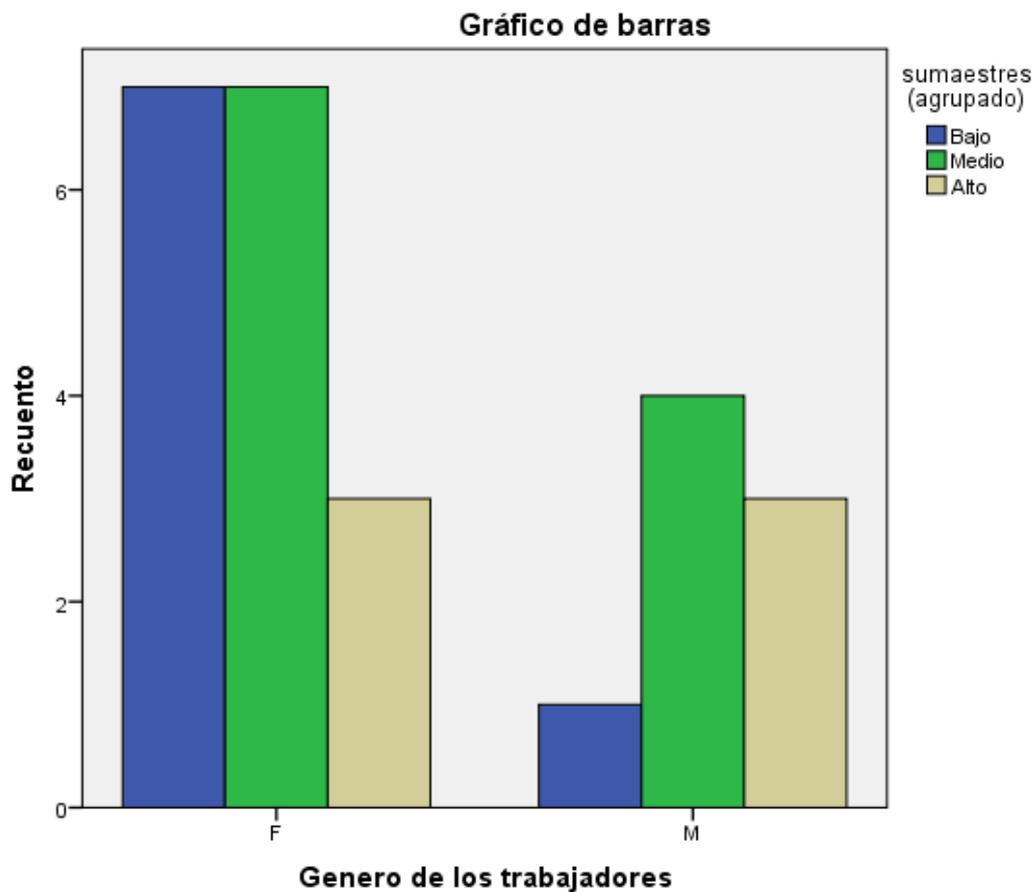
Se puede observar en la tabla N°4 que de los 25 trabajadores, en la Sub Escala de Realización Personal 1(4.0%) de ellos presenta Nivel Bajo de Estrés; 10(40.0%)presentan Nivel Medio de Estrés y 14(56.0%)presentan Nivel Alto de Estrés.

TABLA N° 5: Grado de Estrés Laboral por Género.

Genero de los trabajadores		Sub Escalas Estrés Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
F	Fa	7	7	3	17
	Fr	87.5%	63.6%	50.0%	68.0%
M	Fa	1	4	3	8
	Fr	12.5%	36.4%	50.0%	32.0%
Total	Fa	8	11	6	25
	Fr	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Instrumentos Cuestionario de Estrés Laboral-Maslach

GRAFICO N° 5: Grado de Estrés Laboral por Género.



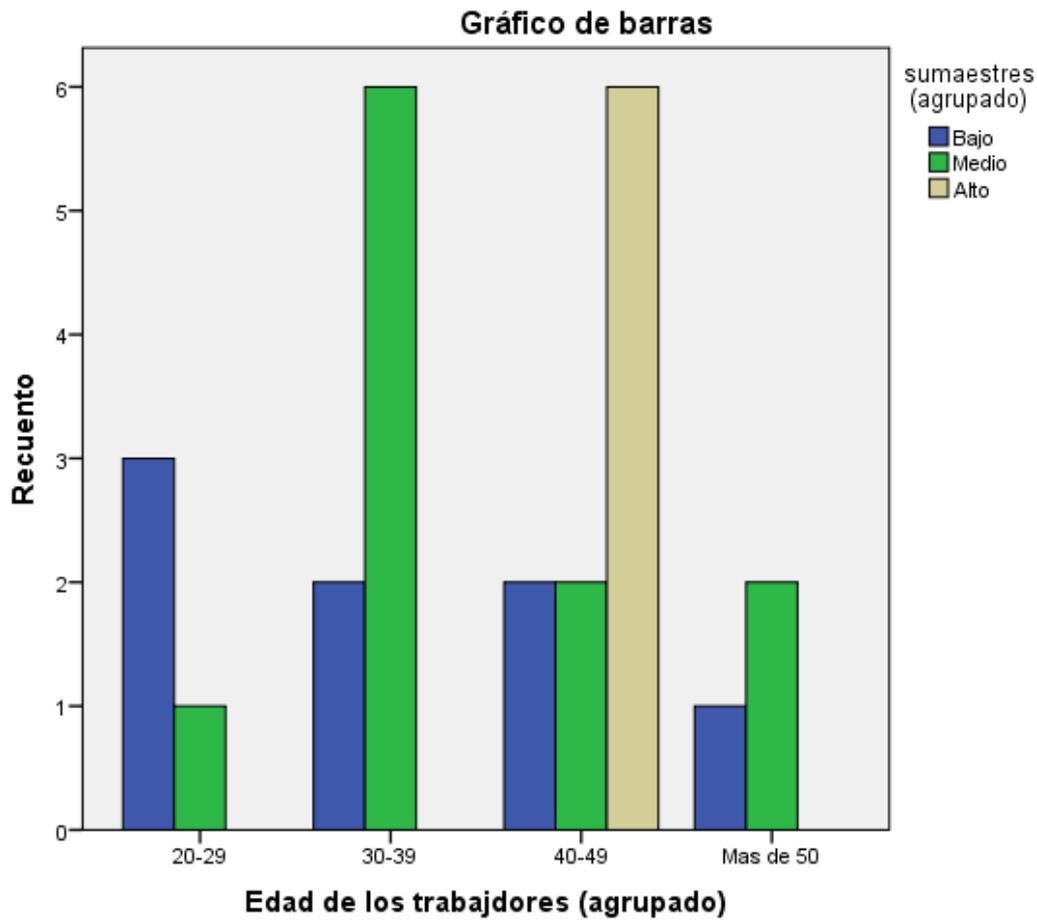
Se puede observar en la tabla N°5 que de los 25 trabajadores, 7(87.5%) de ellos presentan nivel bajo de estrés;7(63.6%) presentan nivel medio de estrés;3(50.0%) presentan nivel alto de estrés los cuales pertenecen al género femenino y 1(12.5%) de ellos presentan nivel bajo de estrés;4(36.4%) presentan nivel medio de estrés;3(50.0%) presentan nivel alto de estrés los cuales pertenecen al género masculino.

TABLA N° 6: Grado de Estrés Laboral por Edad.

Edad de los trabajadores		Sub Escalas Estrés Laboral			
		Bajo	Medio	Alto	Total
20-29	Fa	3	1	0	4
	Fr	37.5%	9.1%	0,0%	16.0%
30-39	Fa	2	6	0	8
	Fr	25.0%	54.5%	0.0%	32.0%
40-49	Fa	2	2	6	10
	Fr	25.0%	18.2%	100.0%	40.0%
Mas de 50	Fa	1	2	0	3
	Fr	12.5%	18.2%	0.0%	12.0%
Total	Fa	8	11	6	25
	Fr	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Instrumentos Cuestionario de Estrés Laboral-Maslach

GRAFICO N° 6: Grado de Estrés Laboral por Edad.



Se puede observar en la tabla N°6 que de los 25 trabajadores, donde se presenta mayor grado de estrés es en las edades de 30-39 años con un 6(54.5%) presentan nivel medio de estrés.

ANÁLISIS INFERENCIAL CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tenemos variable cuantitativa-categorica y al verificar el supuesto de normalidad por cada dimensión planteada frente a relación entre el Estrés Laboral y Desempeño Laboral del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque. Los datos analizados nos indican que la prueba es no paramétrica. Además usaremos para la significancia estadística ($p < 0.05$) con un nivel de confianza del 95%.

HIPÓTESIS GENERAL

Las Sub Escalas de Estrés laboral influyen en el Desempeño Laboral del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque.

TABLA N° 7: Contrastación de hipótesis prueba de Chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	7,276 ^a	2	,026
Razón de verosimilitud	7,795	2	,020
Asociación lineal por lineal	6,659	1	,010
N de casos válidos	25		

Se puede apreciar que al contrastar la hipótesis a través del método Chi Cuadrado en la Variable: Sub Escalas de Estrés laboral influyen en el Desempeño Laboral del Personal Asistencial, aplicando la evaluación $p_valor = 0.026$ concluimos que Si se halla relación significativa entre las variable mencionadas ($p < 0.05$).

Hipótesis específicas

H1:El grado de Estrés Laboral de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque se encuentra en un grado de Estrés Medio.

TABLA N° 8: Contrastación de hipótesis prueba de Chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. Asintótica(2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,431 ^a	1	,119
Corrección de continuidad ^b	1,004	1	,316
Razón de verosimilitud	2,418	1	,120
Asociación lineal por lineal	2,333	1	,127
N de casos válidos	25		

Se puede apreciar que al contrastar la hipótesis a través del método Chi Cuadrado en la Variable: El grado de Estrés Laboral de Agotamiento Emocional del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque se encuentra en un grado de Estrés Medio, aplicando la evaluación $p_valor=0.119$ concluimos que No se halla relación significativa entre las variable mencionadas ($p>0.05$).

TABLA N° 9: Contrastación de hipótesis prueba de Chi-cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica(2caras)
Chi-cuadrado de Pearson	4,573 ^a	1	,032
Corrección de continuidad ^b	2,983	1	,084
Razón de verosimilitud	4,682	1	,030
Asociación lineal por lineal	4,390	1	,036
N de casos válidos	25		

Se puede apreciar que al contrastar la hipótesis a través del método Chi Cuadrado en la Variable: El grado de Estrés Laboral de Despersonalización del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque se encuentra en un grado de Estrés Medio, aplicando la evaluación $p_valor=0.032$ concluimos que Si se halla relación significativa entre las variable mencionadas ($p<0.05$).

TABLA N° 10: Contrastación de hipótesis prueba de Chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3,750 ^a	2	,153
Razón de verosimilitud	4,234	2	,120
Asociación lineal por lineal	,311	1	,577
N de casos válidos	25		

Se puede apreciar que al contrastar la hipótesis a través del método Chi Cuadrado en la Variable: El grado de Estrés Laboral de Realización Personal del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque se encuentra en un grado de Estrés Medio, aplicando la evaluación $p_valor=0.153$ concluimos que No se halla relación significativa entre las variable mencionadas ($p>0.05$).

H2: En el Género Femenino es donde se presenta mayor Grado de Estrés.

TABLA N° 11: Contrastación de hipótesis prueba de Chi-cuadrado.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,388 ^a	2	,303
Razón de verosimilitud	2,577	2	,276
Asociación lineal por lineal	2,222	1	,136
N de casos válidos	25		

Se puede apreciar que al contrastar la hipótesis a través del método Chi Cuadrado en la Variable: En el Género Femenino es donde se presenta mayor Grado de Estrés, aplicando la evaluación $p_valor=0.303$ concluimos que No se halla relación significativa entre las variable mencionadas ($p>0.05$).

H3: En las edades de 30 a 39 años es en donde se presenta mayor grado de estrés.

TABLA N° 12: Contrastación de hipótesis prueba de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,620 ^a	6	,016
Razón de verosimilitud	17,097	6	,009
Asociación lineal por lineal	3,043	1	,081
N de casos válidos	25		

Se puede apreciar que al contrastar la hipótesis a través del método Chi Cuadrado en la Variable: : En las edades de 30 a 39 años es en donde se presenta mayor grado de estrés, aplicando la evaluación $p_valor=0.016$ concluimos que Si se halla relación significativa entre las variable mencionadas ($p<0.05$).

4.1 Discusión de resultados

- Los resultados mostraron la relación del estrés con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial del Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque en donde los resultados según la correlación de la tabla demuestra que el coeficiente para la muestra de 25 trabajadores del Personal asistencial en el cuestionario de Maslach y Apreciación de Desempeño de 360 grados se pudo comprobar el resultado fue de 0.026 aplicando el Método Chi-Cuadrado si se halla relación significativa entre las variable mencionada ($p < 0.05$). En otras investigaciones relacionadas de tesis como es en "Estrés y Desempeño Laboral" (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango). Los resultados mostraron la relación del estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. en donde los resultados según la correlación de la tabla 1 demuestra que el coeficiente para 50 sujetos en la prueba Escala de apreciación del Estrés general y socio laboral es de -0.56 y de la evaluación de desempeño de -0.16 en donde se pudo comprobar el resultado fue de 0.35 el cual sobrepaso el mínimo de significancia de 0.05 igual a 0.28. Se hace referencia al desempeño de los colaboradores dentro de la empresa se ve afectado por el Estrés manejado dentro del ámbito laboral. García, Gelpi, Cano y Romero (2009) los cuales hacen referencia al estrés como un componente situacional, donde el primer lugar es el nivel de estrés laboral depende de las condiciones de trabajo, distintas condiciones de trabajo redundan en niveles distintos de estrés.²⁰

- El Nivel de Estrés que se experimenta depende de manera decisiva de cada Personal Asistencial para hacerle frente. Otro factor también es la inestabilidad temporal en donde el Nivel de Estrés Laboral experimentado cambia a lo largo del tiempo. Para finalizar la dimensionalidad deseada por esta perspectiva se entiende

como un estado al que se está sometido en cada momento como un todo, la posición en donde se sitúa cada persona en esa dimensión se encuentra sometida a diferencias individuales y variaría a lo largo del tiempo donde los resultados según la correlación de la tabla demuestra que el coeficiente para 25 Personales Asistencial en el cuestionario de Maslach se pudo comprobar el resultado en la Sub Escala de Agotamiento Emocional fue de 0.119 aplicando el Método Chi-Cuadrado no se halla relación significativa entre las variable mencionadas ($p < 0.05$); mientras que en Despersonalización si se halla relación significativa entre las variable mencionadas ($p < 0.05$) teniendo un resultado de 0.032 y en Realización Personal no se halla relación significativa entre las variable mencionadas ($p < 0.05$) teniendo el valor de 0.153. En otras investigaciones relacionadas de tesis como “Estrés y Desempeño Laboral” (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango) También se estableció el nivel de estrés de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. en donde la tabla de resultados descriptivos de la prueba AE en las escala G y S demuestra un nivel de confiabilidad de 5.00 en donde se interpreta que fue aplicada verídicamente y los datos de la misma ayudan a describir la situación donde 66 se encuentran los colaboradores de la empresa. La media fue de 21.1 y 28.1 y está encima de los valores predeterminados por los baremos de la prueba estandarizada y señala los índices de estrés manejados por los colaboradores son elevados, esto es debido a las presiones que tienen dentro de la institución, las exigencias de parte de los jefes y las metas a alcanzar mensualmente.²⁰

En el género Femenino es donde se presenta mayor Estrés Laboral, por lo que las mujeres desempeñan diferentes roles dentro de la sociedad; obteniéndose un resultado de 0.303 aplicando el Método Chi-Cuadrado donde no se halla relación significativa entre las variable mencionada ($p < 0.05$). En otras investigaciones

relacionadas de tesis como tenemos Situación del Estrés en el Personal que labora en el Primer Nivel de atención del Sistema Básico de Salud Integral, del departamento de la Libertad en el periodo junio-agosto 2012. Tenemos que la investigación realizada fue de tipo descriptiva, de corte transversal y con un enfoque cuanti- cualitativo; en la que se entrevistaron a 140 trabajadores del sibasi La Libertad. Uno de los factores que se vincula con el estrés es la pertenencia al sexo femenino, debido a doble carga que representan las obligaciones familiares y las responsabilidades laborales. Por lo que en la investigación, el sexo predominante fue el femenino con un 65% del total y el resto (35%) pertenecen al sexo masculino. Es posible que la doble jornada pueda estar generando situaciones estresantes continuas, que aumentan el desgaste corporal y producen fatiga, lo mismo que esfuerzo muscular continuo que requiere las tareas del hogar puede convertirse en una situación de estrés.²¹

-En el Personal asistencial Joven de 30 a 39 años es donde se presenta mayor Estrés, esto se presenta porque aquellos trabajadores tienen otros centros de labores particulares fuera del Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque, obteniendo así sobrecarga laboral, la cual lo sustentan que tienen que trabajar extras para poder adquirir mejoras salarial, obteniéndose el resultado de 0.016 aplicando el Método Chi-Cuadrado si se halla relación significativa entre las variable mencionada ($p < 0.05$). También se puede observar que en el presente trabajo de investigación Prevalencia de Estrés Laboral y los factores asociados en el Personal Asistencial Pre Hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias –Instituto de Gestión de Servicios de Salud en el año 2015. El método que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, observacional, transversal analítico. La población y muestra de estudio estuvo conformada por el total del Personal

Asistencial Pre Hospitalario en total 99. Se empleó dos instrumentos un cuestionario para la recolección de datos generales compuesta por 9 ítems y otro que fue el cuestionario abreviado de Siegrist y Meter de la universidad de Dusseldorf (1998), validado para la población española por Macías Robles et al., en el año 2003. Resultados podemos señalar el mayor porcentaje de personas que presentaron estrés tenían una edad mayor a 30 años, estableciéndose diferencias significativas con las personas de menor edad. Al comparar entre los dos grupos con estrés y sin estrés se puede observar mayor predominio en el personal mayor a 30 años esto se puede deber a que este grupo de la población acumula estrés laboral a lo largo del tiempo, años laborales.²²

4.2 Conclusiones

-De acuerdo a la investigación realizada se determinó la influencia de las Sub Escalas de Estrés Laboral en el desempeño del personal, obteniéndose los siguientes resultados: De los 25 trabajadores, 8(100.0%) de ellos presentan nivel bajo de estrés de los cuales 7(87.5%) tiene desempeño sobresaliente y 1(12.5 %) desempeño superior al promedio. También observamos que 11(100.0%) presenta nivel de estrés medio de estos 7(63.6%) tiene desempeño sobresaliente y 4(36.4%) presenta desempeño superior al promedio. Concluimos que 6(100.0%) presentan estrés alto de los cuales 15(60.0%) tiene un desempeño sobresaliente y 10(40.0%) desempeño superior al promedio.

-Se determinó el Grado de Estrés Laboral en las Sub Escalas, obteniendo los siguientes resultados: Agotamiento Emocional presentó un 84% Nivel Medio de Estrés y 16% Nivel Alto de Estrés. Despersonalización presentó un 56% Nivel Medio de Estrés y 44% Nivel Alto de Estrés. Realización Personal presentó un 4% Nivel Bajo de Estrés, 40% Nivel Medio de Estrés y 56% Nivel Alto de Estrés.

-Se determinó que en el Género Femenino se presentó mayor grado de Estrés obteniéndose los siguientes resultados:De los 25 trabajadores, 7(87.5%) de ellos presentan nivel bajo de estrés;7(63.6%) presentan nivel medio de estrés;3(50.0%) presentan nivel alto de estrés.

-Se determinó que de los 25 trabajadores, donde se presenta mayor grado de estrés es en las edades de 30-39 años con un 6(54.5%) presentan nivel medio de estrés,seguido de 6(100%) presentan nivel alto de Estrés en las edades de 40-49 años y 3(37.5%)presentan nivel bajo de Estrés en las edades de 20-29 años.

Recomendaciones

- Es importante que en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital regional Lambayeque se implementen talleres a profesionales de la Salud dirigidos a disminuir el Estrés Laboral que busquen el Desempeño en sus Centros de Labores.
- Que el Personal Asistencial del Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque asistan a Talleres de Técnicas de Relajación para que de esta manera los índices de Estrés sean controlados.
- Realizar una evaluación periódica a todo el Personal Asistencial especialmente al Género Femenino del Servicio de Anatomía Patológica sobre Estrés Laboral para mejorar el Desempeño; La cual el Género Femenino está expuesto a mayor carga emocional, familiar a parte de las funciones en el trabajo.
- Facilitar al Personal Asistencial especialmente entre las edades de 30 a 39 años capacitaciones para el Manejo efectivo del Estrés y proveerlos de Asistencia Personal para mejorar sus habilidades de afrontamiento ante las situaciones de tensión y darles el tiempo laboral su respectiva carga laboral con las actividades equitativas de la jornada laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Electrónicas:

- 1) Causas y efecto del Estrés Laboral. [Documento www]. Recuperado 27 de agosto de 2010, de (Consultado 10, Diciembre 2017).
- 2) Síntomas del Estrés. [Documento www]. Recuperado: 18 de julio del 2010, de <http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres.shtml?monosearch>. (Consultado 17, Diciembre 2017).
- 3) Cristina J Pérez “Tipos de estrés Laboral” departamento de Salud Ocupacional 2008 [Link\].www.mopt.go.cr](http://www.mopt.go.cr). (Consultado 20 de Diciembre 2017).
- 4) Benavent, P., Machis, S., Moliner, M. y Soto I. (2002). Alteraciones de salud por estrés en trabajadores del Hospital de Nisa. <http://www.svmst.com/revista/N17/estrestrabajadoreshospital>. (Consultado 22, Diciembre 2017).
- 5) Cuestionario de Maslach Burnout Inventory(1986). www.javiermiravalles.es/.../Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventor...(Consultado 01, Enero 2018).
- 6) Evaluación de 360 Grados y qué beneficios aporta (2015)...blog.peoplenext.com.mx/que-es-la-evaluacion-de-360-grados-y-que-beneficios-aport...(Consultado 01 Enero 2018)

- 7) Rodríguez Caiza, Mario (2017) Quito-Ecuador Trabajo de investigación sobre Psicología Industrial, específicamente Estrés Laboral y Desempeño.
(Consultado 04, Enero 2018)
- 8) Sánchez Apolo, Blanca Flor (2017) Machala desempeño laboral del personal profesional de enfermería del Hospital General Teófilo Dávila. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/10373>. (Consultado 04, Enero 2018)
- 9) Rosales Jaramillo Guido Leonel (2017) Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. . (Consultado 05, Enero 2018).
- 10) Cartuche Guanuche Ángel Fabricio (2016) Influencia del Estrés Laboral en el Rendimiento Profesional del Equipo de Salud del Hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas, Quito. 05, Enero 2018).
- 11) Medina Arias Edinson Stalin (2016) Las relaciones familiares y el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Bodega zona 1 de Megaprofer S.A.Ecuador. (Consultado 05, Enero 2018).
- 12) Loaiza B., Edilgardo; Peña, Aura (2012) Colombia, Niveles de Estrés y Síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos.redalyc.org. (Consultado 05, Enero 2018).

- 13) Montoya Chávez, Estefany (2017) Lima-Lince Clima Organizacional y el Estrés aboral. [_Http_repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8532](http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8532)(Consultado,06 Enero 2018).
- 14) Álvaro Morales, Ruth Mery (2017) Melgar Ayaviri “El Estrés y la relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Red de Salud Melgar-Ayaviri-2017”<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6138>(Consultado 06, Enero 2018).
- 15) Bueno Morales, Susana A. (2016) Lima desempeño Laboral de los Agentes de Vigilancia Privada en la calidad del servicio a los clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C., Lima 2016.. (Consultado 06, Enero 2018).
- 16) Castro Lozano, Thaly Patricia (2016) Lima-San Borja, Estrés laboral. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/823>(Consultado 06, Enero 2018).
- 17) Manrique Quispe, Marlene Elizabeth (2016) Lima, Factores Laborales relacionado al Nivel de Estrés Laboral del Profesional de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. . (Consultado 08, Enero 2018).
- 18) Lozano Gonzalo, Erick Ronal (2016) Lima, Nivel de Estrés Laboral en Tecnólogos Médicos en Radiología del Servicio de Emergencia de los

Hospitales Edgardo Rebagliati Martins, Alberto Sabogal Sologuren y Guillermo Almenara Irigoyen.
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6588> (Consultado 08, Enero 2018).

19) Henríquez, Rodríguez. (2002). Historia del Hospital. Revista del Hospital “Dr. Domingo Luciani”, 1(1). Edición Digital Disponible en <http://www.hospitaldrdomingoluciani>. (Consultado 08, Enero 2018).

20) Mayra Raquel González Acabal (2014) Guatemala, “Estrés y Desempeño Laboral” (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango) [mrg Acabal - biblio3.url.edu.gt](http://mrg.acabal-biblio3.url.edu.gt)(Consultado 02, Marzo 2018).

21) Selvyn Enrique Ascencio Ventura (2012) Libertad, “Situación del Estrés en el Personal que labora en el Primer Nivel de Atención del Sistema Básico de Salud Integral del departamento de la Libertad en el periodo Junio-Agosto”. cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/6110/1/Sanchez_vk.pdf(Consultado 06, Marzo 2018).

22) renati.sunedu.gob.pe/handle/.../browse...Personal...salud...Estrés+laboral(Consultado 06, Marzo 2018)

ANEXOS

El cuestionario Maslach de 1986 es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

Se trata de un cuestionario que se utiliza en relación con los riesgos psicosociales, de donde podemos extraer si el trabajador sufre insatisfacción laboral, estrés, u otras patologías.

Nos ayuda a entender de una manera fácil, sencilla y genérica si nos encontramos en situaciones de riesgo, lo que nos ofrece la opción de tomar medidas.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome:

Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras sub Escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Sub Escala de Agotamiento Emocional: Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
Puntuación máxima 54

2. Sub Escala de Despersonalización: Está formada por 5 ítems. Valora el grado

en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

3. Sub Escala de Realización Personal: Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Agotamiento emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

1= Nunca

2= Raramente.

3= Algunas veces.

4= Muchas veces.

5= Siempre.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome de Burnout.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL - MASLACH

Institución: Hospital Regional Lambayeque: Anatomía Patológica

Edad: Sexo:(M) (F) Fecha: /01/2018

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

1= Nunca 2= Raramente 3= Algunas veces 4= Muchas veces 5= Siempre.

1	Me siento defraudado en mi trabajo.	1	2	3	4	5
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	1	2	3	4	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	1	2	3	4	5
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	1	2	3	4	5
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos impersonales.	1	2	3	4	5
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	1	2	3	4	5
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que tengo que atender.	1	2	3	4	5
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	1	2	3	4	5
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	1	2	3	4	5
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	1	2	3	4	5
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	2	3	4	5
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	1	2	3	4	5
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	1	2	3	4	5

14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender.	1	2	3	4	5
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	1	2	3	4	5
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	1	2	3	4	5
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	1	2	3	4	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	1	2	3	4	5
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	1	2	3	4	5
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	1	2	3	4	5
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de alguno de sus problemas.	1	2	3	4	5

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20
Despersonalización	5-10-11-15-22
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21

Para saber el grado de estrés laboral:

Dimensiones	BAJO	MEDIO	ALTO
Agotamiento emocional	Inferior a 16.	17 - 27	Superior a 28
Despersonalización	Inferior a 5.	06 - 10	Superior a 11
Realización personal	Inferior a 30.	31 - 39	superior a 40

Interpretación:

Puntuaciones elevadas en Agotamiento Emocional y Despersonalización, y bajas en Realización Personal, son indicativas de estrés Alto.

Puntuaciones bajas de Agotamiento Emocional y Despersonalización y elevadas en Realización Personal son indicativas de estrés Bajo.

CALIFICACIÓN – TEST ESTRÉS LABORAL DE MASLACH

Obtención de puntuación en Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20
Despersonalización	5-10-11-15-22
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21

Para saber el grado de estrés laboral consultar la siguiente tabla:

Dimensiones	BAJO	MEDIO	ALTO
Agotamiento emocional.	Inferior a 16.	17- 27	Superior a 28.
Despersonalización.	Inferior a 5.	06 – 10	Superior a 11.
Logros personales.	Inferior a 30.	34 – 39	superior a 40

Interpretación:

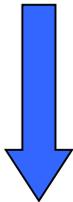
Puntuaciones elevadas en Agotamiento Emocional y Despersonalización, y bajas en Logros Personales, son indicativas de estrés Alto.

Puntuaciones bajas de Agotamiento Emocional y Despersonalización y elevadas en Logros Personales son indicativas de estrés Bajo.

ANEXO N°02 APRECIACION DEL DESEMPEÑO 360 GRADOS

Nombre del evaluado	Puesto del evaluado			
Nombre de quien evalúa	Puesto de quien evalúa			
Liliana Katherine Anacleto Elera				
Fecha	Sup. <input type="checkbox"/>	Igual <input type="checkbox"/>	Inf. <input type="checkbox"/>	
19/01/18	Indicar con una "X" el nivel organizacional			

* De acuerdo la escala de calificación, por favor asigne en el cuadro a la derecha de cada grupo la calificación que considere más adecuada.

COMUNICACIÓN		
5	Su forma de comunicarse es permanente, clara y objetiva, en ambos sentidos con todos.	
4	Se comunica permanentemente, de forma clara y objetiva, en ambos sentidos pero NO con todos.	
3	Se comunica cuando requiere, de forma clara y objetiva, aunque casi no escucha.	
2	Se comunica muy poco, de forma clara y objetiva, además no escucha.	
1	Comunicación prácticamente nula y es difícil de entender, además de no escuchar.	
LIDERAZGO		
5	Ha logrado gran influencia en su equipo, la gente sabe a dónde va, y como hacerlo. Tienen gran seguridad.	
4	Ha logrado cierta influencia en su equipo, la gente sabe a dónde va, y como hacerlo. Tiene seguridad.	
3	Tiene el respeto de la mayoría, ha sabido dirigirlos sin problemas y sienten confianza, más no plena seguridad.	
2	Poca gente le tiene confianza, no ha sabido dirigir a su equipo con seguridad, hay dudas de lo que quiere.	
1	Nula confianza y seguridad hacia él por parte de su equipo, graves deficiencias de dirección.	
MOTIVACION		
5	Su forma de ser y de comunicarse mantienen permanentemente muy motivado a su todo su equipo de trabajo.	
4	Ha sabido mantener elevada y constante la motivación de su equipo, pero en ocasiones no en todos.	
3	Hay motivación, aunque no es en todos y no siempre.	
2	Poca gente está motivada y de vez en cuando, hay pasividad y actitud negativa en la gente.	
1	Su equipo de trabajo se ve sumamente desmotivado hacia su trabajo.	
SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA		
5	Sobresaliente apego a normas y procedimientos de SOL. Lleva record sin accidentes.	
4	Limpieza y orden en su área de trabajo, sin embargo en seguridad puede mejorar. Buen record sin accidentes.	
3	La inconsistencia en SOL han provocado de vez en cuando problemas y accidentes, aunque muy leves.	

2	Hay deficiencias notables en limpieza, orden y seguridad, lo que ha llevado a que se den accidentes serios.	
1	La falta de trabajo en SOL da muy mala imagen de su área de trabajo. Ha habido constantes y serios accidentes.	
CAPACITACION Y DESARROLLO		
5	Excelente capacitación y adiestramiento en su departamento, anticipándose inclusive a necesidades futuras.	
4	Buen nivel de capacitación y adiestramiento, aunque en ocasiones falta hacerlo mejor y más frecuentemente.	
3	Hace falta un poco de capacitación y adiestramiento, sobre todo en algunas personas de su equipo.	
2	Parece que a muy pocos son a los que se preocupa por capacitar y adiestrar.	
1	Hay deficiencias serias en capacitación y adiestramiento en todo su equipo de trabajo.	
ACTITUD Y COLABORACION		
5	En él y todo su equipo de trabajo se aprecia una actitud excepcional y permanente de colaboración y de servicio.	
4	Su equipo de trabajo y él, se ven con buena actitud y colaboración todos los días.	
3	Hay buena colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo, aunque no se ve diario así.	
2	En ocasiones se aprecia falta de colaboración entre algunos miembros de su equipo y en él mismo.	
1	Deficiencias notables y permanentes en cuanto a colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo.	
SOLUCION DE PROBLEMAS		
5	Encuentra soluciones efectivas y de forma oportuna a todas y diversas situaciones que se le presentan.	
4	Da soluciones adecuadas y en tiempo a las situaciones y problemas que se le presentan.	
3	Aporta soluciones adecuadas, aunque en ocasiones un poco lento a los problemas que se presentan.	
2	Ha tomado algunas decisiones equivocadas y en destiempo a los problemas y situaciones que se presentan.	
1	La mayoría de sus decisiones dejan mucho que desear y generalmente cuando ya es tarde.	
AMBIENTE DE TRABAJO		
5	En todo su equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y esto es así permanentemente.	
4	Hay buen ambiente de trabajo y es constante, todo el mundo parece estar contento.	
3	La gente trabaja a gusto, dentro de un ambiente de trabajo tranquilo, seguro y confiable.	
2	Hay ocasiones y personas que debido a diversas situaciones han provocado mal ambiente de trabajo.	
1	El ambiente de trabajo en su equipo de trabajo es deplorable, se nota molestia y conflictos constantes.	
CAPACIDAD PERSONAL		
5	Siempre ha demostrado conocimientos, habilidades y experiencia sorprendentes y excepcionales.	
4	Su capacidad, experiencia y habilidad personal, nunca han dejado lugar a dudas. Es bueno en general.	
3	En alguna ocasión ha demostrado ciertas deficiencias en su capacidad, aunque no es muy notable.	
2	Ha habido varias ocasiones en que su falta de conocimientos, habilidad o experiencia le ha provocado problemas.	

1	Denota grandes deficiencias personales para llevar a cabo su trabajo.	
COSTOS Y PRODUCTIVIDAD		
5	El evaluado y su departamento demuestran actitud y resultados excepcionales en reducción de costos y productividad.	
4	Hay buena conciencia del costo y productividad, además de hechos importantes que así lo demuestran.	
3	Falta ser más constantes en su esfuerzo por mejorar la productividad y reducir costos.	
2	Deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos de su área, generando costos y baja productividad.	
1	Total falta de administración y aprovechamiento de recursos, provocando elevados costos y la más baja productividad.	

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TITULO: “ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ASISTENCIAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE ANATOMÍA PATOLÓGICA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE – 2017”

Planteamiento del problema	Objetivos de la Investigación	Hipótesis de investigación	Variable de estudio	Indicadores	Metodología de investigación
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo influye el Estrés Laboral en las Sub Escalas en el Desempeño del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia de las Sub Escalas de estrés laboral en el Desempeño del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Las Sub Escalas de Estrés Laboral influyen en el Desempeño Laboral del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque.</p>	<p>Variable Independiente:</p>	<p>-Edad:20 – 29 30 – 39 40 -49 Más de 50</p> <p>-Genero -Estado civil -Turnos de trabajo -Sobrecarga de trabajo. -Clima de la organización. -Estilos gerenciales -Tecnología -Conflictos de roles</p>	<p>- El tipo de investigación que se adapta al presente trabajo de investigación es el de tipo descriptivo.</p> <p>-Nivel de la investigación: Descriptiva.</p> <p>- Población y muestra: La muestra está integrada por 25 Personal Asistencial del Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es el grado de Estrés Laboral que se presenta en Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal y el desempeño laboral del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>-Determinar el grado de Estrés Laboral de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal y el desempeño laboral del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque.</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>-El grado de Estrés Laboral de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal del Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque se encuentra en un grado de Estrés Medio.</p>	<p>Estrés Laboral</p>	<p>Grados de Estrés</p> <p>- Bajo Agotamiento Emocional: Inferior a 16 Despersonalización: Inferior a 5 Logros Personales: Inferior a 30</p> <p>- Medio Agotamiento Emocional: 17 - 27 Despersonalización: 06 – 10. Logros Personales: 34 –</p>	<p>- Tipos de Técnicas e instrumentos: Encuesta de Maslach y La Evaluación de 360 Grados.</p> <p>-Procedimientos para la recolección de datos: Llenado de encuestas para todo el Personal Asistencial del Servicio de Anatomía Patológica del Hospital</p>

<p>¿En qué género se presenta mayor grado de Estrés Laboral en el Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque?</p> <p>¿En qué edad se presenta mayor grado de Estrés Laboral en el Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque?</p>	<p>-Determinar en qué género se presenta mayor grado de Estrés Laboral en el Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque.</p> <p>-Determinar en qué edad se presenta mayor grado de Estrés Laboral en el Personal Asistencial que labora en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque.</p>	<p>-En el Género Femenino es donde se presenta mayor grado de Estrés.</p> <p>-En las edades de 30 a 39 años es en donde se presenta mayor grado de Estrés.</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>El Desempeño de los Trabajadores</p>	<p>39.</p> <p>- Alto Agotamiento Emocional: Superior a 28</p> <p>Despersonalización: Superior a 11</p> <p>Logros Personales: Superior a 40</p> <p>0-10 Deficiente</p> <p>11-20 Inferior Promedio</p> <p>21-30 Promedio</p> <p>31-40 Superior Promedio</p> <p>41-50 Sobresaliente</p>	<p>Regional Lambayeque.</p>
---	---	--	---	--	-----------------------------

