



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS/LAS  
COLABORADORES/AS DE LA UNIDAD DE SEGUROS DEL  
HOSPITAL CARLOS MONJE MEDRANO: JULIACA, 2019.**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. SHEYLA MARYLYN CONDORI ROQUE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2021**



## DEDICATORIA

Con todo mi amor a Dios, por iluminarme  
y guiarme por el camino correcto; el que  
en todo momento está conmigo  
ayudándome a aprender de mis errores y a  
no cometerlos otra vez. Eres quien guía el  
destino de mi vida.

A mis padres NILDA ROQUE y VIDAL  
CONDORI por su apoyo incondicional, y  
por los sabios consejos de mi querida  
madre, que siempre estuvo ahí para mí,  
guiando mis pasos, fortaleciéndome  
emocionalmente y motivándome para  
alcanzar mis anhelos.

A mi amada hija ALESSANDRA por ser  
mi fortaleza y mi motivación para mi  
realización profesional, tu afecto y tu  
cariño son los detonantes de mi felicidad,  
de mi esfuerzo, de mis ganas de salir  
adelante y de buscar lo mejor para ti. Aun  
a tu corta edad, me has enseñado y me  
sigues enseñando muchas cosas de esta  
vida.

**Bach. Sheyla Marylyn Condori Roque**



## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, en especial a la Facultad de Trabajo Social por acogerme en esta casa superior de estudios y darme la oportunidad de formarme profesionalmente.

A mi asesora Dra Bestsabe Llerena Zea, y a los miembros del jurado, por su disposición de compartir sus conocimientos, orientar mi trabajo con sugerencias oportunas y motivarme durante la realización de esta investigación de tesis.

Al Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca, en especial a la Unidad de Seguros por haberme permitido realizar la presente investigación y haber formado parte del espacio en el que realice una experiencia profesional. Así como también al personal que labora dentro de esta institución.

**Bach. Sheyla Marylyn Condori Roque**



## INDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN.....	9
ABSTRACT .....	10

### CAPITULO I

#### INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema .....	12
1.2.1. Problema general: .....	13
1.2.2. Problemas específicos:.....	13
1.3. Hipótesis de la investigación.....	13
1.3.1 Hipótesis General:.....	13
1.3.2 Hipótesis Específicos:.....	13
1.4. Justificación de la investigación.....	14
1.5. Objetivos de la investigación .....	15
1.5.1. Objetivo General:.....	15
1.5.2. Objetivos Específicos: .....	15

### CAPITULO II

#### REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Marco teórico .....	16
2.1.1. Estrés.....	16
2.1.1.1. Control decisonal.....	24
2.1.1.2. Exigencia mental .....	24
2.1.1.3. Apoyo Social .....	25
2.1.2. Desempeño Laboral .....	25



2.1.2.1.	Desempeño de la función .....	28
2.1.2.2.	Características individuales .....	29
2.2.	Marco conceptual .....	29
2.2.1.	Desempeño laboral.....	29
2.2.2.	Productividad.....	29
2.2.3.	Eficacia.....	29
2.2.4.	Eficiencia.....	29
2.2.5.	Entorno de la organización.....	29
2.2.6.	Comportamiento Organizacional .....	29
2.3.	Antecedentes de la investigación .....	31
2.3.1.	A nivel Internacional .....	31
2.3.2.	A nivel Nacional .....	32
2.3.3.	A nivel Local .....	33

### CAPITULO III

#### MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	Método de la investigación .....	35
3.1.1.	Diseño de investigación.....	35
3.1.2.	Tipo de investigación.....	35
3.2.	Técnicas e instrumentos para la investigación .....	36
3.3.	Población y muestra del estudio.....	38
3.4.	Demanda control Autor: Karasek.....	39
3.5.	Método estadístico .....	39

### CAPITULO IV

#### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL .....	42
4.1.1.	Prueba de hipótesis general.....	44
4.2.	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 01 .....	46
4.2.1.	Prueba de hipótesis específica 1 .....	52
4.3.	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 02 .....	53



4.3.1. Prueba de hipótesis específica 2 .....	60
4.4. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 03 .....	62
4.4.1. Prueba de hipótesis específica 3 .....	67
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>69</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>71</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>77</b>
Anexo A: Matriz de consistencia .....	77
Anexo B: Operacionalización de variables .....	78
Anexo C: Instrumentos empleados .....	79
Anexo D: Base de datos .....	83

**ÁREA :** Familias: realidades cambio y dinámicas de intervención

**TEMA :** Familia y redes sociales

**FECHA DE SUSTENTACIÓN: 02 DE JULIO DE 2021.**



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Tabla del coeficiente de correlación.....	41
<b>Tabla 2.</b> Nivel de estrés y desempeño laboral los(las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano.....	42
<b>Tabla 3.</b> Prueba de correlación de Rho Sperman para la hipótesis general.....	45
<b>Tabla 4.</b> Control decisional y desempeño de la función de los (las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano. ....	46
<b>Tabla 5.</b> Control decisional y características individuales de los(las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano. ....	48
<b>Tabla 6.</b> Control decisional y desempeño laboral de los(las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano.....	50
<b>Tabla 7.</b> Prueba de correlación de Rho Sperman para la hipótesis especifica 1 .....	52
<b>Tabla 8.</b> Exigencia de trabajo y desempeño de la función de los(las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano. ....	53
<b>Tabla 9.</b> Exigencia de trabajo y características individuales de los(las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano. ....	55
<b>Tabla 10.</b> Exigencia de trabajo y desempeño laboral de los(las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano.....	57
<b>Tabla 11.</b> Prueba de correlación de Rho Sperman para la hipótesis especifica 2.....	61
<b>Tabla 12.</b> Apoyo social y desempeño de la función de los(las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano.....	62
<b>Tabla 13.</b> Apoyo social y características individuales de los(las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano.....	64
<b>Tabla 14.</b> Apoyo social y desempeño laboral de los(las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano.....	66
<b>Tabla 15.</b> Prueba de correlación de Rho Sperman para la hipótesis especifica 3.....	68



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

OIT	:	Organización Internacional del Trabajo
OMS	:	Organización Mundial de la Salud
PIB	:	Producto Interno Bruto
MINEDU	:	Ministerio de Educación
UNA	:	Universidad Nacional del Altiplano
N	:	Tamaño de la población
ET AL	:	Y otros
INSAT	:	Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores
MINSA	:	Ministerio de Salud
RR.HH	:	Recursos Humanos



## RESUMEN

La presente investigación denominada: Estrés y desempeño laboral en los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros Del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca, 2019, tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral en los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros Del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca, la hipótesis general de la investigación fue si hay existencia de una relación significativa entre el nivel de estrés y desempeño laboral en los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del mencionado hospital. La investigación se desarrolló metodológicamente a partir del enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, con un tipo descriptivo correlacional, se aplicó el muestreo no probabilístico con una población conformada por 40 colaboradores de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano. El instrumento de investigación fue el cuestionario y la técnica fue la encuesta. En los resultados se encuentra que un 42,5% de trabajadores tienen un nivel de estrés alto, el control decisonal (autonomía en la toma de decisiones) es bajo con un 25%, las exigencias de trabajo son altas con un 27,5% y el apoyo social que se les da a los trabajadores en la institución es moderado con un 22,5%; así mismo estos tienen un desempeño laboral medio puesto que en cuanto a su desempeño de funciones y a las características individuales es decir que a pesar de las exigencias, problemas y limitaciones que presente la institución estos trabajadores tratan de cumplir con las tareas encomendadas por su superior.

**Palabras Clave:** Colaboradores/as, desempeño laboral, estrés, y Unidad de Seguros.



## ABSTRACT

The present investigation called: Stress and work performance in the collaborators of the Insurance Unit of the Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca, 2019, had the general objective: To determine the relationship between the level of stress and work performance in the / the collaborators of the Insurance Unit of the Carlos Monge Medrano Hospital: Juliaca, the general hypothesis of the research was whether there is a significant relationship between the level of stress and work performance in the collaborators of the Unit of Insurance from the aforementioned hospital. The research was developed methodologically from the quantitative approach with a non-experimental design, with a correlational descriptive type, non-probabilistic sampling was applied with a population made up of 40 employees of the Insurance Unit of the Carlos Monge Medrano Hospital. The research instrument was the questionnaire and the technique was the survey. In the results, it is found that 42.5% of workers have a high level of stress, decisional control (autonomy in decision-making) is low with 25%, work demands are high with 27.5% and the social support given to workers in the institution is moderate with 22.5%; Likewise, they have an average job performance since in terms of their performance of functions and individual characteristics, that is to say that despite the demands, problems and limitations presented by the institution, these workers try to fulfill the tasks assigned by their superior.

**Key Words:** Employees, job performance, stress, and Insurance Unit.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad el empleado o trabajador se encuentra exhibido de manera continuada a elevados grados de tensión, cansancio, agotamiento físico y emocional a causa de mucho trabajo, producida por altas presiones laborales que ocasionan la pérdida de actitud positiva lo cual podría generar el inadecuado clima laboral e insatisfacción profesional. En ocasiones poseen pésimas interacciones en la empresa y mayormente les hace falta el apoyo en el entorno en el que trabajan, y por si fuera poco algunos trabajadores no tienen la adecuada educación o instrucción para poder realizar sus labores (Barrado & Prieto, 2017).

Por lo cual la presente investigación abordó el estrés y su relación con la problemática del desempeño laboral, por medio de la exposición de las experiencias y recolección de información de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) y la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015), Los causantes particulares del estrés laboral son: sobre carga o escasez laboral, horarios inflexibles, enemistad con los compañeros y poca asistencia familiar. Más aun, que el estrés trae consigo problemas a la salud, y este golpea la economía, dado que la información de la OIT denota que se puede encontrar déficit entre 0.5 % y 3.5 % del PBI de los países

En el Perú, es en esta situación en la que se propone un alto índice de cuestiones de individuos que padecen de un estrés agotador producto del cansancio y agotamiento físico y mental debido a la sobre carga laboral, preocupaciones y agotamiento físico, repercutiendo en los pacientes. Velásquez (2014) indica que en la región se observa y



existe evidencia que demuestran que el personal asistencial de los hospitales, como consecuencia del arduo trabajo padecen de estrés y que desconocen sus síntomas y efectos que lo ocasionan, teniendo repercusiones en el ámbito familiar y laboral. Como parte de la formación personal y profesional se prueban maneras que no dan respuesta a los estándares de la política nacional de la salud pública.

## **1.2. Formulación del problema**

En el caso de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca esta problemática es preocupante debido a que los trabajadores podrían presentar estrés laboral, teniendo como uno de los factores estresantes más relevantes la sobrecarga laboral y muchas veces falta de reconocimiento y motivación, a consecuencia de ello es que el desempeño laboral sea regular, lo cual podría afectar tanto al trabajador, a los pacientes y a la institución, puesto que, con solo tener un trabajador descontento en la institución se va transmitiendo a, los demás colaboradores/as el estrés y el desánimo.

Por ello es importante que los colaboradores tomen en cuenta el tema del estrés laboral y las consecuencias que trae consigo, ya que para las atenciones a los usuarios es necesario que cuente con un buen desempeño.

Efectivamente los factores estresantes en el trabajo pueden poseer muchas secuelas elocuentemente peligrosas, se debe conservar el balance y el control para que estas no sucedan, como pueden ser problemas serios al corazón, es por ello, que se hace necesario darle la debida importancia por parte de la institución a estos problemas y respuestas absolutamente negativas a los que se ven implicados los colaboradores/as.



### **1.2.1. Problema general:**

¿Cómo el estrés se relaciona con el desempeño laboral en los/as colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

¿Cómo se relaciona la dimensión control decisional con el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca?

¿Cómo se relaciona la dimensión exigencias de trabajo con el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca?

¿Cómo se relaciona la dimensión apoyo social con el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca?

## **1.3. Hipótesis de la investigación**

### **1.3.1 Hipótesis General:**

Existe relación significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca.

### **1.3.2 Hipótesis Específicos:**

Existe relación significativa entre la dimensión control decisional y el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca.



Existe relación significativa entre la dimensión exigencias de trabajo y el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca.

Existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

La investigación se justificó porque dichas características expuestas, tiene una conexión cercana con la comodidad y satisfacción de empleador, por lo que también se halla vinculado con que si presenta o no el estrés. Es entonces que el propósito de esta indagación es estudiar la vinculación en medio de estas dos variables, a partir de los puntos de vista teóricos actualizados y las indagaciones ejecutadas en el entorno latinoamericano, así como en el país.

Por lo que la importancia de realizar esta investigación radica en que tendrá una utilidad social porque permitirá entender y concientizar acerca de la necesidad de propiciar un estatus de vida a sus trabajadores en el entorno de trabajo e impulsar el crecimiento profesional y consecuentemente, además de contribuir al bienestar psicológico.

Asimismo, esta investigación presenta una utilidad académica puesto que abordó el estrés y en particular su relación con la problemática del desempeño laboral, intentando además presentar las experiencias y recopilaciones de información para consulta o para que sirva de base para otros trabajos de investigación.

Aunado a lo antes dicho, podría hallar los problemas principales que pueda ocasionar el estrés, mediante datos estadísticos y brindarle esta información al director de Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano, para que pueda trabajar en



esta área tan importante como es la satisfacción laboral cuanto antes y se pueda ofrecer un mejor clima laboral a los colaboradores, ya que, ésta no solo repercutirá en ellos, sino también en los pacientes que ellos atienden, brindando una satisfacción en toda la población en general.

## **1.5. Objetivos de la investigación**

### **1.5.1. Objetivo General:**

Determinar la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca.

### **1.5.2. Objetivos Específicos:**

Identificar la relación entre la dimensión control decisional con el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca.

Identificar la relación entre la dimensión exigencias de trabajo con el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca.

Identificar la relación entre la dimensión apoyo social con el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. Marco teórico

##### 2.1.1. Estrés

Esta palabra es bastante desarrollada en varios ámbitos de estudio, de modo que es puntual explicarla en diferentes temas, al respecto Rodríguez (2013) lo considera como una agrupación de reacciones que le sucede a los organismos en un instante determinado y que siente la gran parte de los ciudadanos en niveles bajos o altos dando como respuesta presión laboral. por lo que el estrés nace, del medio interior o exterior del ser humano, lo que genera una exigencia en el organismo. Además, el siguiente autor menciona que el aspecto que también afronta es el físico, en este sentido, Llapo (2015) define el estrés como la tensión que da contestación sobre la adecuación en el contexto que le rodea. Dicha respuesta es un instrumento de protección que avisa a todos los recursos ante cambios y peligros. Por lo que podrían hallarse una gran cantidad de mecanismos que pueden incidir directamente en la salud, ansiedad, insomnio o problemas mentales.

A su vez, Robbins & Judge (2013), examinan que el escenario que el individuo afronta diversas maneras de estrés, ya que se estos se dan conforme a distintas circunstancias, que el individuo ya no puede controlar lo que ocasiona que este se incremente y resulte ser más perjudicial, independientemente de todo ello el estrés tiene cosas positivas, como por ejemplo, cuando los trabajadores denotan mejores capacidades, lo que genera mostrar lo mejor de ellos

Hoy por hoy este último enfoque, se consiente como el más minucioso. Por lo que se contempla que el estrés origina desequilibrios entre los requerimientos del entorno y los recursos aprovechables del individuo: los escenarios a considerar en la



interconexión latentemente estresante corresponden a las variables del ámbito laboral, variables del individuo que afrontan diversas circunstancias.

Desde esta figura, se toma en cuenta que la valoración del individuo es un contexto estresante. El ejemplar conocido es la valoración de Lazarus, quien plantea una serie de trámites cognitivos de valoraciones situacionales y valoraciones de los recursos del individuo para afrontar los efectos dañinos a las circunstancias. Si el individuo naciera como repercusión amenazante, denota que los recursos son pocos para afrontar los efectos negativos, para lo que nacerá una reacción estresante, en la se colocarán en marcha los recursos para hacer frente y combatir los efectos no deseados.

Para Gonzales (2014), el estrés trae consigo reacciones desfavorables, tanto emocionales y físicas en el cuerpo de las personas en su ambiente, ya que las exigencias en su coyuntura no asimilan las capacidades, de las necesidades de los individuos y sus habilidades. Una cantidad de factores en el medio pueden manejar a que la persona se encuentre afectado en sus tareas cotidianas, estos pueden ser: laborales, seguridad, tranquilidad, tareas que deben ser atendidas en la brevedad posible. Por lo que, se dice que el estrés también son reacciones físicas en las que la defensa actúa frente a circunstancias amenazantes, que afectan el entorno, al conocer lo laborioso que puede ser trabajar. Claro el estrés no siempre será considerado malo, ya que aumentar los niveles de estrés produce salud en las personas, lo que genera más productividad, acogimiento familiar y una vida cotidiana más activa, siempre y cuando todo esto no sea muy intenso. Se sabe que, si coexiste aburrimiento y no hay esa motivación necesaria, al realizar tareas riesgosas, se tiene que tomar en cuenta que estas no pueden ser bien realizadas.

Para Ivancevich y Matteson (2005), el estrés se encuentra dividido en tres fases; considerando la primera de alarma representado por un estado de shock, seguida la



segunda fase de resistencia, dónde el organismo reacciona para afrontar el agente estresante y finalmente aparece la tercera fase de agotamiento, disminuyendo la reacción inicial. Además de esto se ha determinado que el estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos, los más comunes se encuentran en 3 niveles de respuesta.

Inicialmente, en el organismo se pueden producir el incremento de tensión arterial. en el segundo nivel de respuesta, el sistema cognitivo ocasiona sensaciones de angustia, miedo y nivel bajo de concentración, y otros, seguidamente el tercer nivel da como resultado problemas en el sistema motor como: imprecisiones, temblores, titubeos, consumos de estupefacientes y alcohol.

Según Slipak (2006), el estrés abarca “un vínculo entre el organismo y su contexto”, lo que con lleva a describir que según el estímulo: estrés es el impulso que da respuesta a las acciones que denota la persona. Conjuntamente, el estrés es una réplica fisiológica o psicológica de los individuos ante diferentes circunstancias. Dicho esto, el estrés, es una resultante de cambios fisiológica o psicológica ante estresores, siendo una consecuencia de los estímulos. Es esta una respuesta, que conlleva a responder demandas, tomando en cuenta a Richard Lazarus precisando: “estrés es resultante del vínculo que se da entre el individuo y el medio ambiente, estimado como aquel agente amenazador, que abruma de recursos e insta en riesgo su bienestar”.

Para González (2014), es primordial poseer respuestas en situaciones de paz y tranquilidad, aceptando los planos fisiológicos y psicológicos de la persona, donde los individuos se desarrollan de manera correcta, respetando los parámetros adecuados, lo que traería consigo energía que se encuentra determinada en el sistema general de adaptación, que dice que el “estrés” como “eutrés”. En cambio, las respuestas, han denotado resultados insuficientes con la demanda, de modo que en el plano físico o



psicológico y biológico, no se han efectuado la energía antes expresada, se da el “diestres”, que por periodicidad o profundidad tiene como consecuencia el Síndrome General de Adaptación, hasta tener la enfermedad psicosomática por distrés, por lo que, el sistema pasara por niveles de agotamiento y obstinación.

Para Campero (2013), el estrés de procedencia laboral, puede incidir en el bienestar y rendimiento, porque no es solo involucra la salud sino la economía de la entidad. El exceso laboral puede ser habitual y a su vez bajo presión, y pueden originar fatigas y enajenación. El estrés de origen laboral, se da por la interacción de diversas causas incluyendo a aquellos que nacen de ambientes físicos, trastornos y poca organización laboral y varios elementos psicosociales, tanto laborales y extra laborales. Hoy en día, el hecho de mencionar el estrés es centrarse también en el Burnout laboral, es denominado el síndrome del quemado, siendo un trastorno de creación reciente, gracias al ambiente laboral, de modo que ya se sabe que el estrés es un efecto del exceso laboral del empleador. Por lo que, este puede traer consecuencias devastadoras en el empleador

### **Síntomas comunes**

Los más habituales son sentirse depresivos y ansiosos, que es la razón de los decrecimientos laborales. Por lo que, el síndrome de Burnout podría surgir, en la totalidad de los casos, en los individuos que seleccionaron una actividad de modo vocacional (enfermeras, médicos y docencia) y con menos esmero en trabajos que se realizan de forma forzosa. De modo que, al revelar malestar solo se prolonga la existencia laboral, posteriormente también logran, situaciones en su entorno social y familiar

Según Trucco (2011), el estrés es problema que se da habitualmente, que puede ser psicofisiológico multicausal. Siendo un componente que constituye riesgos en la



salud mental, pero también en otras enfermedades, por la que estas es de interés para el bienestar. Seguidamente de acuerdo al modelo de Lazarus el proceso de cognición es de valoración sobre la situación de posibles consecuencias dañinas que podrían desplegarse para el individuo. Si el efecto de la valoración termina en consecuencias dañinas para sus intereses, por lo que dará valor a su potencial frente al peligro potencial. Si las consecuencias son un peligro para sus intereses. Si las consecuencias son muy inquietantes y pocos recursos, surgirá el estrés. Ya que una vez que nació el estrés en la persona continuaran realizándose las reevaluaciones posteriores, a consecuencia de situaciones que pueden alterar las valoraciones.

Estas reevaluaciones pueden alterar la intensidad de respuestas, reduciéndola y acrecentándola. Tratándose de un proceso psicobiológico confuso con distintos elementos. Un contexto originario (estresor), un instante en el que se entiende como estresor, cuando el organismo siente una respuesta amenazante con consecuencias. El estrés en el trabajo es definido como acciones emocionales, físicas y de comportamientos en ciertos ambientes, que suelen ser nocivos en el entorno laboral. En sinopsis, el estrés surge por: el modo de evaluar las circunstancias, para enfrentar los inconvenientes; peculiaridades de las personas. Para un entendimiento más adecuado del estrés se divide en la siguiente forma:

**Estrés positivo:** es aquel que permite alcanzar el placer y adaptarse al entorno, medio ambiental desencadenando una respuesta agradable o placentera. Es el que consiente adaptarse en el contexto, dando así respuestas adecuadas y agradables

**Estrés negativo:** produce todo aquello que se hacen en contra de los principios de sí mismo, disminuyendo la capacidad de adaptación. Es aquello que se realiza en contrapuesto de los principios, quien se encarga de restar la adaptación.



**Estrés carencial:** aparece cuando hay pérdida de algún factor indispensable para el bienestar del individuo. Entonces los agentes que lo provocan incluirán la falta de elementos indispensables para mantener el equilibrio químico del cuerpo.

Existe cuando se encuentra una pérdida de elementos indispensables para la asistencia del sujeto. Por consiguiente, los agentes inducen a la omisión de mecanismos fundamentales para conservar el equilibrio del cuerpo.

**Estrés por exceso:** unos excesos de ciertos factores pueden también transformar el equilibrio orgánico. La exposición a un intenso calentamiento originaría lesiones tisulares en forma de quemadura, un frío intenso puede causar congelación.

Excesos de algunos factores pueden ocasionar cambios en el equilibrio. El estar expuesto a un intensivo calentamiento puede originar quemaduras, y el estar expuesto a un friaje penetrante puede traer consigo una congelación

**Estrés provocado por el cambio:** cambios por cualquier clase puede trastornar los procesos psicológicos del organismo al igual que la conducta. Los cambios pueden traer consigo problemas psicológicos en el organismo

**Estrés por intolerancia:** los estados de estrés por intolerancia se pueden ejemplificar por las reacciones alérgicas a ciertos alimentos, sustancias químicas, que sufren muchas personas. Se ejemplifican por sufrir reacciones alérgicas a algunos alimentos o sustancias, que pueden padecer bastantes individuos.

**Estrés laboral:** se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo de los trabajadores con la participación de los agentes estresantes lesivos directamente del trabajo o que con motivo de este pueden afectar la salud del trabajador. Es una agrupación de empleadores que son participes de los agentes estresantes perniciosos, ya que estos se encuentran con el trabajo directo y que gracias a ello, estos inciden en la salud del empleador.



Existen dos tipos de estrés el episódico (un despido, por ejemplo) y el crónico que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones: Se encuentran dos tipos de estrés: el episódico y el crónico, y estos pueden presentar las siguientes situaciones.

**Ambiente laboral inadecuado:** son los llamados estresores del ambiente físico: Falta de luz o luz muy brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire acondicionado, aire contaminado y alta o baja de temperatura.

Son los estresores del ambiente físico: poca luz o demasiada luminosa, extramente ruidoso, aire acondicionado, ambiente contaminado, temperaturas elevadas o bajas.

**Sobre carga de trabajo:** es el estrés por sobre estimulación. Se presenta por exigencias psicosensoriales, violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera del límite normal. El estrés por estimulación. Es cuando denota exigencias violentas, numerosas, persistentes y cambiantes. Por lo que exigen una adaptación fuera de lo normal.

**Alteración de los ritmos biológicos:** es el estrés que se produce al alternar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual de presentan en: Personal de salud, trabajadores nocturnos, trabajadores de transporte.

El estrés muchas veces denota alteraciones biológicas en el ritmo cardiaco. Demandando un creciente esfuerzo adaptativo o que genera irritabilidad y poca concentración



**Responsabilidades y decisiones muy importantes:** El estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a: Responsabilidades numerosas y variables, trabajo intelectual excesivo, tensión psicológica continúa, inseguridad laboral, competencia, marcha contra el reloj y adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.

El estrés del personal se puede dar jerárquicamente o con niveles de responsabilidades. Esto se da gracias a: compromisos variables, trabajo académico por montones, inseguridad en el trabajo, tratar de realizar trabajos anticipadamente y estar acorde a nuevas circunstancias.

El estrés es uno de los riesgos laborales que podría ser el más importantes en el personal del Hospital Carlos Monge Medrano, junto a los riesgos físicos, químicos y biológicos. Uno de los grupos profesionales que puede ser el más afectado es el del personal de enfermería que está expuesto a factores de riesgo relacionados con el trabajo, dado que el ejercicio profesional está orientado al servicio directo (trato con otras personas) es de vital importancia determinar las causas del síndrome, corregir y prevenir los efectos negativos con el fin de optimizar el ejercicio profesional.

### **Niveles de estrés**

Ticona et al. (2010) en su investigación cita a 1967, Holmes y Rahe (1967) el cual indica que inventaron una escala de estimación del reajuste social a través del cual media el estrés para darnos una mayor ilustración, vienen hacer las siguientes.

Estrés Normal: Estrés dentro de los límites normales, cuando existe el 0% de posibilidades presentar manifestaciones psicósomáticas. Que son las enfermedades psicósomáticas son un trastorno en el que una persona presenta síntomas físicos pero que no pueden ser explicados por una enfermedad física (orgánica). Estos síntomas provocan gran malestar en diversos ámbitos de su vida cotidiana.



**Estrés Leve:** Cuando existe el 33% de posibilidad de presentar manifestaciones psicósomáticas.

**Estrés Moderado:** Cuando existe el 50% de posibilidad de presentar manifestaciones psicósomáticas.

**Estrés Severo:** Cuando existe el 80% de posibilidad de presentar manifestaciones psicósomáticas.

#### **2.1.1.1. Control decisional**

Describe la facultad de poder preferir entre múltiples opciones, aquellas que mejor consientan lidiar con las situaciones. En este caso sería la posibilidad de brindar a los trabajadores de salud, para que puedan tomar decisiones o apoyar en la toma de decisiones que repercuta en su trabajo o área laboral, que tenga que influir en ellos. Ya sea en decisiones importantes o decisiones simples. Tratando así de buscar siempre la satisfacción de los colaboradores. Por lo cual el control decisional se divide en: contenido, decisiones.

#### **2.1.1.2. Exigencia mental**

Durante los últimos tiempos, se ha constatado una reducción de movimientos físicos en el contexto laboral, por la que han ido emergiendo nuevos puestos laborales en los que están prevaleciendo la actividad mental, de manera que el trabajo actual necesite cada vez menos esfuerzos y mayores tratamientos de información. Como resultado de todo ello, cada vez se denota más importancia en la carga mental laboral (Ministerio de trabajo y asuntos sociales , 2002). Lo que no es distinto en los centros de salud, ya muchas veces el trabajo de las enfermeras es también mental, generando más cansancio en ellos, Es entonces que las exigencias mentales se dividen en: Cantidad de trabajo, suficiencia de tiempo y pedidos contradictorios



### **2.1.1.3. Apoyo Social**

Es la que se halla conformada por compañeros, padres y amigos. La red de apoyo social es diferente al grupo de apoyo, ya que esta última podría ser una reunión constituida, y promovida por un experto de la salud mental. En el área de salud también se necesita un apoyo social, no solo de los amigos o familiares, sino también los compañeros de trabajo como de los jefes o directores de área, ya que un trabajo en equipo siempre traerá mejores frutos, aunque a menudo el beneficio personal prima más que el trabajo en equipo. Por lo cual el apoyo social se divide en: Jerarquías, trabajo en equipo y hostilidad.

### **2.1.2. Desempeño Laboral**

Gonzales (2014), viene hacer el fruto del rendimiento del sujeto en su profesión, siendo la eficiencia de los trabajadores que está al interior de las instituciones, la que es fundamental para el instituto, en el cual actúa el individuo con beneplácito, en este ámbito, el rendimiento de un colaborador siempre se basará en su conducta y de igual manera en los resultados adquiridos.

En el país se brindan muchos “preceptos legislativos” conducidos de manera específica al estrés, vinculados con ocupación laboral; y las repercusiones que esta pueda hallar en una codificación de labor de acuerdo al itinerario, la prestación y la consideración que todo sujeto tiene la obligación de poseer. En consecuencia, el bienestar médico del empleado que se dedica a la “asistencia” es un elemento básico para preservar la estabilidad en su labor, condición que facultará que la actuación, comportamiento, conducta y responsabilidad pueda promoverse sin ninguna tensión que disminuya o interfiera en una denominada atención de cada sujeto.

La praxis de la ocupación requerirá siempre una muestra extensible de acciones que requerirán de un denominado supervisión mental como sentimental de superior



rigurosidad, ya que, viene hacer una actividad sometida a un sin número de casos violentos como por ejemplo: la atención a un individuo con un diagnóstico tétrico y con exigencia de que se le brinde de vigilancia y asistencia, no solo intensiva, sino que de igual manera esta sea prolongada, con un determinado enfoque y responsabilidad; los cuales brindarán como efecto, un cansancio corporal y psíquico, adicionalmente se les exigen mantenerse en constantemente con las ganas de compartir, con el paciente y sus familiares, toda la tristeza, desánimo y aflicción. Otros de los elementos los cuales se deberían tener en consideración vienen hacer el sexo, edad y estado civil.

**Personales:** Vienen hacer esos requisitos inherentes a los trabajadores de la salud que no le facultan desempeñar su labor con serenidad y eficiencia. Mayormente se halla en sujetos que se encuentran susceptibles al estrés [ansiosas], con escasa paciencia a la frustración, al liderazgo y a la adopción de pronunciamientos decisivos, y vienen hacer individuos a los cuales les acusa el sentimiento de sentirse impotentes, ya que no mejora el enfermo; incertidumbre y temor a realizar una equivocación en la atención que brindan; que se perciben poco suficientes en su capacitación para asistir de manera emocional a la familia y al enfermo; indefensos para solucionar de modo satisfactorio esas preocupaciones del enfermo; porque están imposibilitados para laborar con uno o demás compañeros del trabajo; con responsabilidades en el hogar, tener que mantener la casa en orden, cuidar a los menores y cumplir los deberes con tu cónyuge.

Por lo cual, uno o más problemas propios genera la carencia de poder manejar a los pacientes y de poderlos tolerar, seguidamente genera una que no se pueda laborar y ejercer en equipo. Se vuelven dependientes de otras personas para laborar y ejercer sus pronunciamientos.

**Ambientales:** son disposiciones corporales externas que cambian el rumbo normal del ejercicio de un “profesional” (en su salud) ya que desvirtúan el poder estar concentrados



y tranquilos, y estos requieren de esto para llevar a cabo su función de un modo ideal, en verbigracias tendríamos a la bulla (personas, aparatos); el ambiente de trabajo, luminosidad excesiva, organización e higiene del sitio, área incorrecta y defectuosa para efectuar las actividades singulares de enfermería.

Asimismo, muchos autores señalan que es un riesgo contundente para los sujetos es la presión en el tiempo que se da sobre los estos, evidenciando la vinculación en medio el “estrés y las obligaciones” dadas por otros sujetos, por otro lado, también afecta de modo considerable a la vitalidad de la fuerza laboral de enfermería. Para Chiavenato (2009), el desempeño es la efectividad de los trabajadores que laboran al interior de las entidades, la que viene hacer fundamental para la institución, en el cual opera el sujeto con una gran labor, así como complacencia laboral; en este aspecto, la productividad de los sujetos va a basarse de su conducta, así como de los resultados adquiridos. Se comprende por labor a esas circunstancias o componentes relacionados de una u otra manera con la labor; además se entiende a este último como toda acción corporal o psíquica que adquiere cierta clase de apoyo o sueldo en el ámbito de una acción o entidad de carácter social.

Lo laboral tiene el día de hoy distintas significancias. Podría hacer alusión, como se señala, a una circunstancia incorporada por sujetos que aportan con su empeño al logro de un propio fin que es institucional, en un ambiente que es con normas, responsabilidades y derechos. Seguidamente esta definición podría disponer de muchos vínculos con las características legales del trabajo, que incorpora la consideración, la ley y las normatividades administradas a un grado político, para todo tipo de circunstancia en la labor.

Para que un oficio sea estimado como completamente legal, debería subsistir un contrato en medio del sujeto que brindara su servicio y aptitud a los propósitos de la



entidad y la asociación que se favorecerá de estas cualidades. Este convenio regulará las características en las que se conducirá el trabajo concreto, el periodo para que este convenio se halle vigente, y las responsabilidades de todos los elementos en las partes. Los casos más comunes se dan el momento en que los sujetos se involucran ofreciendo sus servicios que vienen hacer pagados por lado de la entidad de manera mensual. Al mismo tiempo, el convenio podría detallar las demás responsabilidades, derechos y ventajas para la totalidad las miembros.

Como verbigracia, se diría que es la probabilidad de que el trabajador adquiriera un tiempo de recreo o vacación anual. En algunas circunstancias laborales más comunes, subsiste una partición de la labor, que toma en consideración la existencia de diferentes puestos con una serie de obligaciones y ventajas en una sola entidad o asociación y, generalmente, implica una clase “organigrama” menos horizontal o vertical. Asimismo, y en general, los elementos laborales de todo sujeto en una entidad son visualizados por un sector de los RR.HH., que preferiblemente procura el confort y la comodidad del sujeto en su lugar de labor, que sea de superior ventaja para la entidad. Este sector se ocupa de contemplar los planes de trayectoria de todo trabajador en la organización, incrementos de pago referentes y viables ascensos o también reposiciones de trabajo de los colaboradores.

#### **2.1.2.1. Desempeño de la función**

El análisis del desempeño representa una labor elemental, la que de una u otra forma se efectúa en toda la entidad moderna. Además, que es un instrumento que se emplea para verificar el nivel de realización de las finalidades propuestas a grado individual. El desempeño de la función faculta evaluar y examinar los posteriores puntos: Orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales.



### **2.1.2.2. Características individuales**

Chiang, Méndez y Sánchez (2010) comentan que existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Las características individuales se dividen en: iniciativa, trabajo en equipo y organización

## **2.2. Marco conceptual**

### **2.2.1. Desempeño laboral**

De acuerdo a Chiavenato (2009) identifica el desempeño, cómo las actuaciones o conductas visualizadas en los sujetos que son destacadas, en otras palabras, es la realización de los propósitos de la institución. En efecto, afirma que una correcta realización del desempeño laboral es la fuerza más importante con la que dispone una entidad.

### **2.2.2. Estrés**

Según Sotomayor (2012), afirma que en el estrés es importante la función que realiza el (sistema nervioso autónomo) en la conservación de la “homeostasis”. Inicialmente se lo designo como un dispositivo de efecto de urgencia del cuerpo hacia situaciones externas que son amenazantes.

### **2.2.3. Productividad**

Esta noción se da en el momento que analiza los motivos y los impactos de la ejecución de la labor, las cualidades de los colaboradores y el crecimiento de la tecnología y la innovación. En este sentido, el libro (La Riqueza de las Naciones), indica que la partición de la labor es el motivo más fundamental del progreso en la



productividad de la labor, de modo que la idoneidad, la habilidad y el buen criterio con que este se lleva acabo, es un fruto de una correcta partición de la labor (Felsing & Runza, 2002).

#### **2.2.4. Eficacia**

La peculiaridad positiva que consigue al interior de la entidad, el resultado anhelado de toda labor de la entidad, en una denominada cantidad y cantidad (Lahera, 2015).

#### **2.2.5. Eficiencia**

Es modo en que se ejercer los sucesos en la entidad. Permite que se ejecute de la mejor manera toda acción de la entidad (Rojas et al., 2017).

#### **2.2.6. Entorno de la Organización**

La participación que ejerce el entorno en el de las acciones de una entidad es básicamente uno de los elementos más fundamentales que repercuten en los efectos que adquiere la misma. (Zapata et al., 2015)

#### **2.2.7. Comportamiento Organizacional**

Para Robbins (2013) el comportamiento organizacional “es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones”. el comportamiento organizacional es mucho más que la interacción entre trabajadores, grupos y estructuras de una empresa, pues se ocupa del análisis de cómo estas variables influyen el desarrollo del talento humano y el funcionamiento en general.



### **2.2.8. Apoyo Social**

El apoyo social viene hacer un conjunto de medios psicológicos (procedentes de demás sujetos) que son esenciales para un sujeto y que lo hacen apreciarse como querido y amado. (Real Academia Española , 2021)

### **2.3. Antecedentes de la investigación**

Sabiendo que este tema será trabajado mediante las variables del nivel de estres y desempeño laboral, la investigación se viene desarrollando y trabajando en un ámbito, internacional, nacional y local los cuales se tomaran en cuenta como antecedentes con la finalidad de mejorar el trabajo y contribuir con la realizacion de los objetivos de la indagación.

#### **2.3.1. A nivel Internacional**

Bedoya (2012), da a conocer su investigación titulada: Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador, cuyo objetivo fundamental es: Establecer una relacion directa entre el estrés laboral y el bajo rendimiento laboral del area de zona primaria de la empresa publica Correos del Ecuador; cuya hipotesis es: El estrés laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores en el area denominado como Zona Primaria de la empresa publica Correos del Ecuador. Concluyó en que el estrés producido por los niveles altos que son inapropiados de los elementos psicosociales repercuten en el desempeño de los empleados. Se evidenció tambien que el estrés laboral repercute de modo negativo y contrariamente proporcionada en el desempeño, en otras palabras, a mas estrés laboral menos sera el desempeño y viceversa.

En la investigacion realizada por Campos et al. (2019) titulada Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado, tuvo como objetivo determinar la relación entre rotación y desempeño laboral de los



profesionales de enfermería en un instituto especializado en oftalmología. Metodologicamente fue un estudio correlacional de corte transversal. Concluyó enmarcando que en relación a la evaluación propia del profesional 37.8% demostraron un desempeño (moderado); 31.1% un desempeño (bajo); 31,1% un desempeño (alto).

Gutierrez y Amancio (2018) realizaron una investigación titulada Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas, tuvo como objetivo determinar los factores que condicionan el ausentismo y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas. Metodologicamente fue de estudio correlacional de corte transversal. Concluyo enmarcando que la valoración de desempeño evidencio que, en la “autoevaluación” un 76,9 % logró un buen nivel. En la evaluación de “pares”, el 16,9 % logro un deficiente nivel, mientras que el 29,2 % un buen nivel. Ahora bien basandonos en la evaluación por el “jefe”, el 15,4 % evidencio un deficiente nivel, mientras que el 12,3 % obtuvo un buen nivel.

### **2.3.2. A nivel Nacional**

Ruiz y Vega (2016), presentan en su investigación titulada: Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales, tiene como objetivo: Conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de rango medio, de una empresa de venta y servicios industriales, cuya hipótesis es: El estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la población estudiada. Llegan a la conclusión de que la variable estrés laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de rango medio de la empresa Metalurgia, pero no de manera significativa. Asimismo, la investigación deriva que, a través del análisis de los



resultados cuantitativos y cualitativos, que sirvieron para revelar la vinculación entre ambas variables.

Jully (2016), en su investigación denominada: Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima, plantea como objetivo general: determinar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores una empresa, y su hipótesis: Existe relación éntrelos niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa. Concluyó: Que existe una “relación significativa” entre las variables estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada. Colocando en descubierto que para que exista un nivel de estrés bajo, debería existir un favorable clima laboral.

Visitación (2016), en su investigación titulada: Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de educación , 2016, plantea como objetivo: determinar la relación del estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, asimismo formula como hipótesis general: Si existe relación entre el estrés laboral y satisfacción en las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de. Entre otros llega a la conclusión: Existe (nivel medio) en la variable estrés laboral y nivel medio en la variable satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo (MINEDU), 2016.

### **2.3.3. A nivel Local**

Ticona (2015), en su investigación denominada: El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de taraco, periodo 2015, presenta como objetivo general: Determinar el estrés y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo



2015, asimismo formula la hipótesis: Existe estrés en los trabajadores que influye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, entre otros llega a la conclusión que: Referente al nivel de estrés laboral los trabajadores de la Municipalidad en su mayoría presentan un nivel de estrés marcado con un 33 % según los resultados que se muestra en las dimensiones: relacionados con la apatía y desmotivación hacia sus trabajos, el tiempo para realizar las actividades y cansancio al concluir sus trabajos. Mientras que el desempeño individual es bajo según: las dimensiones de motivación, capacitación que brinda la institución y habilidades y destrezas.

Choquejahuá (2016), en su investigación titulada: Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016, presenta como objetivo general: Determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la una puno. La hipótesis general planteada fue: El estrés laboral del personal administrativo del area de mantenimiento de la UNA Puno – 2016; entre otra tiene como conclusión queda comprobado que en un 50% el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016, con un nivel de significancia 0.01.



## CAPITULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Método de la investigación

De acuerdo a Pino (2018) indica que “es la vía o camino para alcanzar a un objetivo de forma ordenada para lograr un meta predeterminado, la manera de guiar la investigación con manera exacta, precisa, completa y coherente, de método que va a depender siempre del marco teórico y sobre todo del problema en el lugar que se está desarrollando la investigación”.

Asimismo, se utilizó el enfoque cuantitativo, ya que la recolección de información es para demostrar la Hipótesis, apoyados en la medición cuantificada y con un diagnóstico estadístico, el que nos facultara establecer comportamientos, pudiéndose comprobar teorías y supuestos en cuanto se relacionan ambas variables (Hernandez et al., 2014).

**Diseño de la investigación:** El diseño de investigación fue no experimental.

El diseño de la investigación según Hernández et al. (2014) manifiestan que la investigación realizada responde a un tipo no experimental, como “la investigación se ejecutara sin maniobrar de manera intencionada las variables”, el que consiste en la observación de hechos en su entorno que natural para después observar; por ello es el de tipo de diseño que se aplicó en esta indagación.

**Tipo de investigación:**

Se dirigió a la investigación en relación al paradigma cuantitativo encuadrado al interior del alcance descriptivo de nivel básico correlacional, este tipo de investigación se caracteriza por conocer la relación o grado de asociación entre una o más variables.

La indagación correlacional es la vinculación de las denominadas variables, a través de un formato previsible para una agrupación o población. Así como lo constata



Hernández, Fernández y Batista (2014) que este tipo de análisis tiene como propósito descubrir la vinculación o nivel de vinculación que se brindaba en medio de las dos o más variables en un ámbito. Los análisis correlacionales, al estimar el nivel de agrupación entre dos o más variables, califican todas ellas y posteriormente, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlacionales se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

## **3.2. Técnicas e instrumentos para la investigación**

### **3.2.1. Técnicas**

Para la presente investigación se utilizó la siguiente técnica:

- Encuesta: esta técnica permitió recopilar datos sobre estrés y desempeño laboral, por medio de un cuestionario previamente diseñado con preguntas estructuradas, la cual nos permito observar los resultados de los instrumentos para después poder recogerlos, almacenarlo y procesarlos en una base de datos. Ya que según López (2013, p. 44), señala que las técnicas son las diversas maneras de obtener la información, mientras que los instrumentos son las herramientas que se utilizan para a recolección, almacenamiento y procesamiento de la información recogida.

### **3.2.1. Instrumentos**

- Cuestionario: el cuestionario es un instrumento que fue utilizado para obtener información de los colaboradores conformado por un conjunto de preguntas a redactadas en forma coherente y estructurados de acuerdo a una planificación para obtener información confidencial. Por su parte, Gotuzzo (2018) menciona que los instrumentos “son aquellos recursos que contribuyen



acopiar la información, que son de apoyo para el registro de las observaciones o las entrevistas”.

### Cuestionario de preguntas

Es un instrumento de investigación por el cual consta en una variedad de interrogaciones con la meta de sacar información de los investigados o entrevistados. Por lo que está compuesta por un conjunto de preguntas que tienen que estar formuladas de forma organizada, estructurada y coherente en conformidad con un plan, con el objetivo de que sus respuestas aporten los datos los cuales necesita el investigador, (Hernandez S, 2019).

En esta investigación se aplicó:

Para la primera variable se aplicó una encuesta denominada “Evaluador del Stress”, la cual consta con 29 ítems, que se divide en las tres dimensiones Control decisional, exigencia mental, apoyo social. Fue calificada por la escala Likert con cuatro respuestas (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Totalmente de acuerdo.

Dimensiones	Indicadores	ítems	Medición de la variable	Escala de medición
Control decisional	Contenido	ítems 1, 2, 3, 4, 7,9	Bajo Moderado Alto Muy alto	Cuestionario Demanda control Autor: Karasek
	Decisiones	ítems 6, 5,8		
Exigencia mental	Cantidad de Trabajo	ítems 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16,18		
	Suficiencia de tiempo	Ítem 12 y 13		
	Pedidos contradictorios	Ítem 14		
Apoyo Social	Jerarquías	ítems 19, 20, 21, 22, 23		
	Trabajo en equipo	ítems 24, 25, 26, 27, 28, 29		
	Hostilidad	Ítems 21 y 25		



Seguidamente para la segunda variable se aplicó la encuesta “Evaluador de desempeño laboral”, la cual consta con 20 ítems, que se divide en las dos dimensiones desempeño de función y características individuales. Fue calificada por la escala Likert con cinco respuestas (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

Dimensiones	Indicadores	ítems	Medición de la variable	Escala de medición
Desempeño de la función	Orientación de resultados	Ítems 1,2,3	Muy bajo Bajo Moderado Alto Muy alto	Cuestionario de desempeño laboral Autor: MINSA
	Calidad	Ítems 4,5,6,7,8		
	Relaciones interpersonales	Ítems 9,10,11		
Características individuales	Iniciativa	Ítems 12,13,14		
	Trabajo en equipo	Ítems 16, 17		
	Organización	Ítems 18,19,20		

### 3.3. Población y muestra del estudio

#### Población

Según el autor Carrasco (2018) define que la población “es también llamada universo u otro grupo de personas ya sean objetos lleguen a tener algunas características en común observables”.

Por lo cual la población de este estudio estuvo constituida por los Colaboradores(as) que laboran en la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca que suman 40 Colaboradores(as) en total.



## **Muestra**

“Es una parte, quien representa a la población, la que reflejara los resultados que se obtendrán” (Carrasco, 2018, p. 237).

En esta investigación el muestreo fue no probabilístico como define Vara (2018) “son muestras que se basan en principios de probabilidad, por los que son técnicas que siguen otros criterios de selección, tratando de obtener una muestra representativa” (225).

### **3.4. Demanda control Autor: Karasek**

El cuestionario del fondo del trabajo desarrollada por Karasek (1998) (JCQ), por sus siglas en inglés) e interpretado a en el idioma español por Cedillo (1999). Mide los elementos psicosociales de la labor postulada en el modelo de demanda-apoyo-control social. El JCQ-Center, gestor oficial del JCQ, proporcionó un permiso al indagador primordial para el empleo de este dispositivo. De esta traducción, se adquirió 42 ítems, y se emplearon las 29 que conciernen a la versión en “inglés” con esta cantidad de preguntas. La confiabilidad de una escala del JCQ [valoradas con el alfa-Cronbach] con este conjunto fue el (control decisional; exigencia mental y apoyo social). El conjunto que constituye la gran parte de la tensión laboral es el que mezcla los elevados valores de exigencias y bajos valores de latitud del dictamen.

### **3.5. Método estadístico**

Se empleó el Coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman), esta viene hacer una medida de vinculación lineal que aprovecha las jerarquías, números de distribución, de cada sección de sujetos y equipara estos niveles. Asimismo faculta comprender el nivel de vinculación en las dos variables, con Rho de Spearman es

factible determinar la subordinación o independencia de dos variables que son denominadas aleatorias (Hernández et al. 2014).

**a) Hipótesis estadística:**

$H_1: R_{xy} \neq$  (quiere decir que hay algun grado de relacion entre las dos variables)

$H_0: R_{xy} =$  (quiere decir que no hay algun grado de relacion entre las dos variables)

**b) Estadístico de prueba**

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

*Dónde:*

$N$ =Población o muestra de estudio.

$\sum$  = Sumatoria.

$X$ = Variable 1

$Y$ = Variable 2

$R$ = Coeficiente de correlación.

**c) Nivel de significancia:**

$$\alpha=0.05=5\%$$

**d) Regla de decisión:**

Se debe considerar como parámetro para tomar la decisión según el coeficiente de correlación obtenido.



**Tabla 1: Tabla del coeficiente de correlación**

<b>COEFICIENTE CUALITATIVO</b>	<b>COEFICIENTE CUANTITATIVO</b>
(+, -) Correlación nula o inexistente	$0.00 \leq r \leq 0.00$
(+, -) Correlación positiva o negativa muy baja	$0.01 \leq r \leq 0.20$
(+, -) Correlación positiva o negativa baja	$0.21 \leq r \leq 0.40$
(+, -) Correlación positiva o negativa moderada	$0.41 \leq r \leq 0.60$
(+, -) Correlación positiva o negativa alta	$0.61 \leq r \leq 0.80$
(+, -) Correlación positiva o negativa muy alta	$0.81 \leq r \leq 0.99$
(+, -) Correlación positiva o negativa perfecta	$1.00 \leq r \leq 1.00$

**Fuente:** Charaja (2011)



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se exponen los resultados de la investigación, de acuerdo a los objetivos específicos planteados teniendo en cuenta las variables de estudio que son: Control, exigencias y apoyo social; a su vez responderá al objetivo general para establecer e identificar la relación que existe entre las dos variables Estrés (X) y desempeño laboral (Y). Esto nos permitirá identificar el nivel de estrés que tienen los colaboradores del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca y como este se relaciona en su desempeño laboral.

Los resultados de la investigación se obtuvieron a través de las encuestas con escala Likert aplicadas a colaboradores de la Unidad de Seguros del Hospital, los mismos que fueron procesados en el programa SPSS 25 y presentados mediante tablas estadísticas, la prueba de hipótesis se realizó a través del análisis estadístico correlacional Rho. Spearman; los efectos de la indagación se exponen del modo siguiente.

#### 4.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL

**Tabla 2: Nivel de estrés y desempeño laboral los(las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano.**

NIVEL DE ESTRÉS	DESEMPEÑO LABORAL							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
MUY ALTO	-	-	2	5,0	6	15,0	8	20,0
ALTO	-	-	<b>17</b>	<b>42,5</b>	11	27,5	28	70,0
MODERADO	-	-	3	7,5	-	-	3	7,5
BAJO	-	-	<b>1</b>	<b>2,5</b>	-	-	1	2,5
TOTAL	0	0,0	23	57,5	17	42,5	40	100

**Fuente:** Elaborado por el equipo de trabajo



En la Tabla 2, se tiene un 42,5% de colaboradores que tienen un nivel de estrés alto es decir que estos tienen mayores exigencias laborales, no tienen mucho control decisional, es decir, no se les da autonomía para tomar decisiones y el apoyo social por parte de sus compañeros y superiores no siempre se da, puesto que el sector salud hoy en día por el Covid-19, vino hacer un renovado reto al que tuvieron que enfrentarse; sin bien es cierto los trabajadores estuvieron comprometidos con desarrollar sus funciones, las exigencias fueron mayores debido carga laboral dada por la gran demanda de pacientes, también tenían que someterse a las labores que se les atribuía, inclusive a las malas decisiones que se tomaban a nivel institucional; además que a estos no se les brindaba un apoyo emocional frente al miedo a contagiarse generándoles estrés.

Así mismo estos tienen un desempeño laboral medio, es decir que a pesar de las exigencias, problemas y limitaciones que presente la institución estos trabajadores trataron de cumplir con sus tareas encomendadas por su superior. Por otro lado, se tiene a un 2,5% de colaboradores que tienen un nivel de estrés bajo a la vez un desempeño laboral medio, es decir que estos trabajadores no presentan un desequilibrio físico y psicológico teniendo así un desempeño laboral medio independientemente de las desventajas que podría exponer la institución.

Considerando esta situación crítica que se vive y vivió el país en los distintos hospitales, se ha observado un agotamiento emocional y físico, en los trabajadores que laboran en este sector, tomando en cuenta que el estrés es un requisito activo en la que un sujeto se ve enfrentado con una posibilidad, exigencia o recurso vinculado con lo que lo el que sujeto desea y cual consecuencia se perciba como inconstante (Guillen et al., 2009).

El estrés no obligatoriamente un poco malo por sí mismo, ya que es habitual que se examine el estrés como un entorno negativo (distrés), o sea que la de presión y



exigencias desproporcionadas que un colaborador afronta sin tener los presupuestos apropiados ni saber muy bien cómo hacerlo o como enfrentarlo, este también tiene un valor positivo (eustrés), es decir son posiciones y experimentos en el cual el estrés tiene como efectos y resultados mayoritariamente positivos, ya que genera un estímulo y un detonador adecuado que faculta a las sujetos conseguir una actividad resultando satisfactorio con costas adecuadas (Edwards & Cooper, 1988), en los colaboradores del nosocomio de Juliaca se observó las dos maneras de presentarse el estrés, en tanto que algunos a mayores exigencia y por el compromiso que tenían, pusieron mayor esfuerzo para cumplir sus funciones y tareas que se les encomendaba.

Entonces se decide que se han presentado altos niveles de estrés en los colaboradores del hospital provocando desequilibrios físicos como psicológicos por el por el compromiso que pusieron para cumplir con sus acciones, este ha repercutido de modo significativo en su desempeño. Mientras que de acuerdo con los resultados adquiridos y concordando con Balvin (2018) en su estudio demostró que el 53,9% de trabajadores presenta un nivel de estrés alto y un desempeño insatisfactorio y una significancia  $0,000 < 0,05$ , verifico que el estrés laboral influye significativamente en el desempeño insatisfactorio de los colaboradores, se puede decir que cuanto más elevados grados de estrés tengan los trabajadores, estos tendrán un desempeño laboral bajo o insatisfactorio y viceversa.

#### **4.1.1. Prueba de hipótesis general**

##### *Formulación de Hipótesis*

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el nivel de estrés y desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca, 2019.



**Ha:** Existe relación significativa entre el nivel de estrés y desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca, 2019.

*Elección del Nivel de Significación*

Por las condiciones del área de estudio:  $\alpha = 0,05$  ó 5% de error.

*Estadístico de Prueba*

**Tabla 3: Prueba de correlación de Rho Spearman para la hipótesis general**

CORRELACIÓN RHO SPEARMAN		<i>NIVEL DE ESTRÉS</i>	<i>DESEMPEÑO LABORAL</i>
<i>NIVEL DE ESTRÉS</i>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,403*
	N	40	40
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,403*	1,000
<i>DESEMPEÑO LABORAL</i>	N	40	40
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,010	.
	N	40	40

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

**Fuente:** Elaborado por el equipo de trabajo

**Decisión:**

Como se observa, los resultados entre el nivel de estrés y desempeño laboral mantienen una correlación con un Rho Spearman de **0,403\***, lo que significa que existe una correlación POSITIVA MODERADA entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0.010 menor al 0.05.

De acuerdo a los resultados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna es decir existe relación significativa entre el nivel de estrés y desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca, 2019.

#### 4.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 01

**Tabla 4: Control decisional y desempeño de la función de los (las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano.**

CONTROL DECISIONAL	DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
BAJO	7	17,5	10	25,0	9	22,5	26	65,0
MODERADO	0	0,0	6	15,0	4	10,0	10	25,0
ALTO	0	0,0	3	7,5	1	2,5	4	10,0
TOTAL	7	17,5	19	47,5	14	35,0	40	100,0

**Fuente:** Elaborado por el equipo de trabajo

En la tabla 4, se observa que un 25% de los colaboradores indican tener un control decisional bajo es decir, que en estos tiempos de pandemia los colaboradores no podían tomar decisiones autónomamente, tampoco tenían la posibilidad de elegir cómo realizar su trabajo puesto que tenían que esperar las decisiones de sus superiores, además que no se presentó las posibilidades de adquirir nuevos aprendizajes como capacitaciones constantes y desarrollar sus habilidades individuales como la creatividad en sí mismo para poder actuar ante la situación que se presentó, generando en el colaborador estrés, a su vez mencionan que tienen un desempeño de su función en un nivel medio es decir que de alguna manera trataban de tener un buen desempeño de sus funciones a pesar de la exigencias de la institución.

Por otro lado, se tiene a un 2,5% de colaboradores que indican tener un alto control decisional puesto que estos son los que tienen la posibilidad de tomar decisiones en cuanto a su trabajo a su vez tienen un alto nivel de desempeño de su función es decir cumplen sus funciones sin ningún impedimento.



Si bien es cierto la toma de decisiones es de suma importancia en todo entorno laboral, para poder enfrentar problemáticas y sobre todo para desarrollar con eficiencia las actividades y tareas encomendadas, los colaboradores tuvieron que someterse a las decisiones encomendadas por el superior; para Karasek (1979), uno de los determinantes que ayudan a no tener estrés es el control sobre la tarea por parte del colaborador, ya que incorpora independencia para adquirir decisiones, aptitud para administrar su tiempo o sus recursos apropiados para poner en práctica su actividad, en otras palabras es la independencia y la libertad de pronunciamiento que tiene el sujeto en lo interno de su lugar de labor.

Para Parra, (2011) un factor decisivo para no llegar al estrés es la capacidad de ejercer control sobre las decisiones para enfrentar las demandas del trabajo y por ende tener un buen desempeño de sus funciones puesto que este será el resultado de sus horas de trabajo, esmero y orden que le dan a su trabajo, el grado de conocimientos que tengan de su trabajo y sobre todo la cooperación es decir la actitud que tienen ante la institución, el jefe y sus colegas (Chiavenato, 2009).

Entonces se decide que el control que tiene el colaborador sobre su trabajo es de suma importancia, puesto que esta determinara la autonomía y la participación que tengan en la toma de decisiones determinando su nivel de estrés que tengan los colaboradores relacionados con el desempeño de sus funciones de los colaboradores. En consecuencia se puede decir que mientras los colaboradores que no tengan un mayor control sobre su propio trabajo y no tengan posibilidades de intervenir en las decisiones que lo afectan ya sea en su puesto de trabajo y en relación a los objetivos y metas de la institución este tendrá un bajo desempeño en cuanto a sus funciones es decir no se tendrá los mejores resultados, puesto que por el estrés presentado no le ayudará al

colaborador a mostrar resultados eficientes, como también pueden mostrarse apáticos con su propio entorno laboral afectando sus relaciones interpersonales.

**Tabla 5: Control decisional y características individuales de los(las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano.**

CONTROL DECISIONAL	CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>BAJO</b>	7	17,5	<b>13</b>	<b>32,5</b>	6	15,0	26	65,0
<b>MODERADO</b>	2	5,0	6	15,0	2	5,0	10	25,0
<b>ALTO</b>	0	0,0	<b>1</b>	<b>2,5</b>	3	7,5	4	10,0
<b>TOTAL</b>	9	22,5	20	50,0	11	27,5	40	100,0

**Fuente:** Elaborado por el equipo de trabajo

En la tabla 5 se observa que el 32,5% de colaboradores indica que el control decisional que tiene frente a su trabajo es bajo, es decir, no cuentan con la suficiente autonomía para tomar decisiones, no les permiten gestionar su tiempo o recursos suficientes para llevar a cabo sus actividades, que arrojará consecuencias negativas como el estrés, a su vez estos manifestaron que tienen las características individuales medias, es decir, que de alguna manera a pesar de la situación de emergencia sanitaria, estos colaboradores se comprometieron y se sometieron a las exigencias y dificultades que presento la institución, tratando de cumplir sus funciones para lograr los objetivos, metas institucionales y sobre todo atender a la gran demanda de pacientes que se presentaba día a día.

Por otro lado, tenemos a un 2,5% de colaboradores que indican tener un alto control decisional es decir tienen la autonomía de tomar decisiones en cuanto a su trabajo y a su vez tienen las características individuales medias, en otras palabras, a



pesar de la coyuntura que pasa la institución estos tratan de cumplir sus funciones para cumplir los objetivos y metas de la institución.

En tanto el grado de control que el colaborador tiene en torno de las funciones que ejecuta, es un determinante de su nivel de estrés que pueda presentar en estos tiempos de emergencia sanitaria, en tanto para Greco (2014), si el sujeto dispone de un cierto nivel de control para administrar de manera adecuada sus labores, mantenerse en un grupo auto eficiente puede ser un elemento de conservación contra del estrés, a la vez que faculta sostener el buen desempeño y satisfacción del colaborador. En tanto que las características individuales se verán por como el colaborador entiende las situaciones que se presenten en el entorno laboral es decir como estos perciben los problemas, como la enfrentan y si ellos responden a las tareas encomendadas; como también la creatividad que tienen para proponer soluciones y del mismo modo poner en práctica dichas soluciones sin la necesidad de actuar apáticamente ante una realidad (Chiavenato, 2014).

Entonces se manifiesta que el control decisonal ante las exigencias y la carga laboral que tenga el colaborador será un factor de protección ante el nivel de estrés que puede presentar, en tanto que tendrá la libertad de tomar las decisiones frente a sus actividades laborales utilizando habilidades y la experiencia que este tenga para desarrollar sus funciones. Asimismo, el control se relacionará con las características individuales es decir que el colaborador entienda la situación por la que pasa en la institución, con la creatividad y habilidad que tenga el colaborador para enfrentar dificultades y limitaciones que la institución está presentando. En tanto, se establece que mientras el control decisonal de los colaboradores sea bajo las características individuales también serán bajas es decir mientras que los colaboradores no tengan aun esa libertad de tomar decisiones, sus niveles de estrés serán altos y por ende estos se

seguirán limitando a desarrollar sus funciones por órdenes de sus superiores, así mismo por cumplir un meta sin eficiencia y eficacia.

**Tabla 6: Control decisional y desempeño laboral de los(las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano.**

CONTROL DECISIONAL	DESEMPEÑO LABORAL							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>BAJO</b>	0	0,0	<b>19</b>	<b>47,5</b>	7	17,5	26	65,0
<b>MODERADO</b>	0	0,0	4	10,0	6	15,0	10	25,0
<b>ALTO</b>	0	0,0	0	0,0	<b>4</b>	<b>10,0</b>	4	10,0
<b>TOTAL</b>	0	0,0	23	57,5	17	42,5	40	100,0

**Fuente:** Elaborado por el equipo de trabajo

En la tabla 6 se observa que el 47,5% de colaboradores indican que tienen un bajo control decisional es decir estos en tiempos de pandemia no pudieron tomar decisiones por su propia cuenta ante las labores que realizaban, incluso muchas veces no pudieron gestionar su tiempo o los recursos adecuados para llevar adelante sus tareas laborales, por el mismo echo que tenían que esperar a las decisiones como las estrategias sanitarias que se iban tomando a nivel nacional y de sus superiores para enfrentar esta pandemia, causándoles niveles altos de estrés laboral, así mismo indican que tienen un nivel de desempeño laboral medio puesto que en la institución a pesar que los colaboradores tenga que someterse a las decisiones que pueda tomar su jefe superior y lo que dicte el gobierno, y no contar con las condiciones de trabajo adecuadas estos se sienten comprometidos a brindar un mejor servicio y desempeñarse adecuadamente cumpliendo de alguna manera las metas y objetivos trazados.



Por otro lado, se tiene a un 10% de colaboradores que mencionan tener un alto control decisional y a su vez un alto desempeño laboral en tanto podemos decir que estos tienen la autonomía en la toma de decisiones de las labores y deberes que ejecutan influyendo en su buen desempeño laboral.

Asimismo, el control que tiene el colaborador sobre su trabajo, será determinado por sus habilidades, nivel de formación que estos tengan y los recursos que tienen a su disposición para hacer frente a las demandas que enfrentan los servicios hospitalarios, en tanto el grado de autonomía e intervención que disponga en la adopción de pronunciamientos, las oportunidades que tengan para desarrollar habilidades creativas propias para realizar su trabajo será de importancia respecto el ritmo de ocupación y denominadas las interrupciones que el colaborador tenga.

En tanto el autor Balvin (2018) en su estudio determinó que existe una correlación entre el desempeño y el control decisional, con un  $r=,758$ , asumiendo que a mayor control decisional habrá superior actuación (desempeño) y viceversa en los colaboradores en la Unidad Minera Cobriza.

Entonces, se decide que el control decisional de los colaboradores se relaciona con el desempeño laboral, como se observó en estos tiempos de pandemia no ha sido fácil tener autonomía en la adopción de veredictos para de esa manera esta gestione sus periodos y recursos, y por esto disponer un desempeño laboral eficiente, en tanto podemos decir que mientras la autonomía en la toma de decisiones que debe tener un colaborador en su entorno laboral repercutirá en que el colaborador presente niveles altos de estrés laboral y en consecuencias su desempeño laboral será bajo, es decir, que su desempeño de funciones mínima puesto que el trabajador cumplir un trabajo más por compromiso que por la satisfacción que tenga para desempeñar sus funciones realizando un trabajo poco eficaz y eficiente; así mismo sus características individuales estarán

sometidas a un trabajo monótono, como también este no será consciente de los objetivos y metas que tenga que cumplir y no será, del mismo modo que ante un cambio en la institución este no será consciente de los cambios.

#### 4.2.1. Prueba de hipótesis específica 1

##### *Formulación de Hipótesis*

**Ho1:** No existe relación significativa entre la dimensión control decisional y el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca, 2019.

**Ha1:** Existe relación significativa entre la dimensión control decisional y el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca, 2019.

##### *Elección del Nivel de Significación*

Por las condiciones del área de estudio:  $\alpha = 0,05$  ó 5% de error.

##### *Estadístico de Prueba*

**Tabla 7: Prueba de correlación de Rho Spearman para la hipótesis específica 1**

CORRELACIÓN RHO SPEARMAN		<i>CONTROL DECISIONAL</i>	<i>DESEMPEÑO LABORAL</i>
<i>CONTROL DECISIONAL</i>	Coefficiente de correlación	1,000	,463**
	Sig. (bilateral)	.	,003
	N	40	40
<i>DESEMPEÑO LABORAL</i>	Coefficiente de correlación	,463**	1,000
	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	40	40

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

**Fuente:** Elaborado por el equipo de trabajo

### Decisión:

Como se observa, los resultados entre el control decisional y desempeño laboral mantienen una correlación con un Rho Spearman de **0,463\*\***, lo que significa que existe una correlación POSITIVA MODERADA entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0.003 menor al 0.05. De acuerdo a los resultados rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, entonces decimo que existe relación significativa entre la dimensión control y el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca, 2019; es decir a mayor control decisional del colaborador estos tendrán un mayor desempeño laboral y viceversa.

### 4.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 02

**Tabla 8: Exigencia de trabajo y desempeño de la función de los(las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano.**

EXIGENCIA DE TRABAJO	DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN						TOTAL	
	BAJO		MEDIO		ALTO		N	%
BAJO	0	0,0	0	0,0	3	7,5	3	7,5
MODERADO	4	10,0	3	7,5	6	15,0	13	32,5
ALTO	3	7,5	11	27,5	10	25,0	24	60,0
TOTAL	7	17,5	14	35,0	19	47,5	40	100,0

**Fuente:** Elaborado por el equipo de trabajo

En la tabla 8, se observa que el 27,5% de los colaboradores indican que la exigencia de trabajo que tienen es alta, teniendo en cuenta que la pandemia no trajo muchos cambios, empezando por la sobre carga laboral, los turnos y horas de trabajo largos, trabajos rutinarios que no tienen mucha importancia en estos tiempos, se ha visto



que no hay buena definición de funciones y se ha dado cambios repentinos que muchas veces el trabajador no estuvo preparado, provocando de esa manera incidentes de estrés en el cooperador; a su vez el desempeño de sus funciones es media, es decir, que al sentirse estresados y agotados estos no mostraban los mismos resultados.

Además, que por ser un reto de salud nuevo ellos no podían acceder a la información necesaria para poder actuar antes esta pandemia y muchas veces la cooperación entre compañeros ya no era fácil, la comunicación era más indiferente puesto que para cumplir sus funciones debían esperar ordenes de su jefe inmediato. Por otro lado, tenemos un 7,5% de colaboradores menciona que la exigencia de trabajo que tienen es baja puesto que mantienen el ritmo de trabajo del organismo, las horas de trabajo son las adecuadas, no tienen mucha carga laboral y no tienden a estresarse, a su vez estos mencionan que el desempeño de sus funciones es alto es decir que de alguna manera tratan de cumplir sus funciones según lo exigido por el jefe con esmero y cooperación ante la institución.

Entonces al enfrentar estos nuevos retos de salud, los colaboradores tenían que someterse a las exigencias de trabajo como menciona Karasek (1990), estas demandaran cantidad de actividades, carencia de concentración, órdenes contrapuestas, un sin número de paralizaciones, el ritmo y la celeridad de la labor, sometimiento en base al ritmo de los demás colaboradores, a la vez la habilidad y el nivel formativo que posee un empleado, determina su capacidad de poder ejercer control en su trabajo, este grupo de recursos del cual puede disponer, sirven a este, cuando hace frente a las exigencias, generando que el colaborador cuadros de estrés en el ámbito laboral, repercutiendo de manera negativa en el desempeño del experto de la salud.

Dicho esto, bajo las cualidades laborales y las denominadas exigencias emocionales y psicológicas a la que se están sometiendo, siendo un problema no solo de

perjuicio para el profesional, sino también para el área donde labora, en tanto que el desempeño de sus funciones no será el mismo es decir no se observara buenos resultados en su desempeño de tareas en tanto que no se notara el esmero y orden que le den a su trabajo, el grado de conocimientos que tengan de su trabajo y sobre todo la cooperación que tengan con su entorno laboral será indiferente(Chiavenato, 2004).

Entonces las exigencias de trabajo se vio es la cantidad de carga laboral que un colaborador recibe, incluso algunas veces tienen que realizar horas extra de trabajo que muchas veces no son remunerados, como menciona Karasek este trabajo puede llevarle al colaborador a tener niveles altos de estrés, afectando de forma negativa en el desempeño de su función de los colaboradores es decir que no se observara el empeño, esmero y orden que le pongan a su trabajo, y actualmente otro determinante de esta variable fue el desconocimiento que tuvieron los colaboradores para enfrentar esta pandemia creándoles incertidumbre de lo que ponía pasar y la cooperación que debía de existir entre compañeros se volvió nula puesto que cada uno veía por sí mismo.

**Tabla 9: Exigencia de trabajo y características individuales de los(las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano.**

EXIGENCIA DE TRABAJO	CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
BAJO	0	0,0	3	7,5	0	0,0	3	7,5
MODERADO	4	10,0	8	20,0	1	2,5	13	32,5
ALTO	5	12,5	9	22,5	10	25,0	24	60,0
TOTAL	9	22,5	20	50,0	11	27,5	40	100,0

**Fuente:** Elaborado por el equipo de trabajo

En la tabla 9 se observa que el 22,5% de colaboradores indican que la exigencia de trabajo que tienen es alta, es decir, que su trabajo por tiempos de pandemia, requirió



mayor ritmo de trabajo, rapidez y cantidad de trabajo, esta situación que se le presentaba al sector salud ha generado órdenes contradictorias, mayor concentración en sus labores que eran interrumpidas por reuniones que a veces no les deja terminar su trabajo del día generándoles así estrés laboral en los colaboradores, a su vez estos mencionan que las características individuales son medias es decir que al presentarse los cambios radicales los colaboradores tenían que enfrentar dichos cambios y poner en práctica las estrategias de salud que iba imponiendo el MINSA.

Por otro lado se tiene a un 2,5% de colaboradores afirman tener una exigencia de trabajo moderada es decir de alguna manera trata de enfocarse en su trabajo para cumplir sus tareas designadas por el jefe, a pesar de que en algunas ocasiones tenga que realizar sus labores en horas extras y tenga una carga laboral mayor, a su vez estos indican que las características individuales que demuestran es media teniendo en cuenta que a pesar de las exigencia y dificultades que tenga la institución estos trataban de cumplir con sus actividades laborales.

En tanto las exigencias laborales se definen como los menesteres específicos que exige el proceso laboral a los colaboradores como consecuencia de las actividades que ellos ejercen y de los modos de organización y parición netamente técnica del trabajo en un centro laboral (Alcantara, 2005). Así mismo las exigencias laborales se pueden clasificar en integrales y relativas, las absolutas(integrales) no se encuentran supeditas al adiestramiento y las denominadas relativas podrían satisfacerse mediante el ejercicio de habilidades susceptibles de ser alcanzadas por medio del adiestramiento y la formación (Almiral, 1998) entonces vemos que las exigencias laborales se vinculan de modo directo con el procedimiento de trabajo, con las acciones que ejecuta el sujeto, y con las vinculaciones interpersonales que se establece por motivo de su labor.

Todos estos elementos podrían ser la razón de deterioro de la salud corporal y psíquica, que ira afectando en las características individuales del colaborador es decir este entenderá las situaciones que se presenten en el entorno laboral, como perciben los problemas, como la enfrentan y si ellos responden a las tareas encomendadas; como también la creatividad que tienen para proponer soluciones y del mismo modo poner en práctica dichas soluciones sin la obligación de accionar con apatía frente una realidad (Chiavenato, 2009)

Por lo tanto, se puede decir que en los colaboradores del hospital se observaron exigencias laborales absolutas y relativas es decir muchas de estas exigencias ayudaron al colaborador a desarrollar sus habilidades al máximo y les sirva como aprendizaje ante esta pandemia en tanto, para otros colaboradores solo fue perjudicial puesto que afecto a su salud física y mental generándoles estrés laboral, y por ende afecto a las características individuales de los colaboradores es decir que frente a los cambios dados en este sector no todos percibieron de buena manera la situación que se está enfrentando puesto que a muchos les ha generado el miedo de contraer la enfermedad y afectar a su propia familia, no buscando soluciones adecuadas puesto que se observó que muchos pidieron licencia, y dejando sin personal al área de salud.

**Tabla 10: Exigencia de trabajo y desempeño laboral de los(las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano.**

EXIGENCIA DE TRABAJO	DESEMPEÑO LABORAL							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
BAJO	0	0,0	0	0,0	3	7,5	3	7,5
MODERADO	0	0,0	11	27,5	2	5,0	13	32,5
ALTO	0	0,0	12	30,0	12	30,0	24	60,0
TOTAL	0	0,0	23	57,5	17	42,5	40	100,0

**Fuente:** Elaborado por el equipo de trabajo



En la tabla 10 se observa que un 30,0% de colaboradores indican que la exigencia de trabajo es alta, en otras palabras que el trabajo que ejecutan exige mayor ritmo de trabajo, mayor rapidez, un gran esfuerzo mental y concentración, en tanto teniendo en cuenta los cambios que nos trajo la pandemia, se puede mencionar que las condiciones de trabajo no eran las adecuadas, los cambios en la jornada laboral que realizaban eran muy cargados, en tanto que los que eran adultos mayores y tenían alguna enfermedad vulnerables ya no iban a trabajar, la carga laboral y las exigencia de trabajo iba cayendo en los más jóvenes puesto que los horarios de trabajo en muchos casos no son suficientes para cumplir con la cantidad de trabajo que se les encarga.

Asimismo estos tenían que someterse a decisiones que tomaba sus jefe inmediato y muchas veces se presentaron órdenes contradictorias e interrupciones de los demás generando en estos cuadros de estrés laboral y por ende tener un desempeño laboral medio puesto que debían de cumplir sus funciones por el compromiso que tenían con la población a pesar de las horas extras y la excesiva carga laboral que se les daba a pesar de no estar de acuerdo con las decisiones que el jefe inmediato y el gobierno central tomaba.

Por otro lado, se tiene a un 5% de colaboradores que indican que la exigencia laboral es moderada es decir de alguna manera cumplen con las tareas encomendadas a pesar de que en algunas ocasiones tenga que realizar sus labores en horas extras y tenga una carga laboral mayor, a su vez indican tener un desempeño laboral alto puesto que cumplen sus funciones adecuadamente a pesar de las exigencias, limitaciones y problemáticas que presente la institución.

La exigencia que general es denominada como estrés, vienen hacer innumerables como el diseño de los trabajos es decir una labor pesada, pausas poco comunes, itinerarios y horarios de labor excesivos; como también trabajo rutinarios donde no se



aprovechan las habilidades de los colaboradores y suministran un escasa percepción de control; así mismo la escasa participación de los colaboradores en la adopción de pronunciamientos, carencia de contacto en la asociación y de políticas que beneficien la vida familiar, las relaciones interpersonales y apoyo de compañeros y superiores; también las expectativas de trabajo erróneas o no posibles de conseguir, excesiva o con muy escasa responsabilidad, excesivas o muy cortas labores y la inseguridad del trabajo y carencia de oportunidad para ascenso personal; la expansión, las modificaciones elevadas para que los colaboradores no se encuentren desarrollados son los que pueden originar el estrés en un individuo (NIOSH, 2005).

En tanto estas exigencias físicas y psicológicas, como los itinerarios que no son regulares y el hostigamiento en el trabajo, son exigencias laborales que se han vinculado con un aumento en los inconvenientes de la salud corporal y psíquica es decir generando estrés laboral de los trabajadores repercutiendo en el desempeño laboral de los empleados (Vieco & Abello, 2014).

Teniendo en consideración lo precedente, se puede señalar que las exigencias laborales que se dan en los colaboradores del hospital son uno de los elementos que generan origen al estrés, puesto que las exigencias laborales dadas en este entorno laboral son altas expresadas en la carga laboral recibida, las horas de trabajo extra que muchas veces no han sido retribuidos, a esto se adiciona la labor rutinaria que ellos realizan, el ambiente laboral no es el adecuado puesto que el propio jefe crea un ambiente hostil, afectando a su desempeño laboral, puesto que al sentirse estresados sufrirán variaciones en su salud psíquica como corporal, en otras palabras se sientan agotados, cansados y no puedan desarrollar con eficiencia sus tareas encargadas y afectando de alguna manera sus relaciones interpersonales que este mantenga con sus compañeros.



Conforme a los resultados se comprueba que las exigencias laborales se relacionan con el desempeño laboral puesto que al tener mayores exigencias laborales estas en consecuencia tendrán menor desempeño laboral, es decir que en cuanto al desempeño de sus funciones estos no estarán muy comprometidos con el desarrollo y cumplimiento de funciones y las características individuales que el trabajador presente serán más monótonas es decir que cumplirán sus labores por cumplir, y les es complicado ocupar estas novedosas transformaciones que se dan.

#### **4.3.1. Prueba de hipótesis específica 2**

##### *Formulación de Hipótesis*

**Ho3:** No existe relación significativa entre la dimensión exigencias de trabajo y el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca, 2019.

**Ha3:** Existe relación significativa entre la dimensión exigencias de trabajo y el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca, 2019.

##### *Elección del Nivel de Significación*

Por las condiciones del área de estudio:  $\alpha = 0,05$  ó 5% de error.



*Estadístico de Prueba*

**Tabla 11: Prueba de correlación de Rho Spearman para la hipótesis específica 2**

<b>CORRELACIÓN RHO SPEARMAN</b>		<b>EXIGENCIA DE TRABAJO</b>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>
<b>EXIGENCIA DE TRABAJO</b>	Coeficiente de	1,000	,448**
	correlación Sig.	.	,000
	(bilateral)		
	N	40	40
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Coeficiente de	,448**	1,000
	correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)		
	N	40	40

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

**Fuente:** Elaborado por el equipo de trabajo

**Decisión:**

Como se observa, los resultados entre las exigencias de trabajo y desempeño laboral mantienen una correlación con un Rho Spearman de **0,448\*\***, lo que significa que existe una correlación POSITIVA MODERADA entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0.004 menos al 0.05.

De acuerdo a los resultados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en tanto deducimos que existe relación significativa entre la dimensión exigencias de trabajo del estrés y el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca, 2019.

#### 4.4. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 03

**Tabla 12: Apoyo social y desempeño de la función de los(las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano.**

APOYO SOCIAL	DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
BAJO	0	0.0	4	10.0	6	15.0	10	25.0
MODERADO	3	7.5	9	22.5	7	17.5	19	47.5
ALTO	4	10.0	1	2.5	6	15.0	11	27.5
TOTAL	7	17.5	14	35.0	19	47.5	40	100.0

**Fuente:** Elaborado por el equipo de trabajo

En la tabla 12, se observa que un 22,5% de trabajadores indican que tienen un apoyo social moderado es decir que hay un apoyo por parte del jefe y de sus compañeros puesto que en estos tiempo de pandemia el jefe se preocupó de alguna manera por el trabajo en equipo y el logro de metas y objetivos institucionales, mas no por el bienestar del colaborador ante el contagio que pueda contraer y muchas veces es indiferente a la opinión que pueda tener el colaborador, creándole estrés, así mismo estos indican que tienen un desempeño de su función es media puesto que si logran desarrollar sus tareas y actividades de acuerdo a sus funciones con esmero, a pesar no tener mucho conocimiento sobre esta nueva situación por la que pasaba el país, las exigencias y limitaciones que tenían en su entorno de trabajo.

Por otro lado, se tiene a un 2,5% de trabajadores que menciona que, si existe el apoyo social por parte del jefe, como también de sus compañeros puesto el trabajo siempre lo realizan en equipo, a su vez indican que su desempeño de su función es medio, es decir realizan un trabajo conjunto sobre todo por el compromiso que cada uno tiene para cumplir las metas y objetivos institucionales.



El apoyo social por lo general hace referencia al clima laboral que se tienen en la institución, además de las relaciones entre compañeros y superiores (Mansilla et al., 2010) en tanto la relación de un sujeto con el ambiente laboral o social representándose en tres niveles como la institución ya que ésta proporciona al colaborador un sentimiento de pertenencia a esta, como también las redes sociales que producen un sentimiento de vinculación entre compañeros, y las relaciones íntimas y de confianza de las cuales se deriva un sentimiento de compromiso entre compañeros (Gracia & Herrero, 2006), entonces el apoyo social vienen a ser el aprovisionamiento instrumental o expresivo, apreciables o reales brindadas por la sociedad, los medios de comunicación y los sujetos fiables, que si no se dan de buena manera afectaran en el desempeño de sus funciones es decir no se observara buenos resultados en su desempeño de tareas en tanto que no se notara el esmero y orden que le den a su trabajo, el grado de conocimientos que tengan de su trabajo y sobre todo la cooperación que tengan con su entorno laboral será indiferente (Chiavenato, 2009).

Entonces el apoyo social dato en el hospital en estos tiempos no ha sido el óptimo en tanto que el jefe se preocupaba por cumplir metas y objetivos mas no por el bienestar de su propio colaborador, creando inconformidad y sobre todo miedo al que le pueda pasar si este se contagia, afectando a su desempeño de sus funciones puesto que el colaborador no siente ese apoyo y motivación para cumplir con esmero y dedicación sus funciones.

**Tabla 13: Apoyo social y características individuales de los(las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano.**

APOYO SOCIAL	CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
BAJO	3	7,5	4	10,0	3	7,5	10	25,0
MODERADO	2	5,0	<b>10</b>	<b>25,0</b>	7	17,5	19	47,5
ALTO	4	10,0	6	15,0	<b>1</b>	<b>2,5</b>	11	27,5
TOTAL	9	22,5	20	50,0	11	27,5	40	100,0

**Fuente:** Elaborado por el equipo de trabajo

En la tabla 13, se tiene a un 25% de trabajadores indicando que tienen un apoyo social moderado es decir que existe de alguna manera el apoyo de su jefe inmediato y sus compañero, ya presente la situación del COVID 19, entre compañeros día a día se preocupaban por organizarse y de prestar los servicios adecuadamente, en tanto que se ya se trabajaba en equipo para cumplir metas y objetivos institucionales; pero el jefe inmediato era ajeno al bienestar de sus propios trabajadores puesto que no siempre velaba por la salud de sus trabajadores exponiéndolos al contagio y muchas veces este era indiferente a las opiniones de los colaboradores que de alguna manera les generaba es estrés.

A su vez indicaron tener características individuales a un nivel medio es decir que los trabajadores cumplían su trabajo con dedicación y esmero con la única finalidad de cumplir las tareas encomendadas demostrando sus habilidades y competencias que tenían a pesar de la problemática que se enfrentaba y las dificultades que presente la institución. Por otro lado, se tiene a un 2,5% de trabajadores que indica tener un apoyo social alto y las características individuales altas, es decir estos trabajadores si reciben el apoyo tanto de compañero y de los jefes inmediatos.



El apoyo social hace referencia a las interacciones en el trabajo, así como con los colegas, también con los jefes, de tal modo que esta disminuirá el efecto del estrés, mientras un nivel bajo de apoyo lo aumenta; de esta manera el estrés laboral se ejecutaría potenciando las “exigencias laborales”, incrementando el control del colaborador acerca de sus características laborales y aumentando el apoyo social de directores, subalternos y asociados (Johnson y Hall,1988).

Asimismo el apoyo social tiene una función positiva sobre la bienestar médico y una labor atenuadora acerca del estrés (Flores, 2014), en tanto si este apoyo se transforma en una función negativa afectara a las características individuales del colaborador es decir este entenderá las situaciones que se presenten en el entorno laboral, como perciben los problemas, como la enfrentan y si ellos responden a las tareas encomendadas; como también la creatividad que tienen para proponer soluciones y de igual manera colocar a la praxis estas soluciones sin la necesidad de actuar apáticamente ante una realidad (Chiavenato, 2014).

Entonces se dice que el apoyo social aparte de ser un determinante de tener un buen clima en las instituciones, esta es la interrelación que tienen entre compañeros y los jefes, puesto que este apoyo en estos tiempos de pandemia ha sido de mucha importancia, puesto que los jefes debían apoyar a sus subordinados ante cualquier dificultad que el trabajador pueda presentar disminuyendo el estrés laboral.

De acuerdo a los resultados se dice que mientras que apoyo de los jefes como de compañeros sea medio o bajo, las características individuales de los trabajadores también serán bajas, puesto que los trabajadores al no sentirse apoyados por su entorno laboral esto se vería afectado en su buen desempeño laboral, en tanto que al tener mucha carga laboral y el sentimiento de miedo a contraer la enfermedad estos prefieren abandonar sus puestos de trabajo pidiendo licencias y dejando sin personal al hospital.

**Tabla 14: Apoyo social y desempeño laboral de los(las) colaboradores(as) de la Unidad de seguros del Hospital Carlos Monge Medrano.**

	APOYO SOCIAL		DESEMPEÑO LABORAL					
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
ALTO	0	0.0	5	12.5	5	12.5	10	25.0
MODERADO	0	0.0	<b>11</b>	<b>27.5</b>	8	20.0	19	47.5
BAJO	0	0.0	7	17.5	<b>4</b>	<b>10.0</b>	11	27.5
TOTAL	0	0.0	23	57.5	17	42.5	40	100.0

**Fuente:** Elaborado por el equipo de trabajo

En la tabla 14, se observa que el 27,5% de los trabajadores indican tener un apoyo social medio es decir, que estos adquieren apoyo de los sujetos que ejercen en trabajo junto con ellos, en tiempos de pandemia era necesario trabajar en equipo en tanto que entre compañeros se organizaban y apoyaban de manera solidaria; en tanto jefe inmediato si bien es cierto se preocupa por realizar un trabajo en equipo, pero con la única finalidad de cumplir los objetivos y metas institucionales, descuidando alguna veces el bienestar de sus propios colaboradores, como también siendo indiferentes con las opiniones que tenía algún colaborador, a su vez indican tener un desempeño laboral es medio es decir que los trabajadores ponen de su parte para tener un trabajado cooperativo y organizado, pero esta pandemia ah echo que las problemáticas y exigencias de este sector aumenten en tanto que no tenía mucha información ante esta nueva situación que se presentó, pero a pesar de ellos estos pusieron esmero y dedicación para cumplir sus labores..

Por otro lado, se tiene un 10% de trabajadores que indican tener un apoyo social alto y un desempeño laboral alto, es decir que los trabajadores reciben el apoyo por



parte de sus compañeros realizando un trabajo conjunto y de los jefes quienes los organiza para realizar un trabajo en equipo y a su vez considera sus opiniones y se preocupa por el bienestar de sus trabajadores

En tanto que, apoyo social de un colaborador en el hospital en un determinado momento para que las relaciones sociales sean mejores (Fernández & García, 1994) así mismo la valoración que un colaborador tenga acerca de su medio social así como los elementos que fluyen desde ella, implicara enfatizar el grado de contentamiento que adquiere del apoyo que se le está brindando; en ese sentido, en el estudio de Méndez y Barra verificaron que los trabajadores de un municipio señalan que el 94% tienen el apoyo social jerárquico es decir del jefe inmediato, y el 97% cuentan con el apoyo social de los compañeros para hacer frente al estrés laboral que se presenta en la Municipalidad (Mendez & Barra, 2008).

En tanto, se dice que el apoyo social en el hospital en estos tiempos ha sido un determinante para disminuir los niveles de estrés, es decir el apoyo de los compañeros y de su propio jefe fue propicio para ello. A su vez Balvin (2018) en su estudio llegó a comprobar que a mayor apoyo social abra mayor desempeño laboral es decir que el desempeño de sus funciones y las características individuales serán buenas, puesto que los trabajadores se sentirán a gusto en su entorno laboral demostrando cooperación, eficiencia y eficacia ante el cumplimiento de metas y objetivos de la institución a pesar de las problemáticas y/o dificultades que esta pueda estar presentando.

#### **4.4.1. Prueba de hipótesis específica 3**

##### *Formulación de Hipótesis*

**Ho3:** No existe relación significativa entre La dimensión apoyo social y el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca, 2019



**Ha3:** Existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca, 2019

*Elección del Nivel de Significación*

Por las condiciones del área de estudio:  $\alpha = 0,05$  ó 5% de error.

*Estadístico de Prueba*

**Tabla 15: Prueba de correlación de Rho Spearman para la hipótesis específica 3**

CORRELACIÓN RHO SPEARMAN		APOYO SOCIAL	DESEMPEÑO LABORAL
<b>APOYO SOCIAL</b>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,390*
	N	40	40
			,013
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,390*	1,000
	N	97	97
		,013	.

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

**Fuente:** Elaborado por el equipo de trabajo

**Decisión:**

Como se observa, los resultados entre el apoyo social y desempeño laboral mantienen una correlación con un Rho Spearman de **0,390\***, lo que significa que existe una correlación POSITIVA MODERADA entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0.013 menor al 0.05. De acuerdo a los resultados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en tanto se dice que existe relación significativa entre la dimensión apoyo social del estrés y el desempeño laboral de los/las colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca, 2019.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Los resultados obtenidos indican que, para el caso de estos colaboradores, 42,5% tienen un nivel de estrés alto es decir que las exigencias laborales son altas, asimismo mantienen una correlación con un Rho Spearman de **0,403\*** lo que significa que existe una correlación POSITIVA MODERADA entre ambas variables, ya que tienen mayores exigencias laborales y no tienen mucho control decisional, autonomía para tomar decisiones y el apoyo social por parte de sus compañeros y superiores, además que la pandemia de Covid-19, ha sido un nuevo reto al que tuvieron que enfrentarse.

**SEGUNDA:** Para el primer objetivo específico:, se encontró que el 25% de los colaboradores indican tener un control decisional bajo, es decir mantienen una correlación con un Rho Spearman de **0,463\*\*** lo que significa que existe una correlación POSITIVA MODERADA entre ambas variables, es decir, que los colaboradores no tienen mucha autonomía de tomar decisiones, tampoco la posibilidad de elegir cómo realizar su trabajo y también no tienen la posibilidad de adquirir nuevos aprendizajes, desarrollar sus habilidades individuales como como la creatividad en sí mismo generándole estrés en el trabajo, a su vez mencionan que tienen un desempeño de su función en un nivel medio.

**TERCERA:** Para el segundo objetivo, se encontró que el 27,5% de los colaboradores indican que la exigencia de trabajo que tienen es alta, mantienen una correlación con un Rho Spearman de **0,463\*\*** lo que significa que existe una correlación POSITIVA MODERADA entre ambas variables es decir que existe turnos y horas de trabajo largos, trabajos rutinarios que no tienen mucha importancia, existe sobre carga de función, además que no hay una buena repartición de tareas, deficientes oportunidades para el



crecimiento personal y los cambios repentinos que muchas veces el trabajador no está preparado, generando así cuadros de estrés en el colaborador, a su vez mencionan que tienen un desempeño de su función en un nivel medio.

**CUARTA:** Para el tercer objetivo específico se encontró Los resultados obtenidos indican que, el 22,5% de trabajadores indican que tienen un apoyo social moderado, mantienen una correlación con un Rho Spearman de **0,390\*** lo que significa que existe una correlación POSITIVA MODERADA entre ambas variables, es decir que hay un apoyo por parte del jefe y de sus compañeros puesto que el jefe se preocupa de alguna manera por el trabajo en equipo y el logro de metas y objetivos mas no demuestra interés en el bienestar del trabajador y muchas veces no presta atención a la opinión que pueda tener un trabajador, es así que de alguna manera esto puede crear estrés en ellos, a su vez mencionan que tienen un desempeño de su función en un nivel medio.



## VI. RECOMENDACIONES

-A la oficina de Bienestar Social se recomienda implementar el plan de bienestar social que contemple programas y proyectos de servicio social de calidad, clima organizacional, promoción y prevención de la salud como programas recreativos a fin de establecer bases para una cultura organizacional que mejore el desempeño laboral y los colaboradores mantengan un buen estado de salud.

-A la oficina de bienestar social se le recomienda dejar que el colaborador apoye en la toma de decisiones interna, mediante propuestas y sugerencias de programas sociales, en lo que ellos crean que se pueda mejorar, para de esa manera generar un buen clima laboral y estos se hallen conformes con el trabajo que están realizando y pueda repercutir en su día a día.

-A la oficina de bienestar social se le recomienda implementar planes de bienestar social priorizando los turnos e itinerarios de trabajo de los participantes, tratando de acomodarlos para establecer una calidad laboral para estos, todo esto a través de estudios realizados por expertos en la materia, tratando siempre de no perjudicar el buen funcionamiento del hospital, ni perjudicando a los pacientes; ya que la sobre carga de trabajo no les permitirá tener un correcto desempeño laboral.

-A la oficina de bienestar social se le recomienda, priorizar más el apoyo social en sus colaboradores, enfocándose en el trabajo en equipo y el logro de metas fructífero, tratando siempre de buscar el bienestar del trabajador pidiendo su opinión acerca del trabajo que está realizando y de qué manera este puede mejorar.



## VII. REFERENCIAS

- Alcántara, M. (2005). Exigencias laborales y daños a la salud en un establecimiento de la industria químico farmacéutica en México. *Salud de los Trabajadores*, 13(2).
- Almiral, H. (1998). *Ergonomía Cognitiva. Apuntes para su aplicación en el trabajo y salud*. La Habana: Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores (INSAT), 1(4).
- Balvin (2018), *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad minera Cobriza 2017*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Alcantara, M. (2005). Exigencias laborales y daños a la salud en un establecimiento de la industria químico farmaceutica en Mexico. *Salud de los trabajadores*, 13(2), 1-10.
- Almiral, H. (1998). *Ergonimia cognitiva. Apuntes para su aplicación en el trabajo y salud*. La Habana: Instituti Nacional de Salud de los trabajadores (INSAT), 1(4), 22-50.
- Balvin, C. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Barrado, M., & Prieto, J. (2017). El acoso laboral como factor determinante en la nte en la productividad empresarial: El caso español. *Perspectivas*(38), 25-44.
- Barrera Lopez, T. (2017). *Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldez Dominguez*. Pomabamba: Universidad Cesar Vallejo.
- Bedoya, F. (2012). *Estudio de la influencia del estres laboral en el desempeño de los trabajadores del area operativa en la empresa publica Correos del Ecuador*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Brunet, L. (2002). *El clima de trabajo en las organizaciones-definición, diagnóstico y consecuencias*. Mexico: Editorial Trillas.
- Campero, L., De Montis, J., & Gonzales, R. (2013). *Estres laboral en el personal de enfermeria de Alto Riesgo*. Lima: Tesis de UNMSM.
- Campos , P., Gutiérrez, H., & Matzumura, J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Redalyc*, 10(2), 1-11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3595/359562695003/index.html>



- Carrasco D, S. (2018). Metodología de la investigación científica. Lima: Editorial San Marcos E. I. R. L.
- Ceceda Diaz, F., & Perez Quispe, S. (2001). Procedimientos metodologicos y analiticos para desarrollar investigación científica. Puno: Editorial Universitaria.
- Chavez, V., & Ramirez, A. (2015). Relación entre los tipos de motivación social y el clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de los Recursos Humanos. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Choquejahua, O. (2016). Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del area de matenimiento de la UNA PUNO 2016. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Diaz, C., Gutiérrez, H., & Amancio, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista CUIDARTE*, 9(1), 1-22.
- Edwards, J., & Cooper, C. (1988). Los impactos de los estados psicologicos positivos en la salud fisica: una revisión y marco teórico. EEUU: Ciencias Sociales.
- Felsingher, E., & Runza, P. (2002). Productividad: Un estudio de caso en un departamento de siniestros. Argentina: Universidad del CEMA.
- Fernández, J., & García, A. (1994). Redes de apoyo social en usuarios del servicio de ayuda a domicilio. *Psicothema*, 6(1), 39-47.
- Flores, C. (2014). Proyecto articulado al macroproyecto factores de riesgo psicosocial y estres laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia. Colombia: Universidad de Manizales.
- Gomez, V. (2004). Avances en Psicología Latinoamericana. Colombia: Editorial Universidad del Rosario.
- Gonzales, J. (2014). Deprisa, deprisa... El estres. Bibao: Ciclo Cultura - Correo Español. Obtenido de Archivo digital. [http://www.gonzalezderivera.com/art/pdf/89\\_C018\\_01.pdf](http://www.gonzalezderivera.com/art/pdf/89_C018_01.pdf)
- Gracia, E., & Herrero, J. (2006). La comunidad como fuerte de apoyo social: evaluación e implicaciones en los ámbitos individual y comunitario. *Revista latinoamericana de psicología*, 38(2), 327-342.



- Gratton, G. (2011). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40, 11-22. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/22534/22914#Hellriegel--D.--Jackson--S.-y-Solcum--J.--2005--Administraci-n.-Un-enfoque-basado-en-competencias>
- Guillen, C., Romera, C., Tortuero, M., & Gallego, F. (2009). *Introducción al problema del estrés en el ambito laboral*. Madrid: Editorial Producción Arteamima L.S.
- Hernandez S, R. (2019). *Metodologia de la investigación (1° ed.)*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigación*. Mexico: Editorial McGraw-Hill.
- Ivancevich, J., & Matteson, M. (2005). *Estres y Trabajo*. Mexico: Editorial Trillas S.A. Obtenido de [https://books.google.co.ve/books?id=i\\_fBC1K\\_ZOMC&pg=PA36&l=&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=i_fBC1K_ZOMC&pg=PA36&l=&hl=es#v=onepage&q&f=false)
- Jully, R. (2016). *Niveles de estres y Clima laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima*. Lima: UNMSM.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design. *Admins Sci*, 24, 285-308.
- Karasek, R., Brisson, C., & Kawakami, N. (1998). The job Content Questionnaire An instrument for Internationally comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics. *Occ Health Psychol*, 4(3), 322-55.
- Kurt, L. (2010). *Teoría del Campo: El nacimiento de la psicología social*. Berlín.
- Lahera, A. (2015). La participacion de los trabajadores en la calidad total nuevos dispositivos disciplinarios de organizacional del trabajo. *Reis*, 04(106), 106-04.
- Larazus, & Folkman. (1986). *Estres y procesos cognitivos*. España: Martinez Roca.
- Llapo, R. (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio tecnico Sole E.I.R.L.* Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Lopez, F. (2013). *El ABC de la Revolución Metodológica*. Caracas: Editorial Express.
- Luceño, L., Martin, J., & Jaen, M. (2005). *Evaluacion de factores psicosociales en el entorno laboral*. Mexico: EduPsykhé.



- Mansilla, F., García, J., Gamero, C., Congosto, A., Calderón, C., & Gamero, R. (2010). Abordaje de los trabajadores con trastornos físicos y psíquicos en Salud laboral un modelo. *Med Segur Trab*, 56(221), 274-279.
- Mendez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Mendez, P., & Barra, E. (2008). Apoyo social percibido en adolescentes infractores de Ley y no infractores. *Psyche*, 17(1), 59-64.
- Ministerio de trabajo y asuntos sociales . (2002). *La carga mental de trabajo*. Madrid: Institucional Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- NIOSH. (2005). Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional en Estados Unidos. Obtenido de National Institute for Occupational Safety and Health: <https://www.cdc.gov/spanish/niosh/>
- OIT, O. I. (2016). *Estres Laboral*. Ginebra: Administracion del trabajo OIT.
- OMS, O. M. (2015). *La organizacion del trabajo y el estres*. Francia: OMS.
- Orbegoso, A. (2010). Problemas teóricos del Clima Organizacional. *Revista psicosocial*, 10, 347-362.
- Pino, R. (2018). *Metodo de la investigación (Segunda ed.)*. Lima-Perú: Editorial San Marcos.
- Pino, R. (2018). *Metodo de la investigación (Segunda ed.)*. Lima-Perú: Editorial San Marcos.
- Puma Chombo, J. E. (2017). *Estres y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Saludo Materno Infantil* . Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Real Academia Española . (03 de Marzo de 2021). Apoyo. Obtenido de Diccionario de la lengua española: <https://dle.rae.es/apoyo>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson.
- Rodríguez, D. (2013). *Diagnostico Organizacional*. Mexico: Alfaomega.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia , M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(06), 1-11.
- Ruiz, & Vega. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. Lima: Pontificia Universidad Catolica del Peru.
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones*. España: Barcelona : EUB.
- Slipak, O. (2006). *Historia y concepto del estres*. Barcelona: RevAlcmeon.



- Sotomayor, F. (2012). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la seda central del gobierno regional de Moquegua. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman.
- Tejada, J., Giménez, V., Gan, F., Vilador, G., Fandos, M. J., & González, A. (2007). Formación de formadores. Escenario institucional. Madrid: Thomson Editores Spain Parininfo S.A.
- Ticona, J. (2015). El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Taraco 2015. Taraco: Universidad Nacional del Altiplano.
- Torres Aguilera, T. (2013). Los conflictos que genera la ausencia de comunicación interna. Santiago de Chile: Editorial Ariel.
- Trucco, M. (2011). El estres y la salud mental en el trabajo. Santiago de Chile: Asociacion Chilena de Seguridad.
- Vara, A. (2018). 7 pasos para hacer una tesis exitosa (Vol. II). Lima: Editorial USMP.
- Velasquez, I. (2014). Nivel de estres laboral en los profesionales de enfermeria del Departamento de Emergencia y Ciudadanos criticos del Hospital Santa Rosa. Pueblo Libre: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *psicología desde el caribe*, 31(2), 354-385.
- Visitacion Florian, M. (2016). Estres laboral y satisfaccion laboral en los colaboradores de la Direccion de apoyo a la gestion educativa descentralizada del Ministerio de Educacion. Lima: Ministerio de Educacion.
- Zapata, G., Mirabal, A., & Canet, M. (2015). El Entorno de la Organización. *Ciencia y Sociedad*, 40(4), 785-822.

ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo General	Hipótesis general	Variables y dimensiones	Metodología
¿Cómo el estrés se relaciona con el desempeño laboral en los/as colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca?	Determinar la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral de los/as colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca.	Existe relación significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los/as colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca.	<b>Variable 1</b> Estrés <b>Dimensiones</b> - Control decisional - Exigencia de trabajo - Apoyo Social	<b>Enfoque</b> Cuantitativo  <b>Diseño</b> No experimental  <b>Tipo</b> Correlacional
<b>Problemas específicos</b> <b>a.</b> ¿Cómo se relaciona la dimensión control decisional con el desempeño laboral de los/as colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca? <b>b.</b> ¿Cómo se relaciona la dimensión exigencias de trabajo con el desempeño laboral de los/as colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca? <b>c.</b> ¿Cómo se relaciona la dimensión apoyo social del estrés con el desempeño laboral de los/as colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca?	<b>Objetivos específicos</b> <b>a.</b> Identificar la relación entre la dimensión control decisional y el desempeño laboral de los/as colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca. <b>b.</b> Identificar la relación entre la dimensión exigencias de trabajo con el desempeño laboral de los/as colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca. <b>c.</b> Identificar la relación entre la dimensión apoyo social del estrés y el desempeño laboral de los/as colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca.	<b>Hipótesis específicas</b> <b>a.</b> Existe relación significativa entre la dimensión control decisional y el desempeño laboral de los/as colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca. <b>b.</b> Existe relación significativa entre la dimensión exigencias de trabajo con el desempeño laboral de los/as colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca. <b>c.</b> Existe relación significativa entre la dimensión apoyo social del estrés y el desempeño laboral de los/as colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano: Juliaca.	<b>Variable 2</b> Desempeño laboral <b>Dimensiones</b> - Desempeño de la función - Características individuales	<b>Población</b> 40 colaboradores/as de la Unidad de Seguros del Hospital Carlos Monge Medrano  <b>Muestra</b> Muestreo no probabilístico  <b>Técnica</b> Observación documental  <b>Instrumento</b> Cuestionario

**Anexo B: Operacionalización de variables**

Variable	Dimensiones	Indicadores	ítems	Medición de la variable	Escala de medición
<b>VARIABLE CUANTITATIVA O CATEGÓRICA STRESS</b>	Control decisional	Contenido	ítems 1, 2, 3, 4, 7,9	Bajo Moderado Alto Muy alto	Cuestionario Demanda control Autor: Karasek
		Decisiones	ítems 6, 5,8		
	Exigencia mental	Cantidad de Trabajo	ítems 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16,18		
		Suficiencia de tiempo	Ítem 12 y 13		
		Pedidos contradictorios	Ítem 14		
		Jerarquías	ítems 19, 20, 21, 22, 23		
	Apoyo Social	Trabajo en equipo	ítems 24, 25, 26, 27, 28, 29		
		Hostilidad	Ítems 21 y 25		
		Orientación de resultados	Ítems 1,2,3		
			Calidad		
Desempeño de la función	Relaciones interpersonales	Ítems 9,10,11			
	Iniciativa	Ítems 12,13,14			
Características individuales	Trabajo en equipo	Ítems 16, 17			
	Organización	Ítems 18,19,20			
<b>VARIABLE CUANTITATIVA O CATEGÓRICA DESEMPEÑO LABORAL</b>	Desempeño de la función	Organización	Ítems 18,19,20	Muy bajo Bajo Moderado Alto Muy alto	Cuestionario de desempeño laboral Autor: MINSA



## Anexo C: Instrumentos empleados

### UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO- PUNO

#### FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

#### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES (AS) DE LA UNIDAD DE SEGUROS DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA, PARA EVALUAR EL STRESS

### INTRODUCCIÓN

Estimado (a) señor (a), la información que usted brindará será anónima, puesto que será utilizada solo para fines de investigación, por ello te solicito responder con mucha sinceridad las preguntas que le presento a continuación. De antemano se le agradece su participación, gracias.

#### I. DATOS GENERALES

- a. **Edad:**
- b. **Género:** Varón 1  Mujer 2
- c. **Estado civil:** Casado 1  Soltero 2  Conviviente 3  Viudo 4
- d. **Condición laboral:** Nombrado 1  Contratado 2
- e. **Años de servicio:**

#### II. STRESS LABORAL

ITEM			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	CD	Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.	1	2	3	4
2	CD	Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación	1	2	3	4
3	CD	En mi trabajo debo ser creativo	1	2	3	4
4	CD	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo	1	2	3	4
5	CD	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo	1	2	3	4
6	CD	Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma	1	2	3	4
7	CD	En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes	1	2	3	4
8	CD	Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo	1	2	3	4
9	CD	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales	1	2	3	4
10	ET	Mi trabajo exige hacerlo rápidamente	1	2	3	4
11	ET	Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental	1	2	3	4



12	ET	En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva	1	2	3	4
13	ET	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo	1	2	3	4
14	ET	No recibo pedidos contradictorios de los demás	1	2	3	4
15	ET	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo	1	2	3	4
16	ET	Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde	1	2	3	4
17	ET	Mi trabajo es muy dinámico	1	2	3	4
18	ET	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás	1	2	3	4
19	AS	Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión	1	2	3	4
20	AS	Mi jefe presta atención a lo que digo	1	2	3	4
21	AS	Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mi	1	2	3	4
22	AS	Mi jefe facilita la realización del trabajo	1	2	3	4
23	AS	Mi jefe consigue que la gente trabaje unida	1	2	3	4
24	AS	Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan	1	2	3	4
25	AS	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mi	1	2	3	4
26	AS	Las personas con las que trabajo se interesan por mi	1	2	3	4
27	AS	Las personas con las que trabajo son amistosas	1	2	3	4
28	AS	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas	1	2	3	4
29	AS	Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo	1	2	3	4
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

## INTERPRETACIÓN

Rango	Nivel de Estrés
0 a 29 puntos	Bajo 1
30 a 58 puntos	Moderado 2
59 a 87 puntos	Alto 3
88 a 116 puntos	Muy alto 4



## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO- PUNO

### FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

#### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES (AS) DE LA UNIDAD DE SEGUROS DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO DE JULIACA, PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL

#### INTRODUCCIÓN

Estimado (a) señor (a), la información que usted brindará será anónima, puesto que será utilizada solo para fines de investigación, por ello te solicito responder con mucha sinceridad las preguntas que le presento a continuación. De antemano se le agradece su participación, gracias.

		ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
			1	2	3	4	5
1	DF	Termina su trabajo oportunamente					
2	DF	Cumple con las tareas que se le encomienda					
3	DF	Realiza un volumen adecuado de trabajo					
4	DF	No comete errores en el trabajo					
5	DF	Hace uso racional de los recursos					
6	DF	No Requiere de supervisión frecuente					
7	DF	Se muestra profesional en el trabajo					
8	DF	Se muestra respetuoso y amable en el trato					
9	DF	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros					
10	DF	Brinda una adecuada orientación a los clientes					
11	DF	Evita los conflictos dentro del equipo					
12	CI	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
13	CI	Se muestra asequible al cambio					
14	CI	Se anticipa a las dificultades					
15	CI	Tiene gran capacidad para resolver problemas					
16	CI	Muestra aptitud para integrarse al equipo					



17	CI	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
18	CI	Planifica sus actividades					
19	CI	Hace uso de indicadores					
20	CI	Se preocupa por alcanzar las metas					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							

**INTERPRETACIÓN:**

<b>Rango</b>	<b>Nivel de desempeño laboral</b>
32 a 54 puntos	Bajo 1
55 a 77 puntos	Medio 2
78 a 100 puntos	Alto 3

**Anexo D: Base de datos**

I. Datos generales					II. Stress Laboral																	
					CD									ET								
Edad	Genero	Estado civil	Condición laboral	Años de servicio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
28	1	2	2	2	3	3	3	4	2	2	1	1	2	3	4	2	1	2	3	2	1	3
28	2	2	2	2	3	3	4	2	1	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
25	1	3	2	4	4	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3
27	2	2	1	3	3	3	4	2	1	3	2	3	1	4	2	4	1	2	2	2	1	2
27	2	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	3
27	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3
35	1	1	1	6	4	3	3	2	1	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2
31	2	2	1	5	3	2	2	4	1	3	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3	2	3
42	1	2	1	6	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3
37	2	3	2	7	4	1	3	1	4	3	1	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	4
52	1	4	1	12	3	4	2	4	3	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2
51	2	1	1	10	4	4	2	3	2	1	1	2	1	3	3	4	4	3	2	4	2	2
30	1	2	2	1	3	3	4	2	2	2	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2
39	2	2	2	10	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3
37	2	1	1	0	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
42	2	1	1	17	3	3	4	1	3	2	2	1	4	2	3	1	3	2	3	2	4	1
48	2	1	2	9	4	3	4	2	4	2	2	2	3	2	4	2	2	2	4	3	4	2
51	1	3	2	6	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2
31	2	2	2	0	3	3	4	2	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	
30	2	2	2	7	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	4
37	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3
24	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2
38	1	3	2	1	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
45	1	4	2	11	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	1	3	2
32	1	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3
34	2	2	2	1	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
31	1	1	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
39	2	2	1	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	2	2
31	2	3	2	5	3	3	4	2	3	1	3	1	3	4	4	4	2	2	4	4	3	2
25	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2
25	1	2	2	2	3	2	2	4	2	1	3	2	3	3	1	4	1	1	3	3	3	2
48	2	1	1	12	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
39	1	1	1	0	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	4	2
25	2	1	2	1	3	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3
40	1	1	1	0	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	1
30	2	2	2	6	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2
34	2	3	1	4	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	3
23	1	3	2	0	3	3	4	4	1	1	1	1	2	3	3	4	1	3	4	3	3	2



II. Stress Laboral											III. Desempeño Laboral																				
AS											DF										CI										
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	1	2	2	1	3	3	2	3	1	2	3	4	3	4	2	4	3	2	4	5	1	2	2	4	3	2	4	5	5	5	
2	1	3	1	2	4	3	2	1	2	2	4	5	3	2	3	3	5	4	5	3	3	4	5	1	4	3	4	2	4	3	
1	1	2	2	1	3	2	2	3	4	2	5	4	5	3	4	2	5	4	4	3	4	1	2	5	3	5	4	2	4	5	
2	2	2	2	1	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	5	2	4	1	4	3	4	5	3	5	4	1	2	4	5	5	
4	4	1	4	3	4	1	3	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	
1	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	4	4	4	3	5	2	5	2	4	5	4	2	3	4	
2	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	5	5	4	2	3	1	4	3	3	2	5	3	3	4	2	2	2	3	3	4	
2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	1	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	3	4	2	5	3	4	5	4	5	
1	2	1	2	1	3	2	3	4	4	4	5	3	5	3	5	3	4	2	2	4	2	3	2	4	2	4	3	5	5	4	
2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	3	5	5	4	4	1	2	1	3	4	3	5	
1	2	1	1	2	2	3	3	2	3	4	2	4	3	2	1	4	4	3	5	4	4	4	2	2	3	4	4	5	3	4	
2	1	1	1	2	3	3	4	3	2	3	3	5	4	3	4	2	5	5	3	4	2	3	4	5	5	5	4	5	5	5	
3	2	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	
3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4	2	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	
3	3	1	2	4	4	1	3	3	3	3	5	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	
3	3	1	3	3	4	1	3	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	3	2	4	2	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	
1	1	3	1	1	3	3	3	3	2	1	1	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	4	5	5	5	
3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	
3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4	2	5	2	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	
3	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	
3	3	1	1	1	4	1	3	3	3	3	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	
2	1	3	2	3	2	4	1	2	1	3	3	4	4	3	2	1	4	3	3	4	1	3	2	2	3	4	3	5	5	5	
3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	5	4	2	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	
2	2	1	3	3	3	2	1	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5
3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
2	2	1	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	5	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	5	
3	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2	4	3	4	3	2	4	5	3	2	5	3	2	2	4	5	4	3	5	4	4	