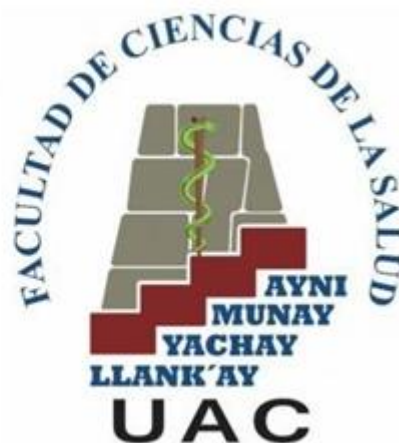




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS:

“ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DEL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019”

Presentado por el Bachiller:

Marquina Mamani Aldo Luis

Para optar al Título Profesional de:
Licenciado en Enfermería.

Asesor:

Dr. Luis Alberto Chihuantito Abal

CUSCO – PERÚ

2021



DEDICATORIA

Este presente trabajo está dedicado a dios por darme siempre las fuerzas para continuar en lo adverso, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez.

A mis amados padres: Leónidas Marquina Monrroy y Paulina Mamani Choque y mis suegros Nicomedes y Magda por la paciencia y comprensión incondicional y estar en todo momento apoyándome e incentivando a seguir hacia adelante.

A mi esposa Jovana Mozo Villafuerte por apoyarme incondicionalmente en todo momento para poder llegar a ser un profesional y mi hijo Alessandro por ser mi fuente de inspiración para poder superarme día a día.

A mis hermanos Cinthia, Gian y Noe y mis cuñadas Maribel, Fabiola, Nicol, que siempre me brindaron su apoyo en todo momento.

El tesista



AGRADECIMIENTO

A mi alma Mater la Universidad Andina del Cusco, a la Escuela Profesional de Enfermería por brindarnos una educación de calidad durante esta etapa universitaria.

A todos los docentes que tuve durante mis primeros pasos en las aulas universitarias, y que me brindaron una adecuada formación.

Al Dr. Luis Alberto Chihuantito Abal, Asesor de investigación, por su paciencia y apoyo incondicional en mi formación profesional.

A mis dictaminates Mg. Edo Gallegos Aparicio y el Lic. Julio Cesar Valencia por su apoyo y consejos brindados en el desarrollo de la investigación.

El tesista



PRESENTACIÓN

Señora:

Dra. Yanet Castro Vargas,

Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del Cusco.

Señores docentes miembros del jurado:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del Cusco, pongo a vuestra consideración la tesis intitulada “**ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DEL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019**”, con la finalidad de optar al Título Profesional de Licenciado en Enfermería y con el propósito de mostrar una problemática presente en nuestro medio.

El tesista



INTRODUCCIÓN

El estrés es una respuesta física y anímica a un daño provocado por un desequilibrio entre las exigencias observadas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas demandas. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización, el diseño y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias de la ocupación no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades del mismo o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

La importancia del estrés se convirtió en algo muy común en la actualidad, se ha incrementado notablemente y ha adquirido características que lo han colocado como un problema hacia la salud. De allí, que uno de los grandes problemas relacionados a la salud en el siglo XXI, es el estrés, que deteriora al trabajador y a la organización. Es por ello, que organizaciones internacionales se han dado el trabajo de promover ambientes saludables, seguros, donde el bienestar del trabajador es fundamental como también lo es la productividad, competitividad y sustentabilidad de las empresas.

Se ha encontrado que el Estrés Laboral está asociado al desarrollo de múltiples enfermedades, a mayores índices de accidentes laborales, ausentismo, rotación de personal, entre otros; y a nivel institucional, se sabe que el estrés laboral disminuye el rendimiento y la productividad.

El desempeño laboral es el resultado de la productividad de la persona en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, donde funciona el sujeto con una satisfacción, en este sentido, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

El objetivo general del estudio fue, determinar el nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral en los profesionales del Centro de Salud Wánchaq, Cusco.



Este estudio se divide en los siguientes capítulos:

Capítulo I: EL PROBLEMA: Contiene la caracterización y formulación del problema, objetivos, general y específico, hipótesis, variables y su operacionalización, justificación, limitaciones del estudio y consideraciones éticas.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO: Que comprende los antecedentes de investigación, bases teóricas y definición de términos.

Capítulo III: DISEÑO METODOLÓGICO: Comprende el tipo de investigación, línea de investigación, población y muestra, técnicas e instrumento, procedimiento y recolección de datos, procesamiento de análisis de datos.

Capítulo IV: INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS RESULTADOS: presentado en gráficos y tablas los resultados hallados.

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS



RESUMEN

La investigación “**ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DEL CENTRO DE SALUD WÁNCHAQ, CUSCO, 2019**” tuvo como objetivo Determinar el Estrés y su relación con el Desempeño Laboral en Profesionales del Centro de Salud Wánchaq, Cusco. El diseño fue de tipo cuantitativo, alcance descriptivo, transversal y correlacional, la población fue 42 profesionales y la muestra de estudio 39. La técnica empleada fue la encuesta mediante un cuestionario para medir el Nivel de Estrés. Y una ficha de evaluación para medir el Desempeño Laboral.

RESULTADOS: El 76,9% fueron del sexo femenino, 43,6% tenían 41 a 50 años, 33,3% fueron enfermeras, 41,0% refirió ser convivientes, 84,6% provenían del Cusco, 64,1% manifestó tener un ingreso económico mensual mayor a 2000 soles, 61,5% se hallaban en situación de nombrado, 30,5% laboraban de 1 a 5 años. Las dimensiones del Estrés, En el Agotamiento Emocional el 59% tenían un nivel medio, Despersonalización 51,3% medio, Realización Personal 41% alto, en la variable Estrés, 66,67% presentaron un estrés moderado. En las dimensiones del Desempeño Laboral, 46,2% buena eficacia, Calidad 74,4% regular, Relaciones Interpersonales 48,7% regular, Iniciativa 53,8% bueno, Trabajo en equipo 46,2% regular y bueno, Planificación 51,3% bueno. en la variable Desempeño Laboral 51,3% presentaron un desempeño bueno.

Por último, se concluye que si existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en profesionales del Centro de Salud Wánchaq. asimismo, a la aplicación de la prueba estadística con Tau-B de Kendall y chi cuadrado, donde se halló $p= 0,017$, el cual acepta la hipótesis alterna.

PALABRAS CLAVE: Nivel de Estrés, Desempeño Laboral.



ABSTRACT

The objective of the research "STRESS AND ITS RELATION TO WORK PERFORMANCE IN PROFESSIONALS FROM THE WÁNCHAQ HEALTH CENTER, CUSCO, 2019" was to determine the Stress and its relationship with Work Performance in Professionals from the Wánchaq Health Center, Cusco. The design was quantitative, descriptive, cross-sectional and correlational in scope, the population was 42 professionals and the study sample 39. The technique used was the survey using a questionnaire to measure the Level of Stress. And an evaluation form to measure Work Performance.

RESULTS: 76.9% were female, 43.6% were 41 to 50 years old, 33.3% were nurses, 41.0% referred to be cohabiting, 84.6% came from Cusco, 64.1% stated have a monthly income greater than 2000 soles, 61.5% were in a position of appointment, 30.5% worked from 1 to 5 years. The dimensions of Stress, In Emotional Exhaustion 59% had a medium level, Depersonalization 51.3% medium, Personal Achievement 41% high, in the variable Stress, 66.67% presented a moderate stress. In the dimensions of Work Performance, 46.2% good efficiency, Quality 74.4% regular, Interpersonal Relations 48.7% regular, Initiative 53.8% good, Teamwork 46.2% regular and good, Planning 51, 3% good. In the Labor Performance variable, 51.3% presented a good performance.

Finally, it is concluded that if there is a relationship between the level of stress and work performance in professionals from the Wánchaq Health Center. also, to the application of the statistical test with Kendall's Tau-B and chi square, where $p = 0.017$ was found, which accepts the alternative hypothesis.

KEY WORDS: Stress Level, Job Performance.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
PRESENTACIÓN	
INTRODUCCIÓN	
RESUMEN	
ABSTRACT	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.4. HIPÓTESIS	6
1.5. VARIABLES.....	6
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	8
1.7. JUSTIFICACIÓN	15
1.8 LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	16
1.9. CONSIDERACIONES ÉTICAS	16

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	17
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES.....	20
2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES	25



2.2 BASES TEÓRICAS.....	29
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	53

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	55
3.1.1 DESCRIPTIVO	55
3.1.2 TRANSVERSAL	55
3.1.2 CORRELACIONAL.....	55
3.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	55
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	55
3.3.1 POBLACIÓN MUESTRAL	55
3.3.2 MÉTODO DE MUESTREO.....	56
3.3.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	56
3.3.4 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	56
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACION	56
3.4.3 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	59
3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	59
3.6. PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS	59

CAPÍTULO IV

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

SUGERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS



ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO		PÁG.
Nro. 01	EDAD DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	61
Nro. 02	PROFESIÓN DE LOS QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	63
Nro. 03	SEXO DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	65
Nro. 04	PROCEDENCIA DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	67
Nro. 05	INGRESO ECONÓMICO MENSUAL DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	68
Nro. 06	ESTADO CIVIL DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	69
Nro. 07	SITUACIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	71
Nro. 08	TIEMPO DE SERVICIO DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	73
Nro. 09	ESTRÉS EN LA DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	75
Nro. 10	ESTRÉS EN LA DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN EN PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	77



Nro. 11	ESTRÉS EN LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL EN PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	79
Nro. 12	NIVEL DE ESTRÉS EN LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	81
Nro. 13	DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN EFICACIA EN LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	83
Nro. 14	DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN CALIDAD EN LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	85
Nro. 15	DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	86
Nro. 16	DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN INICIATIVA EN LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	87
Nro. 17	DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO EN LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	88
Nro. 18	DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN EN LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	89
Nro. 19	DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019	90



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

Según la revista el Universal, El Estrés Laboral es uno de los padecimientos más comunes que afecta a la sociedad laboral de diversas naciones. En México, esta condición se encuentra cada vez más en aumento, según la Organización Mundial de la Salud México ocupa el primer lugar en estrés laboral con 75%, por encima de países como China con 73% y Estados Unidos con 59%. Tan solo de los países miembros de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, México es donde más horas trabaja una persona al año, con un promedio de 2 mil 257, por arriba de la media internacional de mil 759, Lo que está causando que el 43% de los mexicanos padezcan estrés laboral realidad muy presente y triste en México.¹

El Estrés Laboral, provocado por la intensidad del día a día y de las presiones del puesto de trabajo, puede llegar a impactar la salud y bienestar de manera muy negativa. En el caso de estrés negativo, tal y como indica la Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, tiene un impacto determinante en la salud y bienestar de empleado.

Según Cigna, El 89% de los españoles percibe que el estrés de sus compañeros repercute negativamente en el lugar de trabajo, traduciéndose en una menor productividad 25% y en una atmosfera negativa 25%. Un trabajo previo indica que el 71% de

¹ El universal. Estrés laboral. [Internet]. [Consultado 12 noviembre 2019]. Disponible en: <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/manana-entre-en-vigor-norma-para-que-empresas-atiendan-estres-de-empleados>



los encuestados sufre estrés, sin embargo, únicamente el 57% detecta que sus compañeros estén en esta situación.²

Según la Organización Panamericana de la Salud /Organización Mundial de la Salud /Organización Internacional del Trabajo, Dio a conocer el impacto del estrés laboral en la salud, productividad de los trabajadores y las medidas para reducir el problema. Hoy en día con los avances industriales, tecnológicos, la globalización y las comunicaciones virtuales nos impone condiciones que con frecuencia exceden nuestras habilidades y capacidades que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, reducir nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares. La OPS y OMS ha emitido recomendaciones de la OIT para estos problemas, como la adopción del concepto «trabajo decente» cuyos elementos son el empleo justo, respetar los derechos humanos, acoger los estándares laborales, fomentar la transparencia y el diálogo social, también recomiendan a países que incluyan el estrés laboral y problemas mentales del trabajo en listas de enfermedades y asegurando ser identificados, cuantificados y posteriormente intervenidos."³

La OIT, En un documento publicado en 2016, reveló datos interesantes del estrés laboral en su publicación “Estrés en el Trabajo: Un Reto Colectivo”, muestra el panorama actual en Latinoamérica. Por ejemplo, en Centroamérica una encuesta sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud dio cifras del estrés laboral, que de 12 a 16 % de personas manifestó sentir estrés. En Argentina, más del 26% de trabajadores sufren carga mental, a raíz del exceso de trabajo, una de las principales causas del estrés laboral. En Brasil “concluyó que el 14% de las atenciones en salud eran debidas a enfermedades mentales”. Colombia, en su Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo y Salud, 25% hombres y 28% mujeres calificaron su nivel del estrés de 7 a 10, en una escala de 10 puntos. En

² Cigna. Estrés. Principal factor que afecta a trabajadores. [Internet]. [Consultado 12 noviembre 2019]. Disponible en: <https://www.cignasalud.es/biblioteca-de-salud/el-estres-de-los-companeros-uno-de-los-principales-factores-que-impacta>

³ OPS/OMS/OIT, “Estrés Laboral Carga Para los Trabajadores”, [Internet]. [Consultado 20 agosto 2019]. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es



Chile la VII Encuesta Nacional de condiciones de Trabajo, asegura que 28% de empleados y 13% de empleadores, hicieron referencia que el estrés y la depresión formaba parte de su empresa. Esta realidad se repite en cada país de América, incluyendo USA.⁴

La Organización Internacional del Trabajo, en su publicación, Panorama Laboral 2019 indico que Latinoamérica y el Caribe atraviesan por un momento de incertidumbre reflejado en un alza de desempleo, se estima que para el cierre del 2019 la tasa de desocupación será de 8,1% por encima del 8,0% del 2018 es un alza leve, pero aun así significa que más de 25 millones de personas están buscando empleo activamente y no lo consiguen, esta tendencia al alza de desempleo podría acentuarse y llegar a 8,4 en 2020 si el crecimiento económico continua siendo débil, el informe agrega que pese al persistente aumento de la participación laboral de las mujeres, que llegó a 50,9 % al tercer trimestre de 2019, esta sigue estando más de 20 puntos porcentuales por debajo de la de los hombres, que es de 74,3%.⁵

Según La Revista Randstad en su Publicación, 2019 indica que, 20% de los trabajadores en Chile indican que no reciben retroinformación respecto a su rendimiento. En el mismo estudio, 69% de los empleados dice que luego de una evaluación de rendimiento, obtiene una calificación sobre cómo está haciendo su trabajo y qué aspectos debe mejorar. El 35% afirma que tener la oportunidad de recibir retroalimentación aumenta su motivación. Sin embargo, no todos ven las evaluaciones de desempeño de la misma forma: 30% dice que le resulta difícil no tomarse de forma personal los comentarios negativos, 19% señala que no sabe cómo reaccionar, 15% manifiesta sentirse incómodo, 12% afirma que lo hace sentir

⁴ OIT, "Estrés en el trabajo. Un reto colectivo" [Internet]. [Consultado 14 de noviembre 2019]. Disponible en: https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang-es/index.htm

⁵ OIT, panorama laboral 2019 América latina y el caribe. [Internet]. [Consultado 05 de noviembre 2019]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_732198.pdf



vulnerable; mientras que 6% declara que no contribuyen a la comunicación y que crean un ambiente negativo.⁶

Según Diario La República, indica que 80% de peruanos sufren o han soportado el Estrés. Cuando el Estrés se transforma en una condición persistente y sobrepasa los límites considerados habituales es un magnicida silencioso. En la última encuesta del Instituto Integración, ejecutada en 19 departamentos del Perú a 2,200 personas, demostrando que el 58% de los peruanos padecen de Estrés, en su vida diaria y ambiente laboral.⁷

Según El Diario Andina, en una encuesta un 81% de los trabajadores considera que el clima es importante para su desempeño. En tanto, el 86% de peruanos renunciaría a su trabajo en caso tuviera un mal clima. En tanto el 19% indico que no influye en sus funciones. por ejemplo, para los millennials prioriza el balance entre el trabajo y su vida personal, la flexibilidad de horarios, el crecimiento profesional a un mediano plazo, la retroalimentación inmediata sentirse pieza clave dentro de la organización, capacitaciones, entre otros aspectos. En cuanto al ambiente laboral en la organización, el 70% refirió que toman en cuenta sus opiniones, sugerencias, ideas o soluciones y el 30% que no lo hacen. De igual manera, sólo el 49% de los trabajadores manifestó que practican la meritocracia como forma de reconocimiento o premio a su desempeño.⁸

Según un Informe de Diario Gestión, cerca del 60% de la población peruana sufre Estrés y el 70% de los trabajadores sufren Estrés Laboral. Indica que la edad más común es entre los 25 a 40 años, cuando las personas asumen más responsabilidades, siendo las mujeres quienes presentan mayor vulnerabilidad a

⁶ Randstad. Chile: 20% de trabajadores no recibe feedback sobre desempeño [Internet]. [Consultado 05 de noviembre 2019]. Disponible en: <https://www.diarioconcepcion.cl/economia-y-negocios/2019/04/05/chile-20-de-trabajadores-no-recibe-feedback-sobre-desempeno.html>

⁷ Revista la república. El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos. La República. [internet] 2018; [citado 2 de julio 2018]; 1-10. Disponible en: <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-deperuanos>.

⁸ Andina. Desempeño laboral en el Perú [Internet]. [Consultado 05 de noviembre 2019]. Disponible en: <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>



padecerlo. En razón, a este reporte podemos concluir que este resultado no es extraño, dado que las mujeres asumen mayores responsabilidades frente a la vida, como esposas, madres, hijas, amas de casa, trabajadoras. siendo Muchas el único sostén del hogar y teniendo que sacar adelante solas a sus hijos.⁹

El Centro de Salud de Wánchaq, tiene una población asignada de 24.209 usuarios para el año 2019, En el mes de marzo se logró observar el incremento de usuarios que se dirigen a este establecimiento para su control y examen clínico para su salud, también se pudo percibir una deficiente calidad en la atención de parte del personal que labora, Al dialogo con una Profesional de la Salud menciona: Que por la demanda de pacientes que posee dicho establecimiento no se pueden dar abastecimiento, y por tal motivo se atiende con mucha rapidez, el cual repercute en algunos usuarios, que reclaman por el maltrato, la atención demasiado pronta y la no importancia que se les brinda al atenderlos, la trabajadora también refiere que como resultado de esta sobrecarga también tiene que relacionarse con personas las cuales poseen características emocionales distintas, el cual probablemente repercute en su estado de ánimo, Ante estas situaciones señaladas podemos deducir lo siguiente. Mientras haya Demanda Laboral posiblemente los Niveles de Estrés sean elevados

Por todo lo mencionado anteriormente se plantea la siguiente interrogante:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el Nivel de Estrés y como es su relación con el Desempeño Laboral en profesionales del Centro de Salud Wánchaq, Cusco-2019?

⁹ Diario Gestión, ¿cuáles son las causas de ansiedad y como combatirlas? [Internet]. [Consultado 20 agosto 2019]. Disponible en: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572-noticia/>



1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el Nivel Estrés y su relación con el Desempeño Laboral en profesionales del Centro de Salud Wánchaq, Cusco.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las características sociodemográficas de los profesionales del Centro de Salud Wánchaq.
- Identificar el desempeño laboral en profesionales del Centro de Salud Wánchaq.
- Identificar el nivel de estrés en profesionales del Centro de Salud Wánchaq.
- Establecer la relación entre las dimensiones del nivel de estrés con el desempeño laboral en profesionales del Centro de Salud Wánchaq.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1 HIPÓTESIS ALTERNA

Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales del Centro de Salud Wánchaq, Cusco – 2019

1.4.2 HIPÓTESIS NULA

No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales del Centro de Salud Wánchaq, Cusco - 2019

1.5. VARIABLES

1.5.1 VARIABLE DEPENDIENTE

- Desempeño laboral

1.5.2 VARIABLE INDEPENDIENTE



- Nivel de estrés

1.5.3 VARIABLES INTERVINIENTES

- Edad
- Profesión
- Sexo
- Procedencia
- Ingreso económico mensual
- Estado civil
- Situación laboral
- Tiempo de servicio



1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

1.6.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	INDICADOR	EXPRESION PARCIAL	NATURA LEZA	ESCALA	EXPRESIÓN FINAL
DESEMPEÑO LABORAL	Evaluación de la aptitud demostrada por el profesional del centro de salud aplicada mediante una ficha de evaluación de desempeño laboral que será medido por el jefe de personal.	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Cumple oportunamente su trabajo Cumple tareas encomendadas Realiza volumen adecuado de trabajo Supera objetivos deseados 	<ul style="list-style-type: none"> Nunca (0) Algunas veces (1) Casi siempre (2) Siempre (3) 	<ul style="list-style-type: none"> No aceptable (0-4 puntos) Regular (5-8 puntos) Bueno (9-12 puntos) 	Cualitativa	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño laboral no aceptable (00-22 puntos)
		Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Comete errores en el trabajo Hace uso racional de los recursos Requiere frecuentemente asesoría y supervisión Cumple un notable trabajo Muestra respeto y amabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> No aceptable (0-3 puntos) Regular (4-6 puntos) Bueno (7-9 puntos) 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño laboral regular (23-44 puntos) 			
		Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> Es amable con los clientes y compañeros Orienta a los clientes Evita conflictos con los compañeros 	<ul style="list-style-type: none"> No aceptable (0-3 puntos) Regular (4-6 puntos) Bueno (7-9 puntos) 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño laboral bueno (45-66 puntos) 			



		Iniciativa	<ul style="list-style-type: none">• Muestra ideas para mejorar• Es asequible al cambio• Anticipa a las dificultades• Capacidad para resolver problemas		<ul style="list-style-type: none">• No aceptable (0-4 puntos)• Regular (5-8 puntos)• Bueno (9-12 puntos)			
		Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none">• Facilidad de integración• Identificación con los objetivos• Cooperación con sus compañeros		<ul style="list-style-type: none">• No aceptable (0-3 puntos)• Regular (4-6 puntos)• Bueno (7-9 puntos)			
		Planificación	<ul style="list-style-type: none">• Planifica actividades• Hace uso de indicadores• Preocupación por alcanzar metas		<ul style="list-style-type: none">• No aceptable (0-3 puntos)• Regular (4-6 puntos)• Bueno (7-9 puntos)			



1.6.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	INDICADOR	EXPRESIÓN PARCIAL	NATURALEZA	ESCALA	EXPRESIÓN FINAL
NIVEL DE ESTRÉS	Respuesta corporal inespecífica que se presenta ante cualquier exigencia o demanda percibida como agradable o desagradable estas manifestaciones se pueden presentar de manera física o psíquica.	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento de defraudación en el trabajo • Agotamiento al término de la jornada de trabajo • Signo de cansancio al levantarse por las mañanas • Cansancio por la atención en mi jornada diaria • Sentimiento de cansancio por el trabajo • Frustración por el trabajo • Preocupación por demanda laboral • Agotamiento por laborar directamente con la gente • Sentimiento de estar al borde de mis posibilidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca (0) • Pocas veces al año o menos (1) • Una vez al mes o menos (2) • Unas pocas veces al mes o menos (3) • Una vez a la semana (4) • Pocas veces a la semana (5) 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo (0-18 puntos) • Medio (19-26 puntos) • Alto (27-54 puntos) 	Cualitativa	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de estrés Alto (90-123 puntos) • Nivel de estrés Medio (45-89 puntos) • Nivel de estrés Bajo (0-44 puntos)



		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none">• Trato a los usuarios como objetos impersonales• Perdida de sentimiento hacia la gente• Perdida de trato amable hacia la gente• Sentimiento de no importarle lo que ocurra a otras personas• Sentimiento de culpabilidad por parte de los usuarios	<ul style="list-style-type: none">• Todos los días (6)	<ul style="list-style-type: none">• Bajo (0-5 puntos)• Medio (6-9 puntos)• Alto (10-30 puntos)			
		Falta de realización personal	<ul style="list-style-type: none">• Facilidad de atención a las personas• Trato eficaz de los problemas de los usuarios• Influencia positiva en la vida de otras personas• Sentimiento de mucha energía en el trabajo• Sentimiento de un buen clima laboral• Sentimiento de ser reconocido después de haber trabajado		<ul style="list-style-type: none">• Bajo (0-33 puntos)• Medio (34-39 puntos)• Alto (40-56 puntos)			



			<ul style="list-style-type: none">• Sentimiento de adquirir cosas valiosas en el trabajo• Sentimiento de que los problemas emocionales son tratados adecuadamente					
--	--	--	--	--	--	--	--	--



1.6.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES INTERVINIENTES

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	NATURALEZA	ESCALA
EDAD	Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la actualidad del trabajador del Centro de Salud de Wánchaq	<ul style="list-style-type: none"> • 25– 30 años • 31-40 años • 41-50 años • 50 a mas 	Cuantitativo	Intervalar
PROFESIÓN	Es el oficio, empleo u ocupación que se ejerce a cambio de una retribución. Igualmente, define el conjunto de profesionales que la ejercen.	<ul style="list-style-type: none"> • Medico • Enfermera (o) • Obstetra • Odontólogo • Psicólogo • Biólogo • Farmacéutico 	Cualitativo	Nominal
SEXO	Condición orgánica que distingue al varón de la mujer.	<ul style="list-style-type: none"> • Varón • Mujer 	Cualitativa	Nominal
PROCEDENCIA	Lugar de donde proviene el trabajador	<ul style="list-style-type: none"> • Cusco-provincia • Cusco-districtos 	Cualitativo	Nominal
INGRESO ECONOMICO MENSUAL	Cantidad de dinero que genera el trabajador	<ul style="list-style-type: none"> • 930 – 1200 soles • 1201 – 1500 soles • 1501 – 2000 soles • Mayor a 2001 soles 	Cuantitativa	Intervalar



ESTADO CIVIL	Condición del trabajador en función de si tiene o no pareja y su situación legal al respecto.	<ul style="list-style-type: none">• Soltero(a)• Conviviente• Casado(a)• Viudo(a)	Cualitativo	Nominal
SITUACIÓN LABORAL	Estado legal en la que se encuentra el profesional en su centro de labor.	<ul style="list-style-type: none">• Nombrado• Contratado• Otros	Cualitativo	Nominal
TIEMPO DE SERVICIO	Periodo determinado que brinda al establecimiento	<ul style="list-style-type: none">• 1 a 5 años• De 6 a 10 años• De 11 a 15 años• De 16 a 20 años• Mayor a 20 años	Cuantitativo	Intervalar



1.7. JUSTIFICACIÓN

El incremento de la población, ha ocasionado un aumento en la demanda de usuarios en los Hospitales y Centros de Salud, a pesar de esto los establecimientos presentan la misma cantidad de personal, lo cual no es suficiente porque ocasiona que los trabajadores no se abastezcan para la atención de pacientes en su totalidad y que debido a este reducido grupo muchas veces puedan sentirse limitados a no cumplir con su labor lo cual genera cólera, frustración, ansiedad.

En las diversas áreas, el personal de salud se ven expuestos continuamente a múltiples emociones intensas, dilemas éticos, así como también deben hacer frente a un alto grado de trabajo físico agotador, debido a la complejidad de los pacientes que son atendidos; Es por esta razón que resulta importante proponer estrategias de intervención y programas de prevención que disminuyan la presencia de estrés, con la convicción de que esta intervención mejore la perspectiva y calidad de vida revirtiendo favorablemente en la mejora del cuidado humano. Pues las exigencias a las organizaciones en especial de salud ya no sólo es lograr cobertura o accesibilidad, sino que radica sustancialmente en que los servicios sean de calidad con un componente humano en su actuar esencialmente. Por lo que el personal de salud que labora en las diferentes áreas debe de utilizar mecanismos de afrontamiento y/o tener el control del estrés a fin de disminuir los riesgos que pueden traer consigo serias repercusiones en la calidad de atención que brinda al usuario.

Por lo tanto, se requirió algún tipo de sugerencia que pudo solucionar dicho problema, que pudo estar presente en el Centro de Salud Wánchaq. la presente investigación, permitió profundizar un tema de vital importancia en la salud física y mental del profesional y en su desempeño laboral, el estudio también ayudo a fortalecer la línea de investigación sobre desempeño en el ejercicio profesional y contribuirá para la realización de distintas investigaciones futuras.



1.8 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Algunos profesionales en un inicio no aceptaron participar en el estudio, se pactó un horario conveniente en que ellos disponían de tiempo

1.9. CONSIDERACIONES ÉTICAS

El estudio tomo en cuenta los principios éticos de la investigación científica, el consentimiento informado de cada participante Así mismo se garantizó la confidencialidad, ya que los instrumentos fueron de forma anónima informando que no pondrá al descubierto su identidad como participante,

.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

CARRILLO, C, RIOS, M, ESCUDERO, L, y MARTINEZ, M. en la investigación “**ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO DE MURCIA**” ESPAÑA – 2018

Objetivo: Analizar la presencia de estrés laboral en el equipo volante de enfermería de un Hospital General Universitario tomando como referencia el modelo demandas-control-apoyo de Karateka. **Metodología:** Estudio observacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 38 profesionales de enfermería del equipo volante de un Hospital General Universitario. **Resultados:** La tasa de participación fue del 90,47% (N=38). Se registró una media para la dimensión de apoyo social de $2,59 \pm 0,47$, para la dimensión de demandas psicológicas en el trabajo de $3,26 \pm 0,47$, y para la dimensión de control sobre el trabajo se obtuvo una media de $2,87 \pm 0,40$. El análisis de datos puso de manifiesto un nivel moderado de estresores, destacando un déficit de apoyo social por parte de los superiores, que resultó ser más acusado en el grupo de profesionales adscritos a la dirección de enfermería (2,89 vs 2,49; $p < 0,05$). Ninguna de las tres dimensiones se mostró asociada a las variables socio-laborales de sexo, edad, turno, adscripción y tipo de vinculación al hospital. **Conclusiones:** Existe una percepción moderada de estresores laborales, resaltando el escaso apoyo social por parte de los superiores, siendo este aspecto un área de mejora sobre la que intervenir.¹⁰

¹⁰ Carrillo, C, Ríos, M, Escudero, I, y Martínez, M. “Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital General Universitario de Murcia” España – 2018



SARSOSA, K y CHIARRA, V en la investigación **“ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL ASISTENCIAL DE CUATRO INSTITUCIONES DE SALUD NIVEL III DE CALI” COLOMBIA-2017**

Objetivo: Fue Identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali Colombia,

Metodología: Corresponde a un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un estudio de tipo descriptivo de corte transversal. La muestra fue incidental, conformada por 595 participantes, con los siguientes criterios de inclusión: ocupar un cargo asistencial (médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, auxiliares de laboratorio, entre otros, que tienen como funciones la atención sanitaria, es decir, el contacto directo con los pacientes y con proveer un servicio en salud). Estar vinculados laboralmente en cuatro clínicas nivel III de la ciudad de Cali, Colombia (el nivel III corresponde a instituciones que cuentan con equipo médico de alta tecnología para realizar procedimientos de alta complejidad: cirugía especializada, hospitalización, urgencias, cuidados intensivos y ofrecen atención las 24 horas). **Resultados:** Se incluyó a 595 participantes, el puntaje total transformado fue 21,7, lo que indica un nivel de estrés alto El nivel de estrés alto, indica que la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación son el reflejo de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. En los síntomas fisiológicos, el puntaje total transformado de 28,6 ubica un nivel de estrés muy alto, lo que indica que la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación son indicativas de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud, concretamente reportan dolores en el cuello y espalda o tensión muscular. En los síntomas de comportamiento social, el puntaje total transformado de 15,8 ubica un nivel de estrés medio, que evidencia ausencia de síntomas de estrés o escasa prevalencia, asociados con dificultad en las relaciones familiares. En los síntomas intelectuales y laborales, el puntaje total transformado de 20,6 tiene un nivel de estrés alto, es decir hay prevalencia y frecuencia de los síntomas; concretamente reportan sentimiento de sobrecarga de trabajo, cansancio, tedio o desgano, el puntaje total transformado de 11,6 corresponde a un nivel de estrés bajo, indicando



baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto sin afectación del estado general de salud. **Conclusión:** Que La prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud.¹¹

SÁNCHEZ, V, en la investigación “**EFFECTOS DE LAS CONDICIONES PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL TEÓFILO DÁVILA DE EL ORO**” ECUADOR – 2017

Objetivo: Identificar los efectos de las condiciones psicosociales en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería del Hospital General Teófilo Dávila,

Metodología: El estudio fue no experimental descriptiva de corte transversal.

Resultados: Se trabajó con una muestra de 62 enfermeras de las áreas de emergencia, centro quirúrgico, ginecología y medicina interna. **Conclusiones:** El trabajo y analizar los datos obtenidos de las encuestas aplicadas, indica que permanecer en contacto con el dolor, sufrimiento el 14,51% (62 enfermeras) presentan cansancio emocional , En lo que se refiere a la despersonalización que es la consecuencia directa del agotamiento emocional; resultados obtenidos a la aplicación del test Maslach en la población en estudio, el 17,74% presentan riesgo de despersonalización, afectando más al género femenino, la realización personal el 98,38% tiene un nivel alto, lo que indica que no está afectada esta dimensión; en el desarrollo de las actividades del proceso de atención de enfermería, el 100% de los usuarios indica respeto a su intimidad, el 86,15 % ha sentido seguridad con los cuidados recibidos, así como el 89% están satisfechos con la información recibida a lo largo de su hospitalización por parte del personal de enfermería.¹²

¹¹ Sarsosa, k y Chiarra, V. “Estrés Laboral en el Personal Asistencial de Cuatro Instituciones de Salud Nivel III de Cali” Colombia 2017

¹² Sánchez, V, “Efectos de las Condiciones Psicosociales en el Desempeño Laboral del Personal Profesional de Enfermería del Hospital General Teófilo Dávila de El Oro” Ecuador – 2017



2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

LAQUI, C. en la investigación **“INFLUENCIA DEL NIVEL DE ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES, DE LA MICRORED DE SALUD ALCA Y COTAHUASI” AREQUIPA – 2019**

Objetivo: Determinar la influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la Microred de Salud Alca y Cotahuasi. **Metodología:** Este estudio corresponde a una investigación observacional, de corte transversal. Se encuestó a 131 trabajadores aplicando los cuestionarios de Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS y la Escala de Desempeño Laboral. **Resultados:** El 67,18% de trabajadores son mujeres, el 47,33% son de estado civil solteras y la mayoría no tienen hijos en 48,85%. El mayor porcentaje de trabajadores son de profesión técnicos de enfermería en 32,1% seguido de enfermeras en 22,9%, el 47,3% son personal estable con nombramiento, la edad que predominó fue de 21 a 28 años en 29,8% y el tiempo de servicio fue 51,1% laboraba de 0 a 5 años, 17,6% de 6 a 10, 12,2% 11 a 15 y 6,1% de 21 a 25 años respectivamente. La relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral estadísticamente es significativa ($r = -0,444$) y nivel de significancia en 0,000 ($p < 0,05$), es decir que a mayor estrés laboral menor desempeño laboral. **Conclusiones:** El nivel de estrés de los trabajadores es alto en el 3,82%, medio en el 71,76% y bajo en el 24,43%, el nivel de desempeño es alto en el 87,79%, medio en el 12,21%, el nivel de estrés sobre el desempeño laboral, es altamente significativa con un r de Pearson de $-0,44$, influyendo negativamente sobre la misma.¹³

QUISPE, Y. en la investigación **“NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD EL BOSQUE, LA VICTORIA” CHICLAYO - 2018.**

¹³ Laqui, C. “Influencia del Nivel de Estrés en el Desempeño Laboral de los Trabajadores, de la Microred de Salud Alca y Cotahuasi” Arequipa – 2019



Objetivo: De la presente investigación fue: Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales de Salud del Centro de Salud el Bosque – La Victoria, Chiclayo, 2018. **Metodología:** Fue un estudio cuantitativo no experimental. El diseño de investigación le correspondió al tipo No Experimental, Descriptivo – Correlacional, con una sola muestra de los profesionales del Centro de Salud el Bosque - La Victoria, Chiclayo, 2018, la población de estudio estuvo conformada por 45 trabajadores del Centro de Salud que cumplieron con los criterios de inclusión. La muestra estuvo conformada por 45 trabajadores que laboran el centro de salud el bosque. **Resultados:** Obtenidos fueron, el nivel de estrés de los profesionales de salud en la dimensión Agotamiento Emocional es 77,8% bajo y 22,2 medio, en Realización personal 100% alto y en Despersonalización 100% bajo. El nivel de desempeño laboral de los profesionales del centro de salud el bosque, en la Calidad de trabajo 82,2% es eficiente, mientras que el 22,2% es regular, en Responsabilidad, Trabajo en Equipo y compromiso institucional es 100% eficiente. **Conclusión:** Al término del estudio, como el valor del estadístico (4,746) es superior al valor crítico (3,8415); concluimos que debemos aceptar la hipótesis H1, afirmando que existe relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral. ¹⁴

LAURACIO, G. en la investigación “**ESTILOS DE VIDA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA(O) DE LA RED DE SALUD**” ILO - 2018

Objetivo: Determinar los Estilos de vida y su relación con el desempeño laboral de la enfermera (o), de la Red de Salud Ilo, 2018; **Metodología:** La investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo correlacional, corte transversal, se utilizó como técnica la encuesta, y los instrumentos fueron el cuestionario de Estilos de vida y el cuestionario de desempeño laboral. **Resultados** Evidenciaron que el 85,0% de los profesionales de Enfermería presentan estilos de vida poco saludables, el 61,2%

¹⁴ Quispe, Y. “Nivel de Estrés y Desempeño Laboral de los Profesionales de Salud del Centro de Salud el Bosque, La victoria” Chiclayo - 2018.



presentaron un desempeño laboral bueno, 36,3% regular, 2,5% no aceptable al relacionar ambas variables con la prueba estadística Chi cuadrado, se evidenció que no existe relación estadística entre los estilos de vida y el desempeño laboral de la enfermera (o), sin embargo al analizar por dimensiones del estilo de vida, se encontró relación estadística entre el manejo del tiempo libre del estilo de vida y el desempeño laboral, de la enfermera de la Red de Salud Ilo.¹⁵

RAMOS, L. en la investigación “**NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE TRABAJAN EN EL CENTRO DE SALUD PERÚ COREA” HUANUCO – 2016**

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el Centro de Salud Perú Corea de Huánuco, 2016. **Metodología:** Se llevó a cabo un estudio correlacional, realizado en 41 profesionales del Centro de Salud Perú Corea de Huánuco. Se empleó dos instrumentos para la recolección de datos. En el análisis inferencial de los resultados se utilizó el estadístico de prueba Tau b de Kendall para establecer la relación entre las variables planteadas. **Resultados:** En cuanto a sus Características Generales 22 % fueron enfermeras seguidas 17,1 obstetras, 9,8% médicos, 2,4 odontólogos y psicólogos respectivamente, 51,2% poseen entre 31 a 40 y 4,9 de 51 a 60 años, 61% son el sexo femenino a 39% de masculino, 56,1% se encuentra en condición CAS mientras que 4,9 con la ley 728, 31,7% vienen laborando de 6 a 12 años y 7,3 de 6 meses a 1 año, 48,8 como estado civil son solteros mientras 12,2 son convivientes. En la variable Estrés en 32 (78,0%) de ellos presentan un nivel medio de Estrés, y 09 (22,0%) de ellos presentan bajo nivel de Estrés. El desempeño en 24 (58,5%) de ellos califican como Excelente y 17 (41,5%) de ellos califican como Regular Desempeño. Mediante el estadístico de prueba Tau b de Kendall se estableció que no existe relación significativa entre las variables nivel de estrés y desempeño laboral. **Conclusiones:** El nivel de Estrés de los

¹⁵ Lauracio, G. “Estilos de Vida y su Relación con el Desempeño Laboral de la Enfermera de la Red de Salud” Ilo -2018



profesionales del Centro de Salud Perú Corea de Huánuco en más de tres cuartos (78,0%) expresan nivel medio de Estrés. El nivel de Desempeño de los profesionales del Centro de Salud Perú Corea de Huánuco en más de la mitad (58,5%) es Excelente.¹⁶

CHUNG, K y SALAS, J en la investigación “**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA– HOSPITAL REGIONAL**” TRUJILLO- 2018

Objetivo: Fue determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros del Hospital Regional Docente de Trujillo. **Metodología:** Fue de tipo descriptivo correlacional, su objetivo principal era determinar la relación entre en nivel de estrés laboral y el desempeño profesional en enfermeros del hospital regional de Trujillo. La muestra consto de 34 participantes que trabajan en el servicio de emergencia, que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos; el primero nos faculto identificar el nivel de estrés laboral y el segundo valorar el desempeño profesional. **Resultados:** Características generales sexo predominante femenino 91% tienen entre 36 a 45 años, su estado civil 56% son casados, vienen laborando mayor a 20 años, 62% tiene condición nombrados condición laboral en relación al nivel de estrés laboral fueron, 47% de los enfermeros tienen nivel de estrés bajo y 53% medio; con respecto al desempeño profesional se obtuvo 6% de los enfermeros tienen un buen desempeño profesional, 53% muy bueno y 41% excelente. **Conclusión:** No existe evidencias suficientes para afirmar que el nivel de estrés se relaciona con el desempeño profesional. Según la prueba estadística gamma ($p > 0,05$)¹⁷

¹⁶ Ramos, L. “Nivel de Estrés y Desempeño Laboral de los Profesionales de la Salud que Trabajan en el Centro de Salud Perú Corea” Huánuco – 2016

¹⁷ Chung, K y Salas, J. “Nivel de Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño Profesional en Enfermeros del Servicio de Emergencia– Hospital Regional” Trujillo-2018



HUAMAN, Y, en su investigación “NIVEL DE ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN LOS SERVICIOS DE CIRUGÍA Y MEDICINA DE HOSPITAL BELÉN” TRUJILLO-2016

Objetivo: Determinar el nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016. La población estuvo constituida por 45 profesionales de enfermería y la muestra es el 100% de la población. **Metodología:** Fue de enfoque cuantitativo, tuvo Se utilizó la técnica de encuesta, y dos instrumentos: cuestionario de Maslash para la medición del Nivel de estrés de la enfermera; y el cuestionario de desempeño profesional elaborado por la autora, titulado cuestionario sobre desempeño de la enfermera en los servicios de hospitalización de medicina y cirugía 2016, un formato que evaluó el nivel de desempeño profesional adecuado regularmente adecuado e inadecuado del personal de enfermería a través de tres elementos según Donabedian: Componente técnico, interpersonal y aspectos de confort. **Resultados:** Se afirma que el 62,22% de las enfermeras presentan nivel de estrés medio, el 37,78% nivel de estrés bajo; respecto al desempeño laboral se encontró que el 73,33% tienen desempeño laboral adecuado, y el 26,67% desempeño regularmente adecuado. **Conclusión:** No existe una relación significativa entre ambas variables, $X^2 = 1.040 < 3.84$.¹⁸

DE LA CRUZ, Y, en su investigación “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES CARHUAZ 2016” LIMA-2016

Objetivo: Fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Carhuaz, Región Ancash, 2016. **Metodología:** Fue de tipo cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y analítico de asociación. La muestra fue probabilística, estratificada de 92 trabajadores de salud.

¹⁸ Huamán, Y, “Nivel de Estrés y su Relación con el Desempeño Laboral de las Enfermeras en los Servicios de Cirugía y Medicina de Hospital Belén” Trujillo-2016



Se usó el cuestionario Inventario Burnout de Maslach (MBI) para determinar el estrés laboral y la guía de observación del Ministerio de Salud, para evaluar el desempeño profesional. Se utilizó la prueba Chi cuadrado con un margen de error del 5%. **Resultados:** De la investigación Se encontró que la mayoría de trabajadores de salud presentó un alto nivel de estrés laboral (47,9%) y un regular desempeño profesional (42,4%), evidenciándose una asociación estadística entre estas variables ($p < 0,05$). Se concluyó que el estrés laboral en los trabajadores de salud, tiene una relación estadísticamente significativa con su desempeño profesional en el Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz. **Conclusiones:** El estrés laboral en los trabajadores de salud, tiene una relación estadísticamente significativa con su desempeño profesional en el Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz.¹⁹

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

CUELLAR.L, Y VALDERRAMA. J, en la investigación “**ESTRES Y DESEMPEÑO PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA, NEONATOLOGÍA Y UCI DEL HOSPITAL REGIONAL” CUSCO-2016**

Objetivo: Fue determinar la influencia del estrés en el desempeño profesional de enfermería en los servicios de Emergencia, Neonatología y UCI del Hospital Regional Cusco – Perú 2016. **Metodología:** Estudio de tipo explicativo, correlacional y transversal con una población de 49 profesionales de enfermería de los servicios de Emergencia, Neonatología y UCI del Hospital Regional, se aplicó el instrumento de la Escala de Estrés de enfermería y la Guía de Observación de Desempeño Profesional, siendo este último validado, la confiabilidad se realizó a través de la prueba de alfa de Cronbach con los resultados de 0,892 y 0,850.

Resultados: Se evidencia que la mayoría de la población es de sexo femenino, de 36-45 años de edad y de 6-10 años de servicio y estado civil casado, el mayor

¹⁹ De la cruz, Y, “Estrés Laboral y Desempeño Profesional Servicio de Emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016” Lima-2016



porcentaje de profesionales de enfermería presentan estrés moderado, a la aplicación de la prueba del Chi cuadrado $\chi^2 = 4,592$ $p=0,032$ y un nivel medio en su desempeño profesional $\chi^2 = 5,898$ $p=0,015$. **Conclusión:** Que el estrés influye en el Desempeño Profesional de enfermería en los servicios de emergencias, neonatología y UCI del hospital Regional Cusco²⁰

GUTIERREZ, M. en la investigación “**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL” CUSCO-2016**

Objetivo: Determinar el nivel de asociación del estrés laboral y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital regional del Cusco.

Metodología: Con diseño observacional o no experimental la misma que fue del tipo descriptivo correlacional. La investigación se desarrolló sobre una población conformada por todas las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, en número de 32. La muestra estuvo conformada el total de enfermeras de la población de estudio, siendo el muestreo de tipo censal. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta con dos instrumentos de recolección de datos los cuales fueron un cuestionario sobre estrés laboral y otro para medir la satisfacción laboral, los mismos que siendo válidos fueron sometidos a un estudio de fiabilidad.

Resultados: De la investigación nos permitieron concluir que con un nivel de confianza del 95% = 0,95, y al nivel de significancia del α : 5% = 0,05, se confirma que, si existe correlación entre las variables Estrés Laboral y satisfacción laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Correlación de Spearman, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de -0,676, valor que muestra una asociación moderada e inversa entre dichas variables.²¹

²⁰ Cuellar, L y Valderrama, J, “Estrés y Desempeño Profesional de Enfermería en los Servicios de Emergencia, Neonatología y Uci del Hospital Regional” Cusco-2016

²¹ Gutiérrez, M. “Estrés y Satisfacción Laboral de las Enfermeras de Emergencia del Hospital Regional” Cusco-2016



BORDA, K. en la investigación **“SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA Y EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL” CUSCO-2016**

Objetivo: Principal fue determinar el nivel del Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología y Emergencia del Hospital Regional del Cusco del año 2016, **Metodología:** El tipo de estudio fue cuantitativo explicativo, diseño de corte transversal y correlacional, con una población de 40 profesionales de enfermería, como instrumento se utilizó la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI), es una escala ya elaborada para medir el grado de estrés emocional, para determinar el Síndrome de Burnout y para el Desempeño Laboral fue mediante la Escala de Likert

Resultados y Conclusiones: Haciendo énfasis en lo más relevante y de forma concreta de que el Síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología y Emergencia del Hospital Regional del Cusco, siendo leve en 60%, moderado en 28% y grave en un 13% así mismo el desempeño laboral es adecuado en un 58% e inadecuado en un 42%. De acuerdo a sus dimensiones influyen el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología y Emergencia del Hospital Regional del Cusco como el Agotamiento emocional en un 45% es leve, moderado 40% y grave en un 15%, así como la despersonalización leve en un 53%, moderado en 33% y grave 15% y la realización personal existe baja realización en un 83%, realización intermedia en 13% y alta sensación del logro solamente el 5%. El profesional de enfermería del Servicio de Emergencia y Neonatología del Hospital Regional del Cusco se encuentran insatisfechos, por lo tanto, damos como valedera la hipótesis planteada.²²

²² Borda, K. “Síndrome de Burnout y su Influencia en el Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología y Emergencia del Hospital Regional” Cusco-2016



GOMEZ, J. en la investigación “**SINDROME DE BURNOUT EN LICENCIADOS EN ENFERMERIA QUE LABORAN EN LA MICRO RED ANTA**” CUSCO-2018

Objetivo: Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en Licenciados en Enfermería que laboran en la Micro Red Anta, Cusco-2018. **Metodología:** Fue de tipo descriptivo, transversal y prospectivo, con una muestra de 29 Licenciados en Enfermería. La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento utilizado la Escala de Maslach Burnout Inventory. **Resultados:** El 93% de los Licenciados en Enfermería son de sexo femenino, 41% tiene una edad de 31 a 40 años, 41% son solteros, 48% tiene de 8 a 13 años de servicio, 57% son nombrados. En cuanto a las dimensiones del Síndrome de Burnout, en la dimensión de cansancio emocional el 63% tiene un nivel bajo, 14,8% un nivel alto; en la dimensión de despersonalización 37% tiene un nivel medio respectivamente, 29,7% tiene un nivel alto; en la dimensión de realización personal 40,7% tiene un nivel alto y medio, 18,5 % tiene un nivel bajo. El 63% de los Licenciados en Enfermería tiene un nivel medio del Síndrome de Burnout.²³

JUSTINIANI, B. en su investigación “**FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS CRÍTICOS DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO-ESSALUD**” CUSCO-2017

Objetivo: Fue determinar los factores que influyen en el nivel de estrés laboral en los profesionales de Enfermería de los servicios críticos del Hospital Adolfo Guevara Velasco ESSALUD, Cusco 2017. **Metodología:** Que se utilizó fue transversal y correlacional, la población en estudio estuvo constituida por 76 profesionales de Enfermería que laboran en los servicios críticos del Hospital Adolfo Guevara Velasco- ESSALUD Cusco 2017.

Resultados; El 86,4% de Licenciados de Enfermería tienen de 36 años a más de edad, 87,9% son del sexo femenino, 56,1% tienen de 1 a 2 hijos, 69,7% son

²³ Gomez, J. “Síndrome de Burnout en Licenciados en Enfermería que Laboran en la Micro Red Anta” Cusco-2018



casadas, el 62,2% realizan actividad física, el 39,4% laboran en el servicio de Emergencia. El 81,8% de las Licenciadas de Enfermería de los servicios críticos del Hospital Adolfo Guevara Velasco presentan estrés medio y 12,1% estrés alto. De los factores que influyen en el nivel de estrés tenemos a la aplicación del estadígrafo chi cuadrado con un $p=0,008$ los años de servicio, $p=0,002$ la cantidad de pacientes atendidos por turno y $p=0,511$ el turno que desarrolla el profesional de Enfermería de los servicios críticos. **Conclusión:** Que los años de servicio y la cantidad de pacientes atendidos por turno si influyen en el nivel de estrés mientras que los turnos que desarrollan no influyen en el nivel de estrés de los profesionales de Enfermería de los servicios críticos del Hospital Adolfo Guevara Velasco-ESSALUD 2017.²⁴

2.2 BASES TEÓRICAS

Actualmente las actividades laborales presentan algún grado de estrés, aunque el trabajo relacionado con la atención de salud presente factores únicos, que se dan como consecuencias de la intensa dedicación al cuidado de la vida de los demás. El estrés en el personal de salud, es un factor de riesgo que puede influenciar el desempeño profesional de los trabajadores.²⁵

DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño profesional es como la capacidad de la persona para realizar un conjunto de actividades durante sus labores profesionales, que se evidencia con la realización de las tareas asignadas y resultados obtenidos, logrando alcanzar los objetivos planificados

Algunas personas creen que el desempeño laboral no es nada más que el rendimiento de una persona en su puesto de trabajo. Sin embargo, lo cierto es que el desempeño laboral es más que eso y tiene que ver más con las competencias

²⁴ Justiniani, B, "Factores que Influyen en el Nivel de Estrés Laboral de Profesionales de Enfermería de los Servicios Críticos del Hospital Adolfo Guevara Velasco-Es salud" Cusco-2017

²⁵ Paris, L. Estrés Laboral en Trabajadores de la Salud, [Internet]. [Consultado 20 agosto 2019]. Disponible en: <https://www.uai.edu.ar/media/109543/paris-estres-laboral.pdf>



laborales que posee una persona, como las habilidades, la experiencia, las motivaciones, la actitud, entre otras cosas más.

Por otra parte, el desempeño laboral está relacionado directamente con el desarrollo profesional. Pues gracias al reconocimiento de las habilidades laborales de una persona, es posible realizar una carrera de fondo, con un propósito muy claro de lo que se desea alcanzar.

ELEMENTOS INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

- **EL EMPUJE O LA MOTIVACIÓN.** Cuando un profesionista no se siente lo suficientemente apoyado o motivado en la realización de sus actividades dentro de una empresa, organización o grupo, definitivamente comienza a tener bajas. Es recomendable que, si en un momento dado te sientes falto de inspiración respecto a tu vida profesional, visualices cuáles son tus motivaciones reales para desempeñar tu papel. Verás que recordándolas o reconociéndolas tu enfoque cambiará a una actitud más positiva.
- **EL AUTOCONOCIMIENTO PROFESIONAL.** Valorarse a sí mismo es el primer paso para generar en otros el mismo respeto y la misma confianza.
- **LA DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS.** No es posible avanzar si no se sabe hacia dónde se está dirigiendo. Por lo que establecer objetivos específicos, a corto o largo plazo, es de gran ayuda al momento de desempeñarse laboralmente, pues da una perspectiva o visión de lo que se quiere ser en un futuro.
- **EL AMBIENTE LABORAL.** Está comprobado que los ambientes laborales que procuran una buena aceptación de sus individuos, así como una correcta integración de éstos, son más propicios en cuanto a la creación de ideas o iniciativas originales. Procurar rodearte de un buen grupo de trabajo te asegura una buena participación laboral, así como también una excelente actitud de compañerismo.
- **EL DESARROLLO PROFESIONAL.** Este es uno de los elementos sumamente importante. Todos aquellos recursos que tengan que ver con una satisfacción



laboral, como la autoestima, la promoción, las recompensas, son puntos de ventaja para cualquier profesional, pues es parte de su crecimiento y su evolución personal.²⁶

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En todas las empresas surge la necesidad de valorar y medir el desempeño de las personas en su puesto de trabajo, dado el gran volumen de trabajadores que son contratados cada campaña y la rotación del personal en distintas empresas del sector, cada vez es más necesario contar con recursos que puedan medir y evaluar el rendimiento de los trabajadores. La Evaluación del Desempeño es un proceso sistemático y periódico que sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas en el desempeño de sus puestos de trabajo, mostrándoles sus puntos fuertes y débiles con el fin de ayudarles a mejorar. Pretende identificar los aspectos que necesitan ser mejorados para establecer planes de formación, reforzar técnicas de trabajo y gestionar el desarrollo profesional de sus trabajadores. La Evaluación del Desempeño se tiene que basar en actividades que afectan al éxito de la empresa u organización, es decir, evaluar el rendimiento laboral desde 4 aspectos: Cantidad y calidad de los servicios producidos por el trabajador/a. Forma de comportarse en su puesto de trabajo. Medios que utiliza el trabajador/a. Integración con los valores, cultura y objetivos de la organización.

FINALIDADES DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La Evaluación del Desempeño sirve para: – Gestionar al personal de forma más justa. – Comprobar la eficacia de los procesos de selección de personal. – Definir los criterios retributivos según los distintos rendimientos individuales y el logro de los objetivos.

²⁶ Guía Para Tu Desarrollo Profesional, [Internet]. [Consultado el 16 de julio 2019]. Disponible en: <https://blog.educaweb.mx/desempeno-laboral-pdf-guia-desarrollo-profesional/>



- Evaluar la eficacia de los planes de formación. – Promocionar o cambiar a las personas a otros puestos.
- Mejorar la comunicación interna. Conocer y obtener datos sobre el clima laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto a su entorno de trabajo.
- Mejorar la adecuación entre la persona y el puesto. Podemos conocer las capacidades individuales, motivaciones y expectativas de las personas para asignar los trabajos de forma adecuada.
- Detectar el potencial de los trabajadores para establecer planes de desarrollo profesional.

UTILIDADES DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PARA LA EMPRESA

La Evaluación del Desempeño es muy valiosa para las empresas ya que puede obtener información relacionada con diferentes aptitudes y habilidades necesarias por parte de los trabajadores para alcanzar el máximo rendimiento de los mismos, además de obtener una información más amplia y detallada. La evaluación del desempeño en las organizaciones nos sirve para:

- Involucrar a las personas con los resultados.
- Informar a las personas cuando reconocemos el esfuerzo y el trabajo bien hecho de las mismas, aumentando la probabilidad de que repita ese comportamiento.
- Informar a los trabajadores de las expectativas que tiene la organización con respecto a su rendimiento.
- Identificar las causas del bajo rendimiento, llegando a un consenso entre el trabajador y su supervisor para plantear actividades que sirvan para solventar e incrementar su rendimiento y establecer un plazo para su revisión. Estas medidas son muy eficaces dentro del ámbito de la gestión de los recursos humanos, ya que no se trata de imponer sino de hacer partícipe a los trabajadores en sus planes de mejora.
- Mejorar la comunicación entre responsables y trabajadores.



- Establecer compromisos de mejora, acuerdos entre responsable y trabajador, por lo que la persona valorada se compromete a mejorar en algunos aspectos que han sido evaluados como puntos débiles.
- Construir un estilo de gestión que haga prevalecer los valores de la organización.

UTILIDAD DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PARA LOS TRABAJADORES

Además de ser una herramienta válida para las empresas y la mejora del rendimiento del capital humano, es una actividad que resulta de utilidad para los trabajadores, aportándoles las siguientes características:

- Identificación de criterios y prioridades por las cuales va a ser valorada su actividad laboral.
- Identificar sus puntos fuertes y débiles.
- Obtener ayuda para los procesos de mejora, el objetivo es identificar los puntos débiles para buscar soluciones y ayudar a las personas a mejorar su desempeño, no puede ser una medida sancionadora, sino por el contrario, que motive hacia una actitud de cambio en las personas.
- Mejorar la comunicación con su responsable inmediato.
- Obtener reconocimiento por sus esfuerzos. Cuando valoramos el trabajo realizado por una persona estamos transmitiéndole que es importante para la organización y para lograr sus fines. Esto favorece al compromiso y la responsabilidad.²⁷

MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Existen varios métodos o formas estandarizadas para la evaluación de los empleados:

²⁷ Euro empleo. Evaluación del Desempeño [Internet]. [Consultado el 10 de noviembre 2019]. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/web/gestion_colaboradores/attachments/download/144/Evaluaci%C3%B3n%20del%20Desempe%C3%B1o.pdf?class=icon+icon-attachment



1. **EVALUACIÓN POR PARTE DE UN SUPERVISOR:** realizada por un jefe o superior que conoce al empleado, su rendimiento y las funciones a realizar.
2. **AUTOEVALUACIÓN:** Como el nombre indica, es el propio empleado quien evalúa su desempeño y propone nuevas formas de mejorar.
3. **EVALUACIÓN ENTRE COMPAÑEROS:** Se lleva a cabo entre empleados con el mismo cargo o puesto.
4. **EVALUACIÓN POR PARTE DEL EMPLEADO:** En este caso, son los empleados quién valoran a su superior.
5. **EVALUACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE:** El cliente evalúa el trabajo de los empleados con los que tiene contacto.
6. **EVALUACIÓN 360º:** incluye todos los métodos anteriores. Es bastante más complejo y requiere de tiempo y poder de análisis.
7. **EVALUACIÓN AUTOMATIZADA:** Se evalúa al trabajador mediante un seguimiento informático. Un tanto intrusivo, se debe contar siempre con la autorización del trabajador.

ERRORES COMUNES EN LA EVALUACIÓN. - Una vez escogido el método a realizar y se hayan aplicado las medidas necesarias para llevar a cabo la evaluación de desempeño del trabajador es necesario analizar la información y llegar a una conclusión.

Algunos errores comunes que pueden dar lugar a que el estudio del desempeño no llegue a una conclusión relevante son:

- **No tener objetivos claros** y definidos antes de empezar con el proceso de evaluación.
- **No conocer al empleado** o persona a analizar.
- **No plantear soluciones** para mejorar el rendimiento y conseguir nuevos objetivos.
- Centrar la evaluación sólo en **puntos negativos**.



VENTAJAS DE EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL

- **MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD:** Mediante estas acciones y propuestas que surgen a partir de la evaluación es posible mejorar la productividad y predisposición del trabajador.
- **ESTABLECER POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN:** La evaluación permite asentar políticas de compensación adecuadas para cada equipo con los que incentivar el cumplimiento de objetivos. Muchas empresas ofrecen beneficios o salario variable en función de los objetivos que se consigan.
- **MEJORAR POLÍTICAS DE ASCENSO:** Con la evaluación, podrás tomar decisiones sobre posibilidades profesionales a las que uno o varios empleados pueden optar.
- **DETECTAR ERRORES EN LA POSICIÓN:** La evaluación de desempeño puede mostrar posibles errores en el diseño del puesto del empleado. Tareas para las que no está preparado o no debería realizar esa persona.
- **MITIGAR AGENTES EXTERNOS:** En ocasiones el rendimiento de un empleado puede verse influido por factores externos, como familia, salud, dinero, etc. Si estos factores surgen tu empresa puede prestar ayuda. Un caso concreto es la llegada de un nuevo miembro de la familia. Una empresa puede ofrecer cheques guardería para los empleados que acaban de ser madre o padre sin que le suponga un coste.²⁸

ASPECTOS A EVALUAR

Cuando se trata de cómo evaluar el desempeño laboral de un empleado, estos son los aspectos que deben tenerse en cuenta:

- **PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD** - Un empleado se debe guiar por unos objetivos concretos y cumplirlos en el plazo establecido. Es lo que se llama productividad.

²⁸ Factorial, Como Evaluar el Desempeño Laboral [Internet]. [Consultado el 10 de noviembre 2019]. Disponible en: <https://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/>



Una base que siempre podemos controlar mediante una plantilla productiva y facilitando las herramientas ideales para que el desempeño del trabajador sea lo más eficaz posible. Porque además de la productividad, también debe existir calidad.

- **EFICIENCIA** - Más allá de la productividad y la calidad, la eficiencia se encarga de englobar ambos aspectos en un todo. De esta forma, la eficiencia consiste básicamente en el hecho de que un empleado entregue su trabajo a tiempo, bajo los objetivos marcados y que tanto la empresa como el cliente quede satisfecho con el resultado.
- **PRESENCIA EN EL ENTORNO LABORAL** - Tu empleado es eficiente, productivo y su trabajo es de calidad, pero... ¿qué tal van sus aspiraciones y ambiciones? ¿Mantiene una buena relación con el resto del equipo o su ego divide a la organización? Estos aspectos de carácter más emocional deben ser igualmente tenidos en cuenta cuando se trata de **evaluar el desempeño laboral**.
- **ACTITUD**: la actitud también es fundamental en el desempeño laboral, de hecho, incide en la productividad y en el clima laboral.
- **ESFUERZO**: el desempeño laboral también puede medirse en estos términos.
- **TRABAJO EN EQUIPO**: coordinarse adecuadamente con el resto de miembros del equipo es clave para los resultados de negocio.

CUALIDADES CLAVE EN UN EMPLEADO CON UN BUEN DESEMPEÑO LABORAL

Un buen desempeño laboral suele estar marcado por una serie de características intrínsecas a la persona, en este caso positivas, entre las que encontramos:

- **SER APLICADO**: como decíamos, la actitud, el esfuerzo, la disposición de la persona es fundamental a la hora de encontrar soluciones. La productividad, el interés y compromiso con la compañía inciden en los resultados.



- **TENER CAPACIDAD DE APRENDIZAJE:** directamente relacionado con lo anterior.
- **SER ÍNTEGRO:** las empresas quieren empleados en los que puedan confiar. Esto quiere decir que, precisamente como trabajadores de la compañía, tomarán las decisiones más íntegras y las que beneficien el interés general.
- **SER ADAPTABLE Y FLEXIBLE:** para continuar siendo productivo cuando se produzcan cambios en la organización.
- **TENER BUENAS HABILIDADES INTERPERSONALES:** para relacionarse bien en equipo y con el resto de departamentos.²⁹

DIMENSIONES:

- **EFICACIA**

Eficacia se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzarlos mejor y más. La medición de la eficacia está altamente relacionada con el modelo de planificación que se emplee en las instituciones y los modelos de marco lógico donde se establece la relación entre objetivos, metas, indicadores y actividades. El nivel de cumplimiento de los objetivos, es precisamente un referente para la medición de la eficacia.³⁰

- **CALIDAD**

Calidad en la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida

²⁹ Bizneo, Desempeño Laboral y Como Medirlo, [Internet]. [Consultado el 16 de julio 2019]. Disponible en: <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>

³⁰ Lam D, Hernández R. Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud?

Rev. cubana Hematol Inmunol Hemoter [Internet]. [consultado el 19 de julio 2018], Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext &pid=S0864-02892008000200009&lng=es.



en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario

Dimensión técnica de la atención, entre sus características tenemos el logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población, la eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas de las normas técnicas y administrativas, la eficiencia uso adecuado de los recursos estimados para obtener los resultados esperados.

Dimensión humana, referida a las relaciones interpersonales, se considera en ella, el respeto a los derechos a la cultura y a las características individuales de la persona, interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.³¹

- **RELACIONES INTERPERSONALES**

RELACIONES INTERPERSONALES

Según el Ministerio de Salud (MINSA), las relaciones interpersonales son el intercambio de información, sentimientos y percepción de conductas y actitudes, trato entre los individuos. Se trata también de la capacidad para resolver problemas que dichas relaciones pueden plantear

TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES

Según el Ministerio de Salud (MINSA), las relaciones interpersonales pueden ser:

Positivas: Cuando existe un clima de confianza entre las personas, se logran armonizar los conflictos entre la organización formal (estructura y organización que el grupo recibe del exterior) con la informal (grupos pequeños unidos por intereses comunes) y producto de ello se obtiene:

³¹ Documento Técnico Sistema de Gestión de la Calidad en salud. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA (2006)



- Elevado espíritu de cuerpo en la organización (los integrantes se sienten parte de un equipo).
- Autodisciplina del personal (se esmeran por cumplir con sus funciones de la mejor manera y sin recibir presión de sus superiores).
- Moral alta del grupo (las relaciones entre los integrantes del equipo están basadas en valores).
- Lealtad en la organización (los miembros del equipo son fieles a la institución y entre ellos).
- Participación de los componentes (todos participan activamente)
- Iniciativa del personal.
- Adaptación y estabilidad en el trabajo (Los integrantes se adaptan con facilidad y existen menos conflictos entre ellos).
- Equidad en el comportamiento de los integrantes.

Negativas: Cuando en un grupo de trabajo, predominan los celos, los resentimientos y las suspicacias, generan descontento, incomodidad, relajamiento de la moral, de la disciplina y del espíritu de cuerpo; fatiga e inseguridad; irritabilidad; enojo e incremento de enemistades; aumento de errores y accidentes; ausentismo y rotación alta del personal; reducción de la producción, de la eficiencia, eficacia y efectividad.

Al respecto la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) menciona que, junto a otros factores de riesgo psicosocial, las relaciones interpersonales negativas, pueden contribuir a cambios en el comportamiento, alteraciones en el área cognitiva (desatención, poca o falta de concentración, memoria, etc), poca o ninguna motivación, baja autoestima, fatiga, estados depresivos, estrés laboral, ausentismo laboral, pérdida de valores, mayor frecuencia de accidentes laborales, pérdidas económicas en la producción y productividad laboral.³²

³² MINISTERIO DE SALUD (2011). "Manual de relaciones interpersonales". Consultado el 19 de marzo del 2017. Disponible en <http://repositorio.minsa.gob.pe:8080/jspui/handle/MINSA/78749>.



- **INICIATIVA**

La iniciativa se define como un conjunto de comportamientos que caracteriza a las personas auto iniciadoras, proactivas y persistentes a la hora de superar las dificultades que emergen en la consecución de los objetivos, el auto inicio implica la decisión de hacer algo, sin recibir ningún tipo de orden o de instrucción explícita, estableciendo sus propios objetivos y se responsabiliza de ellos, la pro actividad significa detectar los problemas y las oportunidades de forma anticipada, desarrollando estrategias para afrontar los problemas y aprovechar las oportunidades antes de que ocurran, implica visión a largo plazo y la persistencia se refiere a la obstinación en la consecución de los objetivos auto iniciados, a la continuación de la acción a pesar de las dificultades y a la firme voluntad de seguir avanzando³³

- **TRABAJO EN EQUIPO**

Los equipos de atención primaria, formados por profesionales de la salud, comparten responsabilidades y objetivos, y establecen una relación de cooperación entre ellos. Las ventajas de trabajar en equipo son muchas, produciendo resultados de mayor calidad, aumentando la productividad, y favoreciendo la comunicación y el compromiso de los profesionales. La interdependencia y la cooperación contribuyen a la efectividad del equipo. Se ha descrito que el hecho de trabajar en equipo es un factor protector frente al estrés psicosocial.³⁴

- **PLANIFICACIÓN**

En la planificación se determina lo que debe hacerse, para prevenir, reducir o eliminar los problemas detectados en el paciente; familia y comunidad, la planeación incluye establecimiento de prioridades en los cuidados; determinación de los

³³ Ulacia AI. Diseño, aplicación y evaluación de un programa para el desarrollo de la iniciativa personal en la formación profesional inicial. Zumaia 2003

³⁴ **Gómez R.** El estrés laboral del médico: Burnout y trabajo en equipo, Rev Asoc Esp Neuropsiq, 90 (2004), pp. 41-56, View Record in Scopus



objetivos, resultados o metas esperadas; intervención de enfermería y registro del plan de cuidados³⁵

ESTRÉS

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción. En términos globales se trata de un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia. Cualquier cambio o circunstancia diferente que se presente ante nuestras vidas, como cambiar de trabajo, hablar en público, presentarse a una entrevista o cambiar de residencia, puede generar estrés. Aunque también dependerá del estado físico y psíquico de cada individuo.

Un determinado grado de estrés estimula el organismo y permite que éste alcance su objetivo, volviendo al estado basal cuando el estímulo ha cesado. El problema surge cuando se mantiene la presión y se entra en estado de resistencia. Cuando ciertas circunstancias, como la sobrecarga de trabajo, las presiones económicas o sociales, o un ambiente competitivo, se perciben inconscientemente como una «amenaza», se empieza a tener una sensación de incomodidad. Cuando esta sensación se mantiene en el tiempo, se puede llegar a un estado de agotamiento, con posibles alteraciones funcionales y orgánicas.³⁶

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTRÉS

Hans Selye (1907-1982) decía que el Estrés "es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga". Llegó él a esta definición cuando luego de experimentar para descubrir una nueva hormona sexual, inyecta extractos de ovarios de ganado a ratas para observar los cambios que no se pudieran atribuir a

³⁵ **González S, Chaves A.** Proceso de atención de enfermería desde la perspectiva docente. Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo [Internet]. 2009;11(2):47-76, disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=145220480004>

³⁶ El Sevier, Estrés y Burn Out [internet].2007[citado 17 de septiembre del 2019]; Disponible desde: <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896>



las hormonas ya conocidas. Se encontró entonces con los cambios ya por todos conocidos:

- Hipertrofia del córtex de la glándula suprarrenal
- Atrofia de timo, bazo y ganglios linfáticos.
- Hemorragias y úlceras profundas en estómago y parte superior del intestino.

Observó que cada cambio era interdependiente del otro y el conjunto formaba un síndrome bien definido, al que denominó Síndrome General de Adaptación. (S.G.A.) (1936) Ya que pronto descubrió que todas las sustancias tóxicas, cualquiera fuera su origen, producían la misma respuesta; incluso el frío, calor, infección, traumatismo, hemorragia, factores emocionales, etc.; a los que finalmente en 1950 denominó estresores. Quizás antes de seguir en el concepto de Estrés, debemos hacer alguna referencia histórica sobre la evolución de la palabra y su significado. Estrés deriva del griego STRINGERE, que significa provocar tensión.

Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como STRESS, STRESSE, STREST y STRAISSE.

El origen del término estrés se encuentra en el vocablo distrés, que significa en inglés antiguo “pena o aflicción”; con el uso frecuente se ha perdido la primera sílaba. El vocablo ya era usado en física por Selye, aludiendo a la fuerza que actúa sobre un objeto, produciendo la destrucción del mismo al superar una determinada magnitud; para este autor, el estrés es una respuesta inespecífica del organismo ante una diversidad de exigencias. Se trata de un proceso adaptativo y de emergencia, siendo imprescindible para la supervivencia de la persona; éste no se considera una emoción en sí mismo, sino que es el agente generador de las emociones.

El estrés supone un hecho habitual de la vida del ser humano, ya que cualquier individuo, con mayor o menor frecuencia, lo ha experimentado en algún momento de su existencia. El más mínimo cambio al que se expone una persona es



susceptible de provocárselo. Tener estrés es estar sometido a una gran presión, sentirse frustrado, aburrido, encontrarse en situaciones en las que no es fácil el control de las mismas, tener problemas conyugales, etc.

En todo caso, el estrés es una relación entre la persona y el ambiente, en la que el sujeto percibe en qué medida las demandas ambientales constituyen un peligro para su bienestar, si exceden o igualan sus recursos para enfrentarse a ellas (Lazarus y Folkman, 1984). Por ejemplo, cuando los individuos imaginan cómo puede ser un hecho estresante, la primera asociación que establecen es negativa, es decir, resulta más común pensar en algo que cause daño, en la muerte reciente de algún ser querido, en la pérdida de trabajo, en la enfermedad, en una mala experiencia. No obstante, una situación o hecho positivo igualmente causa estrés como, por ejemplo, el cambiar de casa o lugar de residencia, el ascender en el trabajo y tener más responsabilidades, o enamorarse, que puede llegar a provocar el mismo estrés que cuando un individuo rompe una larga relación de valor afectivo para él. Bajo esta perspectiva, los autores barajan diversos datos, unos se relacionan más con la rama de la fisiología y otros, en cambio, con la Psicología, siendo esta última la que engloba un mayor número de manifestaciones en el sujeto, dado que los individuos responden a cualquier demanda del entorno, incluyendo las de naturaleza psicosocial. Si el sentimiento de carácter negativo aparece de forma constante en el sujeto y no es tratado adecuadamente, puede conducir a un bajo rendimiento en la vida cotidiana, debilitando la salud (Olga y Terry, 1997).

El estrés es entendido como algo negativo, perjudicial o nocivo para el ser humano, ya que produce dolores de cabeza, indigestión, resfriados frecuentes, dolor de cuello y espalda e infelicidad en las relaciones personales más cercanas (Olga y Terry, 1997); además, el estrés puede incapacitar al individuo en el ámbito laboral, provocar crisis nerviosas recurrentes, depresión, ansiedad o incluso dar lugar a la muerte por un ataque al corazón.³⁷

³⁷ Ortega, J, Zubeidat, V, Ihab. Ansiedad, Angustia y Estrés: tres conceptos [internet].2003, [citado 01 de septiembre del 2019]; vol3 pp.10-59. **Disponible desde:** <https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>



TIPOS DE ESTRÉS:

SEGÚN SU SIGNO:

ESTRÉS POSITIVO: Al contrario de lo que la gente cree, el estrés no siempre hace daño a la persona que lo padece. Este tipo de estrés surge cuando

la persona está bajo presión, pero inconscientemente interpreta que los efectos de la situación le pueden otorgar algún beneficio. **Este estrés hace que la persona afectada esté motivada y con mucha más energía**, un buen ejemplo sería una competición deportiva donde los participantes deben tener un punto de vitalidad para poder salir victoriosos. Este estrés está asociado con emociones positivas, como la felicidad

DISTRÉS O ESTRÉS NEGATIVO: Cuando padecemos distrés anticipamos una situación negativa creyendo que algo nos va a salir mal, lo cual genera una ansiedad que nos paraliza por completo.

El estrés negativo nos desequilibra y neutraliza los recursos que en situaciones normales tendríamos a nuestra disposición, lo cual acaba por generar tristeza, ira, etc.

SEGÚN SU DURACIÓN:

- **ESTRÉS AGUDO:** Es el estrés que más personas experimentan y **es causa de las exigencias que nos imponemos nosotros mismos o los demás**. Estas exigencias son alimentadas respecto un pasado reciente, o en anticipaciones de un futuro próximo. En pequeñas dosis puede ser positivo, pero en dosis más elevadas puede acabar por agotarnos, con severas consecuencias en nuestra salud mental y física. Por suerte este tipo de estrés no dura mucho por lo que no deja secuelas, aparte de ser de fácil curación. Las principales señales del estrés agudo son:

DOLORES MUSCULARES: Suelen aparecer dolores de cabeza, espalda y contracturas entre otras afecciones.



EMOCIONES NEGATIVAS: Depresión, ansiedad, **miedo, frustración**, etc.

PROBLEMAS GÁSTRICOS: El estrés puede causar una gran oscilación en los síntomas estomacales; estreñimiento, acidez, diarrea, dolor abdominal, etc.

SOBREEXCITACIÓN DEL SISTEMA NERVIOSO: causa síntomas como aumento de la presión sanguínea, taquicardia, palpitaciones, náuseas, sudoración excesiva y ataques de migraña.

- **ESTRÉS AGUDO EPISÓDICO:** Es también uno de los tipos de estrés más tratado en las consultas psicológicas. Aparece en personas con exigencias irreales, tanto propias como provenientes de la sociedad.

Son personas que se muestran irritadas y beligerantes, aparte de tener una angustia permanente a causa de que no pueden controlar todas las variables que les exigidas. Otro síntoma de las personas que sufren estrés agudo episódico es que siempre están preocupados por el porvenir. Al mostrarse hostiles son difíciles de tratar a no ser que acudan a un especialista y reciban tratamiento.

- **ESTRÉS CRÓNICO:** Es el estrés que aparece en prisiones, guerras o en situaciones de pobreza extrema, situaciones en lo que se debe estar continuamente en alerta. Esta clase de estrés también puede venir de un trauma vivido en la niñez. Al causar una gran desesperanza, puede modificar las creencias y la escala de valores del individuo que lo padece. Sin lugar a dudas es el tipo de estrés es el más grave, con unos resultados destructivos severos para la salud psicológica de la persona que lo padece. Las personas que lo sufren diariamente presentan un desgaste mental y físico que puede dejar secuelas durante toda la vida. La persona no puede cambiar la situación estresante, pero tampoco puede huir, sencillamente no puede hacer nada.

La persona que tiene este tipo de estrés muchas veces no es consciente de ello, pues lleva tanto tiempo con ese sufrimiento que ya se ha acostumbrado. Incluso les puede que les guste ya que es lo único que han conocido y no saben o no



pueden hacer frente a la situación de otra forma, a causa de esto es normal que rechacen la posibilidad de tratamiento pues se sienten tan identificados con el estrés que creen que ya forma parte de ellos.

ETAPAS DEL ESTRÉS

En 1956, Selye teoriza que la respuesta de estrés consta de tres fases distintas

1. ALARMA DE REACCIÓN: Empieza justo después de ser detectada la amenaza. En esta fase aparecen algunos síntomas como baja temperatura corporal o un incremento de la frecuencia cardíaca.

2. RESISTENCIA: El organismo se adapta a la situación, pero continúa la activación, aunque en menor medida respecto la etapa anterior. Si la situación estresante se mantiene en el tiempo, la activación acaba por sucumbir porque se consumen recursos a una velocidad mayor de la que se generan.

3. AGOTAMIENTO: El cuerpo acaba por agotar recursos y pierde gradualmente la capacidad adaptativa de la anterior fase.³⁸

CAUSAS DEL ESTRÉS

Existen dos fuentes que lo producen, en primer lugar, están los agentes estresantes que vienen de las circunstancias exteriores, del ambiente, del trabajo, de la familia, del estudio, etc.

En segundo lugar, tenemos el estrés producido por uno mismo, es decir por el modo que cada cual tiene de solucionar los problemas, de su propia personalidad, de su temperamento o de su autodisciplina, en definitiva, de la salud física y mental con que cada cual cuenta.

Por lo tanto, el **origen del estrés** puede considerarse como de naturaleza:

³⁸ Psicología y Mente, [internet].2003, [citado 01 de septiembre del 2019]; Disponible desde: <https://psicologiaymente.com/clinica/tipos-de-estres>



- Externa
- Interna

Cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes, hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés. Cuando alguien es muy frágil psicológicamente.

SIGNOS Y SÍNTOMAS:

El estrés puede causar muchos tipos de síntomas físicos y emocionales. Algunas veces posiblemente no se dará cuenta de que estos síntomas son ocasionados por el estrés.

- Diarrea o estreñimiento
- Mala memoria
- Dolores y achaques frecuentes
- Dolores de cabeza
- Falta de energía o concentración
- Problemas sexuales
- Cuello o mandíbula rígidos
- Cansancio
- Problemas para dormir o dormir demasiado
- Malestar de estómago
- Uso de alcohol o drogas para relajarse
- Pérdida o aumento de peso

Cuando tiene estrés crónico, su cuerpo se mantiene alerta incluso cuando no hay peligro. Con el tiempo, esto le pone en riesgo de problemas de salud, incluyendo:

- Presión arterial alta
- Insuficiencia cardíaca
- Diabetes
- Obesidad



- Depresión o ansiedad
- Problemas de la piel, como acné o eczema
- Problemas menstruales³⁹

FASES DEL ESTRÉS:

El estrés no se presenta de manera repentina se apodera de nosotros como una emboscada, afortunadamente el ser humano tiene la capacidad para detectar las señales que indiquen peligro. El estrés desde que parece hasta que alcanza su máximo efecto pasa por tres etapas.

FASE DE ALARMA: Esta fase constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresante.

Las reacciones fisiológicas son las primeras que parecen para advertir al propio afectado que necesita ponerse en guardia, una vez percibida la situación por ejemplo (exceso de trabajo o dificultad para salir del tráfico) el sujeto puede hacerle frente y resolverla satisfactoriamente, con lo cual la verdadera señal de estrés no llega a materializarse.

Tan solo cuando la barrera estresante lo supera y se da cuenta de que **sus fuerzas no dan para más**, puede decirse que el individuo toma **conciencia** del estrés existente, de modo que se sitúa en la fase de alarma los eventos que producen esta alarma pueden ser:

- ✓ De naturaleza única: una sola fuente de estrés
- ✓ De naturaleza poli forma: varias situaciones entremezcladas que producen estrés.

³⁹ Medline Plus, El Estrés y su Salud [internet].[citado 01 de septiembre del 2019]; Disponible desde: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>



FASE DE RESISTENCIA: Cuando el estrés extiende su presencia más allá de las fases de alarma, la persona entra en la fase denominada de resistencia.

Nuestro empresario trata de sacar adelante el mismo todo el trabajo atrasado, pero el día cuenta con 24 horas y su capacidad también tiene un límite. **Se frustra y sufre** como consecuencia de la situación, empieza a darse cuenta que está perdiendo mucha energía y su rendimiento es mejor, tiene que hacer algo para salir adelante pero no encuentra la forma. Está entrando en un círculo vicioso porque su deseo de hacer el trabajo le da ánimo para afrontarlo, pero desde un punto de vista realista, no es posible materialmente hacer tanto sobre todo cuando la situación va acompañada de **ansiedad** por un posible **fracaso**.

FASE DE AGOTAMIENTO: la fase del agotamiento es la fase terminal del estrés.

Se caracteriza por **fatiga**, **ansiedad** y la **depresión** que puede aparecer por separado o simultáneamente.

- La **fatiga** en este caso no tiene nada que ver con la que siente un agricultor al final de un día de labor, en caso de este estresado empresario, la fatiga incluye un cansancio que no se **restaura con el sueño** nocturno. Normalmente va acompañado de **nerviosismo**, **irritabilidad**, **tensión** e **ira**.
- En cuanto a la **ansiedad**, el sujeto la vive frente a una gran multitud de situaciones, no solo ante la causa estresante, sino también ante experiencia que normalmente no le producirían ansiedad.
- Y en que se refiere la **depresión**, carece de motivación para encontrar placenteras sus actividades, sufre de **insomnio**, sus **pensamientos** son **pesimistas** y los sentimientos hacia sí mismo cada vez más **negativos**.

En caso de un empresario, al llegar a esta fase la de agotamiento, se encontraría en una situación física y psicológica bastante deteriorada, trabajaría largas horas sin producir mucho y volvería a casa para ser incapaz de descansar, tardaría horas en conciliar el sueño, por la mañana despertaría muy temprano para solo pensar en la montaña de preocupaciones que le esperan en el trabajo, el fin de semana



tampoco le aportaría mucha restauración, ya que su pensamiento no conseguiría apartarse de los problemas de su ocupación, así que el lunes tendrá que hacer frente al trabajo fatigado y sin energías.

FISIOPATOLOGÍA DEL ESTRÉS:

Las alarmas resultan de gran utilidad ya que alertan de una emergencia y permiten, cuando es necesario, acudir de inmediato para actuar, sin embargo, cualquier sistema de alarma pierde su utilidad cuando se usa inadecuadamente o se abusa de él.

El ser humano dispone de un complejo y eficaz sistema de alarmas que avisa a los sectores del organismo de los peligros del exterior, precisamente al activarse este mecanismo, es decir cuando las glándulas, los organismos y los músculos se preparan para la **defensa** o la **huida**, entonces aparece el estrés.

- 1. RESPUESTAS FISIOLÓGICAS:** En el ser humano los signos orgánicos con los que se manifiesta el estrés, no son muy diferentes a lo de los gatos u otros mamíferos. Todas las señales de alarma que llegan al cerebro son enviadas al hipotálamo, pequeño órgano situado en el cerebro de la masa cerebral, el hipotálamo transmite estos mensajes a todo el organismo por vía nerviosa y por vía sanguínea.
 - En la **vía nerviosa** los estímulos producidos por el hipotálamo se transmiten al sistema nervoso simpático que regulan las funciones orgánicas, dichos estímulos llegan a producir alteraciones en el funcionamiento de los órganos. Estos estímulos nerviosos también alcanzan a la medula de las glándulas suprarrenales, provocando un aumento en la secreción de **adrenalina** y **noradrenalina**, que pasan a la sangre y producen también alteraciones sobre todo el organismo.
 - En la vía sanguínea, el hipotálamo estimula a la hipófisis, la cual segrega diversas hormonas, que tras pasar a la sangre actúan sobre todo el organismo. La hormona más importante de las que segrega la **hipófisis**, cuando es estimulada por el **hipotálamo**, es la **corticotropina (ACTH u hormona del**



estrés), la cual hace que en la corteza de las glándulas suprarrenales se produzcan otra hormona la cortisona, que produce numerosos efectos y alteraciones sobre el organismo. Otras hormonas segregadas por la hipófisis actúan sobre la glándula tiroides, los testículos u ovarios, con notables efectos sobre muy diversos órganos.

2. RESPUESTAS PSICOLÓGICAS: El estrés además de las alteraciones orgánicas reflejadas, también provoca una serie de efectos que tiene que ver con los procesos mentales y conductuales, se denomina respuestas psicológicas como tales son:

- Pérdida de capacidad intelectual
- Irritabilidad
- Insomnio
- Ansiedad
- Inhibición del deseo sexual
- Depresión.
- Actividad cognitiva ⁴⁰

DIMENSIONES:

AGOTAMIENTO EMOCIONAL: Se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. El agotamiento laboral se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de la

⁴⁰ Melgosa J. Sin Estrés [internet]. Madrid; 10ma Impresión de la 1ra Edición 2006. [citado 01 de septiembre del 2019]; Disponible desde: <https://books.google.com.pe/>



incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos. Maslach refiere que el Agotamiento Emocional es una reducción de los recursos emocionales y el sentimiento de que no tenemos nada que ofrecer a los demás, acompañados de manifestaciones somáticas y psicológicas, como el abatimiento, la ansiedad y la irritabilidad. Constituye la primera fase del proceso, en la cual las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Consecuencia directa del agotamiento emocional es la despersonalización.

DESPERSONALIZACIÓN: Se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. El profesional experimenta un claro distanciamiento no sólo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral. Los profesionales de salud afectados con despersonalización ven a los pacientes de forma deshumanizada. Los pacientes dejan de ser personas con sentimientos para convertirse en simples “casos clínicos”.

FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL: Se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Los criterios



de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionados con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje. En esta tercera fase hay pérdida de ideales y, fundamentalmente, un creciente alejamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creándose una especie de autorreclusión. Algunos autores lo definen como la tendencia del profesional a evaluarse negativamente, con especial incidencia en la habilidad para la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Para el desarrollo de la presente investigación, se está asumiendo la Teoría de Christina Maslach, por ser la más completa e idónea, además por contar con una escala (Inventario Maslach Burnout – MBI) que permite medir el nivel de Síndrome de Burnout en los profesionales, basado en las tres dimensiones antes explicadas.⁴¹

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

ESTRÉS: Conjunto de reacciones fisiológicas que se presentan cuando una persona sufre un estado de tensión nerviosa, producto de diversas situaciones en el ámbito laboral o personal: exceso de trabajo, ansiedad, situaciones traumáticas que se hayan vivido, etc.

DESEMPEÑO LABORAL: Es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona.

⁴¹ Tello, I. “Nivel de Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en Enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” Lima-2018



PROFESIONAL DE SALUD: Persona capacitada para atender problemas de las diferentes áreas de las ciencias de la salud. Se involucran en la atención primaria y la atención con especialistas.



CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, transversal y correlacional, porque nos permitió analizar y medir estadísticamente las variables de estudio.

3.1.1 DESCRIPTIVO

Es de tipo descriptivo, porque permitió describir hechos tal como se presentan en la realidad sobre el Estrés y el Desempeño Laboral.

3.1.2 TRANSVERSAL

Porque permitió obtener información sobre las variables de estudio en un solo momento.

3.1.2 CORRELACIONAL

Porque permitió relacionar el nivel de Estrés con el desempeño Laboral

3.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Investigación sobre el Desempeño en el ejercicio profesional

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 POBLACIÓN MUESTRAL

La población y muestra a la vez estuvo conformada por 42 profesionales de la salud que laboraban en el Centro de Salud Wánchaq durante el año 2019, representado por:

• Medicina	7 profesionales
• Odontología	4 profesionales



• Enfermería	14 profesionales
• Obstetricia	8 profesionales
• Psicología	2 profesionales
• Biólogo	4 profesionales
• Farmacia	3 profesionales

De acuerdo a los criterios de exclusión, se administró el instrumento a 39 Profesionales, que constituyen la muestra final.

3.3.2 MÉTODO DE MUESTREO

El método de muestreo seleccionado es No probabilístico por conveniencia, a 39 Profesionales.

3.3.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Profesionales de salud que se encuentran laborando en la institución.
- Profesionales que firmen el consentimiento informado.
- Profesionales con permanencia de mínima 6 meses

3.3.4 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Profesionales de salud que no deseen participar en el estudio.
- Profesionales que se encuentren de vacaciones o con licencia.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

3.4.1 TÉCNICA

Para la investigación se empleó la técnica de la Encuesta.

3.4.2 INSTRUMENTO

- El instrumento que se empleó para la recolección de datos fue: un Cuestionario estructurado en dos partes la primera parte para identificar Características generales y la segunda para evaluar el Nivel de Estrés.



- Ficha de evaluación del desempeño para evaluar el desempeño laboral mediante el Jefe de Personal del Establecimiento.

Test de Maslach conformado por 22 preguntas y está dividido en 3 dimensiones:

Agotamiento emocional	9 preguntas. 1,2,3,4,5,6,7,8,9
Despersonalización	5 preguntas. 10,11,12,13,14
Realización personal	8 preguntas. 15,16,17,18,19,20,21,22

Para la calificación se utilizó la siguiente escala

• Nunca	0 puntos
• Pocas veces al año o menos	1 puntos
• Una vez al mes o menos	2 puntos
• Unas pocas veces al mes o menos	3 puntos
• Una vez a la semana	4 puntos
• Pocas veces a la semana	5 puntos
• Todos los días	6 puntos

Para la calificación parcial por dimensiones se utilizó la siguiente escala:

Agotamiento emocional	
Bajo	0-18 puntos
Medio	19-26 puntos
Alto	27-54 puntos
Despersonalización	
Bajo	0-5 puntos
Medio	6-9 puntos
Alto	10-30 puntos
Falta de realización personal	
Bajo	0-33 puntos
Medio	34-39 puntos



Alto	40-56 puntos
------	--------------

Para la calificación final del Nivel de Estrés se utilizó la siguiente escala:

Nivel de Estrés Alto	90-123 puntos
Nivel de Estrés Medio	45-89 puntos
Nivel de Estrés Bajo	0-44 puntos

Ficha de evaluación de Desempeño Laboral aplicada por el jefe de personal que consta de un total de 22 preguntas, y está dividido en 6 dimensiones:

Eficacia	4 preguntas
Calidad	5 preguntas
Relaciones interpersonales	3 preguntas
Iniciativa	4 preguntas
Trabajo en equipo	3 preguntas
Planificación	3 preguntas

Todas las escalas de respuestas corresponden a la Escala Likert con el siguiente detalle:

Nunca	0 puntos
Algunas veces	1 puntos
Casi siempre	2 puntos
Siempre	3 puntos

Para la calificación final del Desempeño Laboral se utilizó la siguiente escala:

Desempeño laboral no aceptable	00-22 puntos
Desempeño laboral regular	23-44 puntos
Desempeño laboral bueno	45-66 puntos



3.4.3 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Los instrumentos no requirieron validación puesto que se trata de escalas que ya fueron validadas.

- El instrumento para medir el Nivel de Estrés fue el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), instrumento creado por Maslach & Jackson en 1981, con consistencia interna de la escala de 0,79 coeficiente Alpha Cronbach, 0,89,
- Ficha de Evaluación de Desempeño Laboral, fue elaborado y validado por la jefatura de la Oficina de Salud Individual y Colectiva de la Red de Salud Ilo, la responsable de la Unidad de Calidad de la Red de Salud Ilo y Gerente del ACLAS Pampa Inalámbrica periodo 2017, para la Tesis intitulada “ESTILOS DE VIDA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA (O) DE LA RED DE SALUD ILO – 2018”, Cuyo valor alcanzado según Alpha Cronbach fue de 0,985, encontrándose dentro del valor que brinda confiabilidad para la recolección de datos.

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se realizó los trámites administrativos mediante una solicitud dirigida a la directora del Centro de Salud de Wánchaq, solicitando los permisos necesarios para realizar el estudio.

Posteriormente se realizaron las coordinaciones con los Profesionales de Salud para que puedan dar las facilidades necesarias para la aplicación del instrumento.

3.6. PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

Luego de concluir con la recolección de datos, la información obtenida se procesó utilizando el paquete estadístico SPSS. Se presentan los resultados a través de gráficos y tablas en estadísticos de simple y doble entrada, para comprobar la hipótesis establecida se utilizó la prueba elegida Chi cuadrado para medir la independencia y el estadístico Tau-B de Kendall para medir el nivel de correlación entre las variables en estudio con representaciones gráficas. Para el análisis se aplicó la base teórica descrita en la presente investigación.



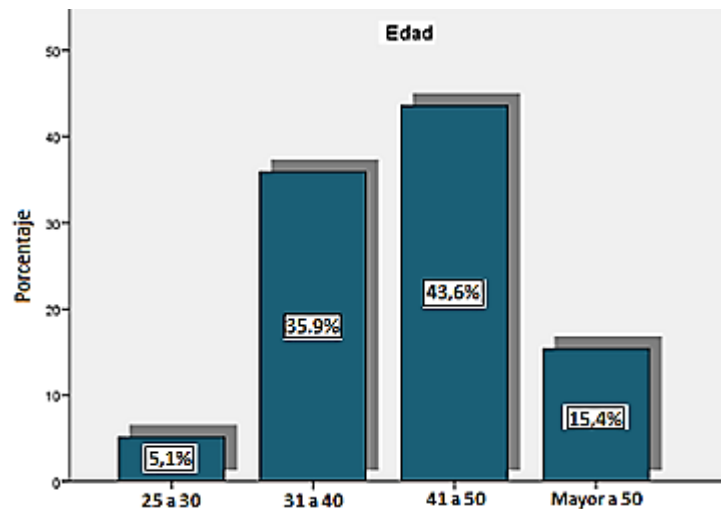
CAPÍTULO IV
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

I.- CARACTERÍSTICAS GENERALES

GRÁFICO N° 01

EDAD DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD

WANCHAQ, CUSCO-2019



INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

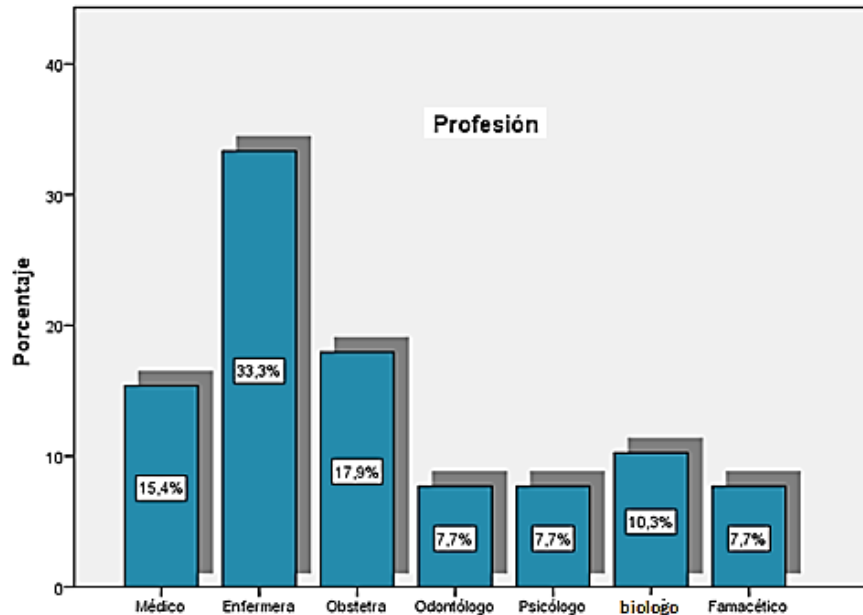
En el gráfico, se observa que el 43,6% poseían entre 41 a 50 años de edad, mientras que 5,1% tenían entre 25 a 30 años.

Los resultados no se asemejan a lo hallado por **RAMOS, L.** en la investigación “**NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE TRABAJAN EN EL CENTRO DE SALUD PERÚ COREA - HUANUCO, 2016**” **UNIVERSIDAD DE HUANUCO**, donde se halló que el 51,2% tenían entre 31 a 40 años de edad y solo el 4,9%. se encuentran entre 51 a 60 años.

De los resultados se puede analizar que los profesionales están dentro del grupo etáreo de la adultez media que comprende de los 31 - 50 años lo que significa que son profesionales que ya cuentan con años de experiencia en la labor que desempeñan; este resultado coincide con la edad promedio donde el profesional se afianza en su puesto de trabajo.

GRAFICO Nº 02

PROFESIÓN DEL PERSONAL QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019



INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

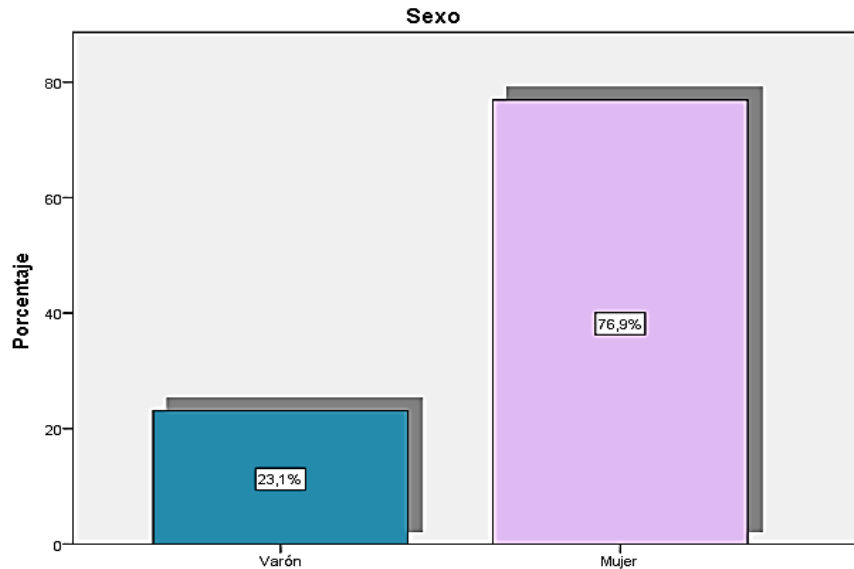
Del gráfico se observa que 33,3% corresponde a los Enfermeros, el 7,7% representa a Odontólogos, Psicólogos y Farmacéuticos respectivamente.

Los resultados hallados se asemejan a lo encontrado por **RAMOS, L.** en la investigación **NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE TRABAJAN EN EL CENTRO DE SALUD PERÚ COREA HUANUCO**, 2016 donde el 22 % fueron enfermeras seguidas 17,1% obstetras, 9,8% médicos, 2,4 odontólogos y psicólogos respectivamente.

Se infiere que en el Establecimiento los Profesionales de Enfermería manejan estrategias como, CRED niño y adolescente, Inmunizaciones, Atención Adulto Mayor, TBC, Tópico, entre otras, por el cual los profesionales se encargan de un mayor número de Estrategias Sanitarias Nacionales y otras de acuerdo a sus competencias.

GRÁFICO N° 03

SEXO DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019



INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

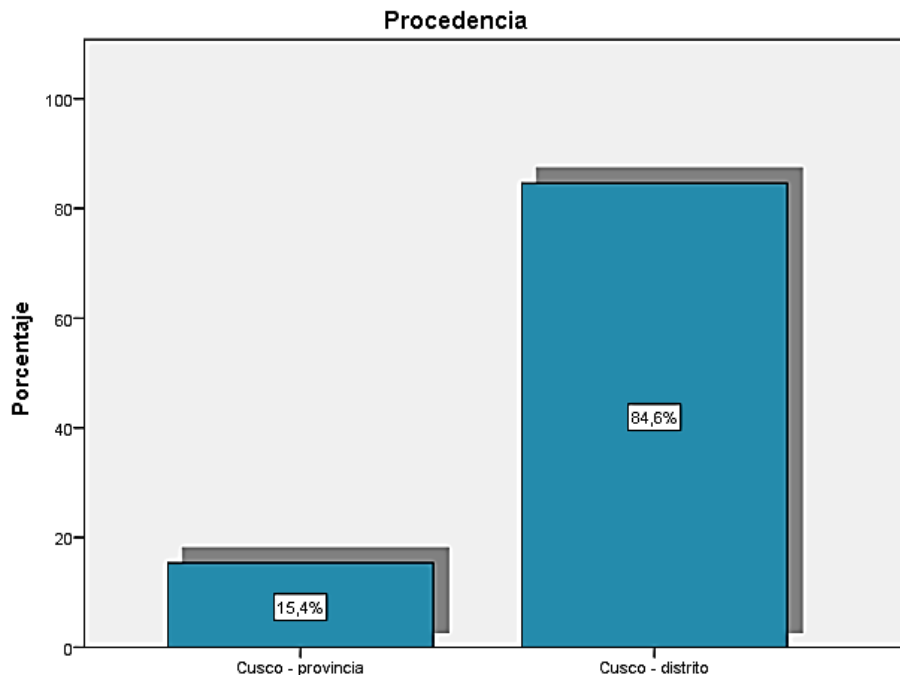
En el gráfico se aprecia 76,9% de los de los profesionales que laboran en el Centro de Salud Wanchaq fueron mujeres, 23,1% varones.

Los resultados hallados se asemejan a lo hallado por, **JUSTINIANI, B**, en su investigación “**FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS CRÍTICOS DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO-ESSALUD**” CUSCO-2017, donde 87,9% resultaron ser mujeres y 12,1% fueron varones.

De los resultados se analiza, que el sexo femenino es predominante, considerando que las enfermeras y obstetras, son el grupo de mayor presencia en las diferentes áreas asistenciales, información que se relacionan con la concepción social, de que estas profesiones son catalogadas netamente femenino.

GRÁFICO N° 04

PROCEDENCIA DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019



INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

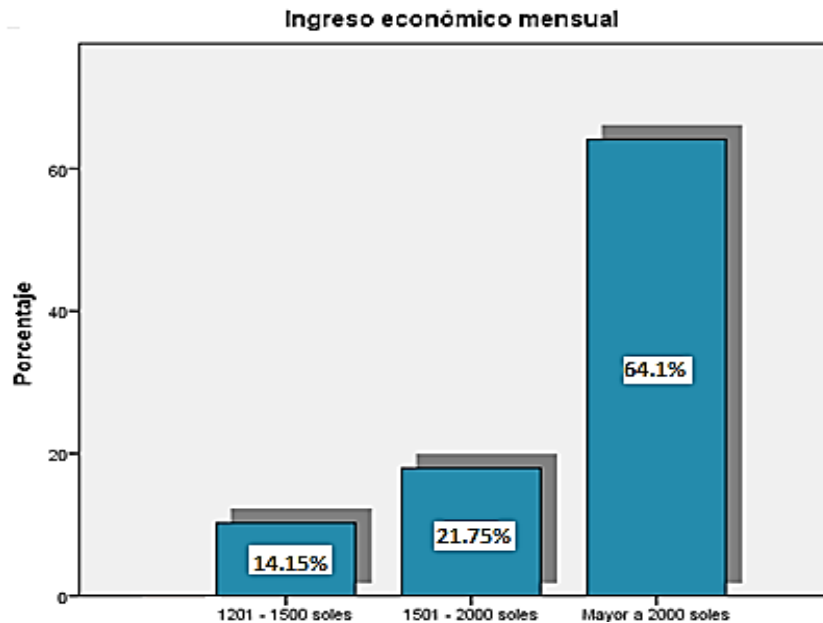
Del gráfico se observa, 84,6% de los profesionales procedían de los distritos de Cusco, y el 15,4% de Provincia.

Los resultados hallados se asemejan a lo hallado por, **RAMOS, L.** en su investigación **“NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE TRABAJAN EN EL CENTRO DE SALUD PERÚ COREA” HUANUCO, 2016** donde 82,9 provenían de Huánuco, mientras 17,1% procedía de otros departamentos.

De los resultados se analiza, que la cercanía a su centro de labores podría determinar menores niveles de estrés y cansancio, debido que mantener una rutina que involucre muchas horas de traslado provocaría irritación y agotamiento, lo que podría reflejar un bajo rendimiento.

GRÁFICO N° 05

INGRESO ECONÓMICO MENSUAL DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019



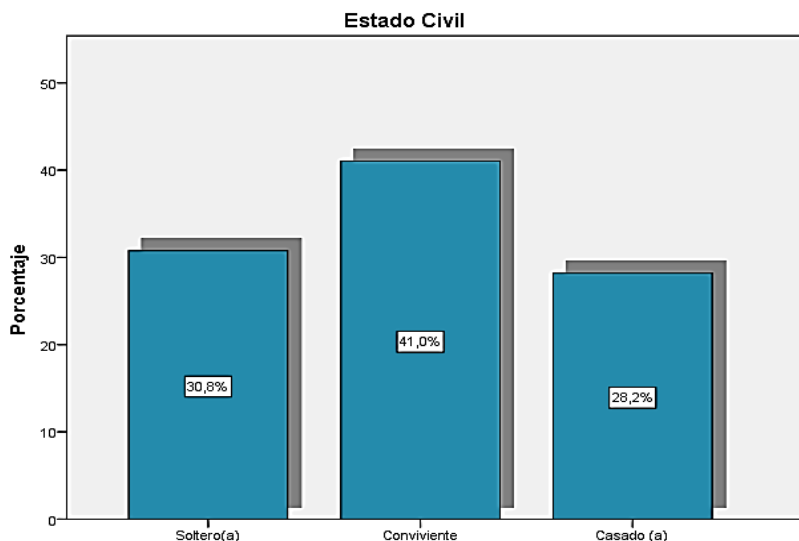
INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

En el gráfico se aprecia que 64,1% de los Profesionales de la Salud tenía un ingreso mayor a 2000 soles, y 14,15% oscilaba entre 1201 a 1500 soles.

Se analiza que, el ingreso económico puede impactar a la salud de un individuo, provocando alteraciones como, depresión, cansancio, irritabilidad, apatía, falta de concentración, sintomatología que genera el estrés y eso a su vez podría provocar una alteración en su entorno familiar y social.

GRÁFICO N° 06

ESTADO CIVIL DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019



INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

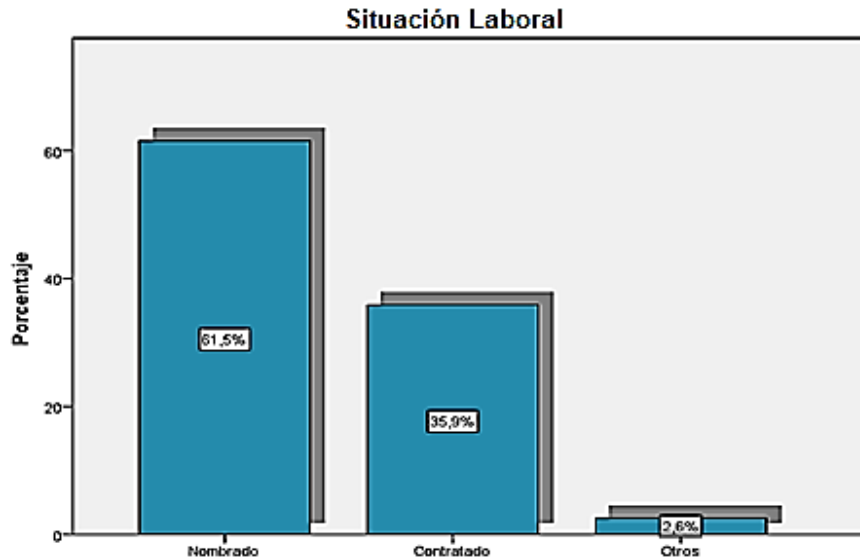
Del gráfico se observa que 41% de los profesionales poseía un estado civil de conviviente y 28,2% fue casados.

Los resultados no se asemejan al estudio de **RAMOS, L.** en la investigación **“NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE TRABAJAN EN EL CENTRO DE SALUD PERÚ COREA - HUANUCO, 2016” UNIVERSIDAD DE HUANUCO**, donde el 48.8% representaba como solteros el 39.0% fueron casados y el 12.2% conviviente.

Se infiere que el Estrés se encuentra asociado a las personas que son solteras; pues el hecho de tener una pareja y/o apoyo de la familia mitiga los efectos estresores de la vida diaria e influye en la motivación y la autoestima del trabajador.

GRÁFICO Nº 07

SITUACIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019



INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

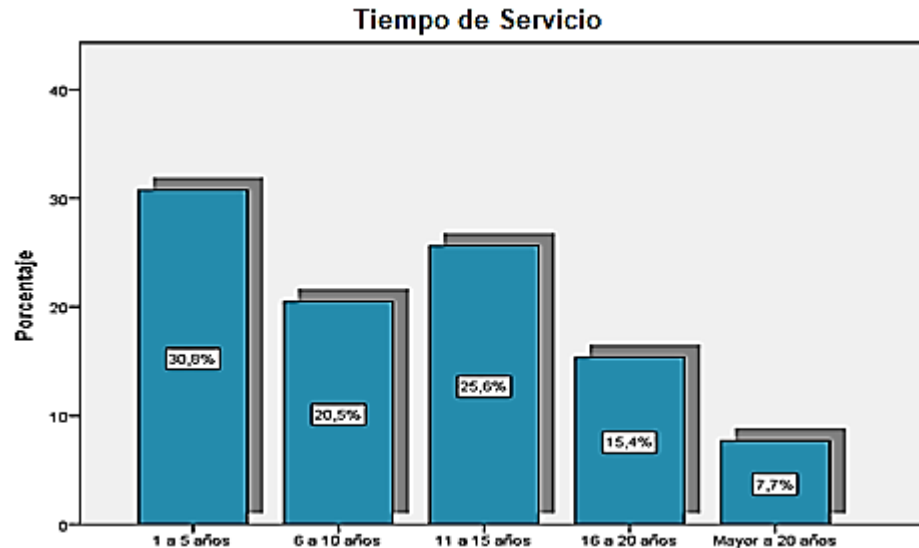
En el gráfico nos muestra 61,5% de los profesionales que laboran en el Centro de Salud Wánchaq se encontraban en situación de nombrado, y 2,6% se hallaban con modalidad

Los resultados se asemejan al estudio de **CHUNG, K y SALAS, J** en la investigación “**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA-HOSPITAL REGIONAL**” TRUJILLO- 2018, donde, 62% tiene condición nombrados y 38% de contratados.

Se infiere que la inestabilidad laboral de un contratado, ocasiona la preocupación del fin de su contrato, mostrando así desinterés en su desempeño laboral, lo cual a su vez podría estar acentuando síntomas relacionados al estrés.

GRÁFICO N° 08

TIEMPO DE SERVICIO DE LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019



INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

Del gráfico nos muestra 30,8% de los profesionales laboraban de 1 a 5 años, el 7,7% tenían más de 20 años.

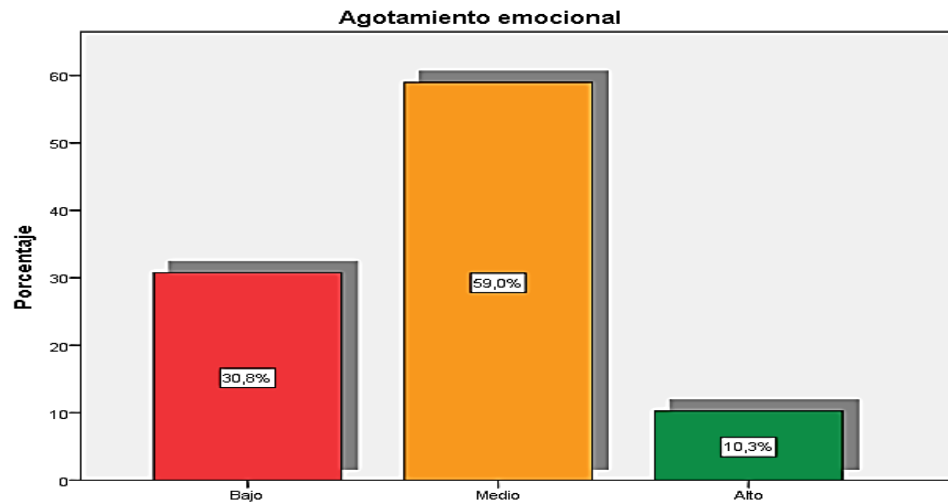
Los resultados se asemejan al estudio de **LAQUI, C.** en la investigación **“INFLUENCIA DEL NIVEL DE ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES, DE LA MICRORED DE SALUD ALCA Y COTAHUASI” AREQUIPA 2019**, donde el 51,1% laboraba de 0 a 5 años, 17,6% de 6 a 10, 12,2% 11 a 15 y 6,1% de 21 a 25 años respectivamente.

De los resultados se analiza que el tiempo de servicio, y la situación laboral, hace que los profesionales ejecuten sus actividades de manera mecánica, y en ocasiones se muestren rebeldes a la autocapacitación y a los cambios constantes.

II RESULTADOS DE LA VARIABLE ESTRÉS

GRÁFICO N° 09

ESTRÉS EN LA DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019



INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

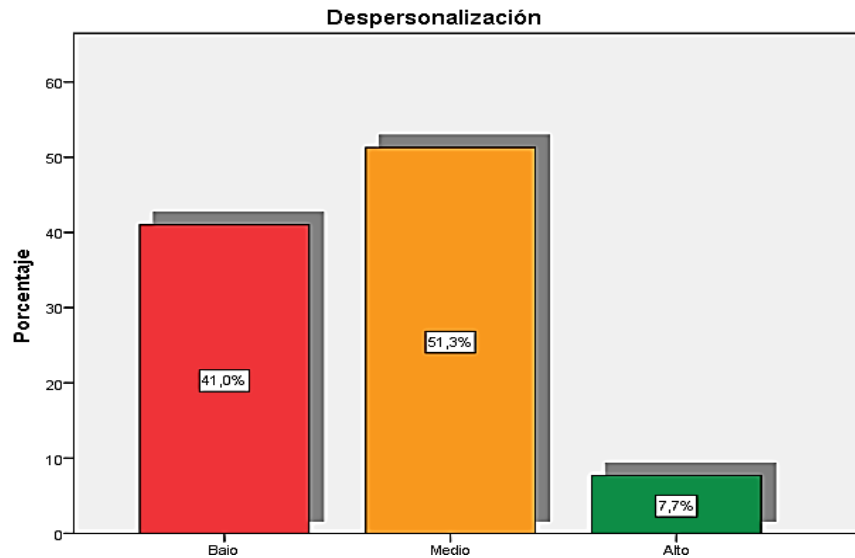
Del presente gráfico se observa 59% de los profesionales del Centro de Salud Wánchaq tenían un nivel medio de estrés en la dimensión de agotamiento emocional, 10,3% nivel alto.

Los resultados no se asemejan al estudio de **QUISPE, Y.** en la investigación **NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD EL BOSQUE, LA VICTORIA CHICLAYO 2018**, donde el estrés en la dimensión Agotamiento Emocional es 77,8% bajo y 22,2 medio,

De los resultados se puede inferir que, el agotamiento emocional que padecen los profesionales podría conducir a desarrollar niveles de estrés alto en dicha dimensión, si las condiciones laborales son desfavorables debido a la demanda laboral.

GRÁFICO N° 10

ESTRÉS EN LA DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN EN PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019



INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

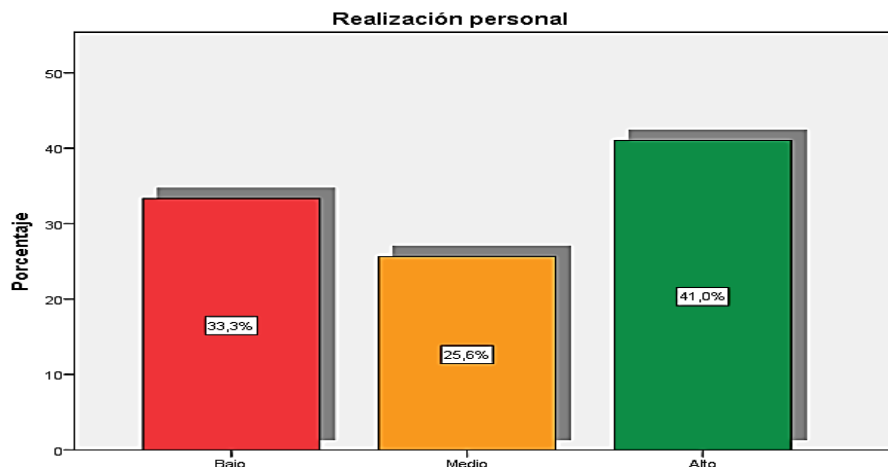
Del gráfico se aprecia 51,3% de los profesionales del Centro de Salud Wánchaq tienen un nivel medio de estrés en la dimensión despersonalización y 7,7% un nivel alto

Los resultados no se asemejan al estudio de **RAMOS, L.** en la investigación **NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE TRABAJAN EN EL CENTRO DE SALUD PERÚ COREA HUANUCO 2016**, nos muestra que 87.8% tiene un nivel bajo de despersonalización, 12.2% tiene un nivel medio y no existe un nivel alto de despersonalización.

Se analiza que la despersonalización, que padecen podría conducir a realizar niveles altos de estrés en dicha dimensión, esto a consecuencia de la presión el profesional puede tornarse distante, puede brindar una atención deshumanizada. Considerar importante que dar un trato amable y escuchar de lo que aquejan dará tranquilidad y confianza a la hora de la atención al usuario.

GRÁFICO N° 11

ESTRÉS EN LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL EN PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019



INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

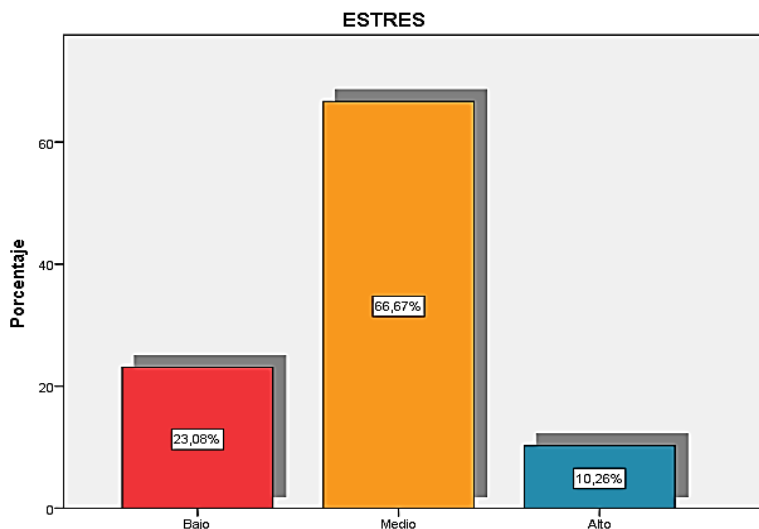
Del gráfico se observa 41% de los profesionales del Centro de Salud de Wánchaq tenían un nivel alto de estrés en la dimensión de realización personal, 25,6% nivel medio

Los resultados no se asemejan al estudio de **VELASQUEZ, F y VILLAVICENCIO, D** en la investigación **NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD Y SU RELACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL LUIS GABRIEL DAVILA ECUADOR 2016, PONTIFICA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR**, donde se encontró que existe un 76% de profesionales que presentan una realización bajo y el 12% es alto y medio.

Se analiza de los resultados que el tiempo de servicio de los Profesionales, más las condiciones desfavorables para la atención de pacientes, hacen que no quieran superarse, en los cuales su condición puede ser mejorable y por ende su satisfacción personal, lo cual lo llevara a menor presencia de Estrés.

GRÁFICO N° 12

NIVEL DE ESTRÉS EN LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019



INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

Del gráfico se aprecia 66,6% de los profesionales que laboran en el Centro de Salud Wánchaq presentaban un nivel de estrés moderado, 10,26% tenía un alto nivel de estrés.

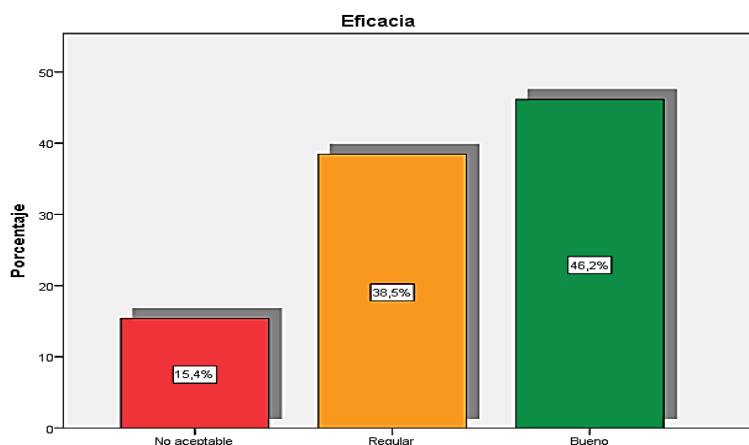
Los resultados encontrados se asemejan a lo hallado por **HUAMAN, Y**, en su investigación **NIVEL DE ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN LOS SERVICIOS DE CIRUGÍA Y MEDICINA DE HOSPITAL BELÉN TRUJILLO 2016**, donde se obtuvo los siguientes resultados el 62,22% presenta nivel de estrés medio, el 37,78% nivel de estrés bajo

Se analiza que existe un grado de estrés en los profesionales, producto de la demanda de usuarios, las múltiples responsabilidades, como el manejo de estrategias en salud, la sobrecarga administrativa, y la relación con los colegas, lo cual genera un trabajo desfavorable que podría estar conllevando a un estrés moderado.

III RESULTADOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

GRÁFICO N° 13

DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN EFICACIA EN LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019



INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

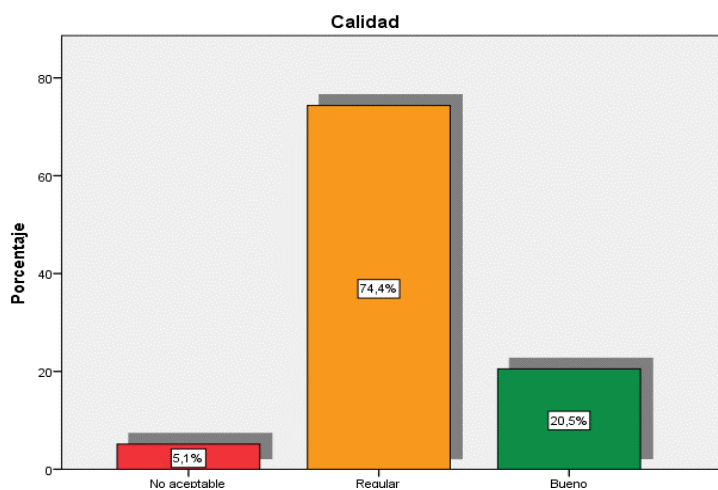
Del presente gráfico se observa 46,2% de los profesionales que laboran en el Centro de Salud Wánchaq tenían un buen desempeño laboral en la dimensión eficacia, 15,4% no aceptable.

Según Byron, C, Chávez, R, Herrera, C, la dimensión eficacia corresponde a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales. La medición de la eficacia está altamente relacionada con el modelo de planificación que se emplea en las instituciones y los modelos de marco lógico donde se establece la relación entre objetivos, metas, indicadores y actividades

Los resultados comparativos evidencian que la eficacia en el desempeño laboral está relacionada con el cumplimiento de sus obligaciones, en la investigación se busca cumplir con las responsabilidades y en la tesis en contraste busca también el cumplimiento de los objetivos organizacionales en el cumplimiento de su plan de trabajo.

GRÁFICO N° 14

DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN CALIDAD EN LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019



INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

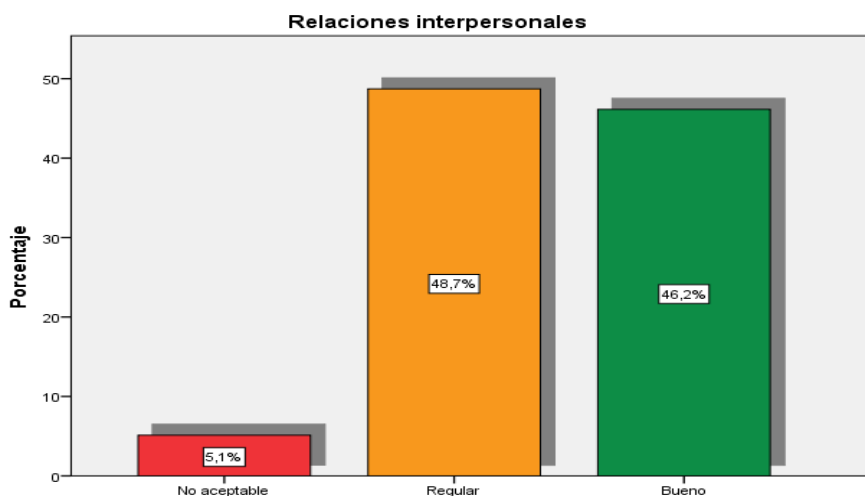
En el presente gráfico se aprecia, 74,4% de los profesionales que laboran en el Centro de Salud Wánchaq tenían un regular desempeño laboral en la dimensión calidad, 5,1% no aceptable.

Según el **Ministerio de salud** (MINSA), La dimensión calidad en la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario.

Los resultados de la investigación muestran un nivel de desempeño laboral en lo que se refiere a la calidad de atención como regular, por la presión de estrés a la que están sujetas y es lo que a través de las organizaciones del Minsa busca para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.

GRÁFICO N° 15

DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019



INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

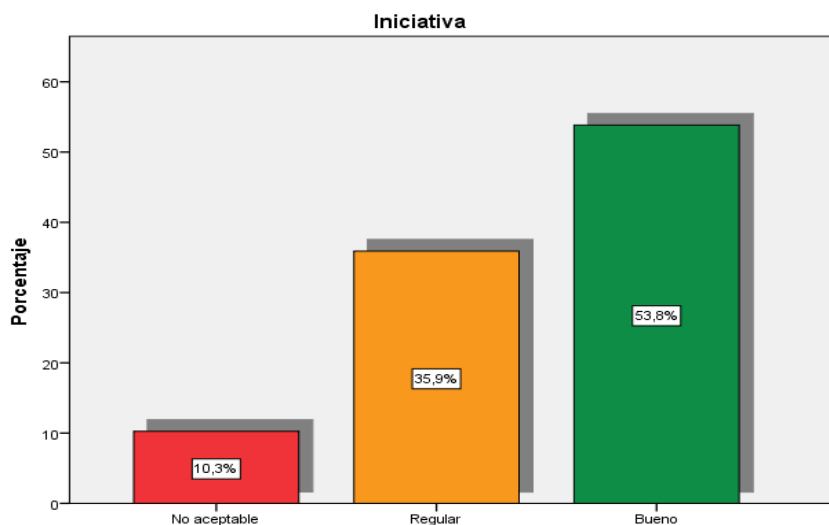
Del presente gráfico se observa 48,7% de los profesionales que laboran en el Centro de Salud Wánchaq poseían un regular desempeño laboral en la dimensión relaciones interpersonales, 5,1% no es aceptable.

Según el **Ministerio de Salud** (MINSA), la dimensión Relaciones Interpersonales corresponde al conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones; se trata también de la capacidad para resolver problemas que dichas relaciones pueden plantear.

De acuerdo a la teoría de contraste con el Minsa sobre las Relaciones interpersonales, permite trabajar en forma grupal, interactuando con los compañeros de trabajo y puedan tener la capacidad para resolver problemas, resultados hallados está en proceso porque no se mantiene un nivel de desempeño laboral en forma regular con tendencia a lo bueno, siendo necesario afianzar la confianza entre los compañeros.

GRÁFICO N° 16

DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN INICIATIVA EN LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019



INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

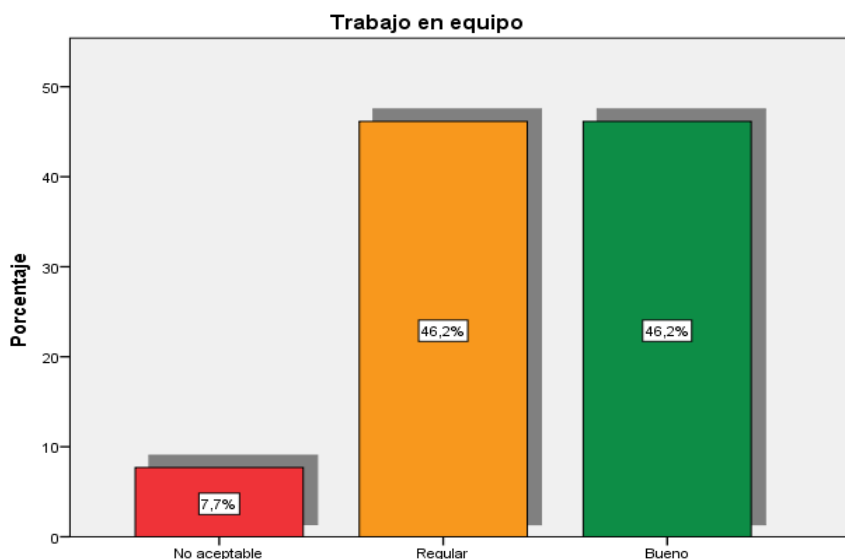
Del gráfico se percibe 53,8% de los profesionales tenían desempeño laboral bueno en la dimensión iniciativa, 10,3% no aceptable.

Según **Ulacia, A**, la dimensión Iniciativa corresponde al comportamiento que caracteriza a las personas proactivas y persistentes a la hora de superar las dificultades que emergen de los objetivos, el autoinicio implica la decisión de hacer algo, sin ningún tipo de orden, la proactividad significa detectar los problemas y las oportunidades de forma anticipada desarrollando estrategias para afrontar los problemas y aprovechar las oportunidades antes que ocurran

De acuerdo a estudios en una empresa la iniciativa es un elemento importante para poder cumplir los objetivos institucionales, la proactividad en las actividades que se desarrolla, en la investigación se ha logrado que la mayoría de los trabajadores puedan tener iniciativa para desarrollar actividades al interior del servicio en el que se desempeñan.

GRÁFICO N° 17

DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO EN LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019



INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

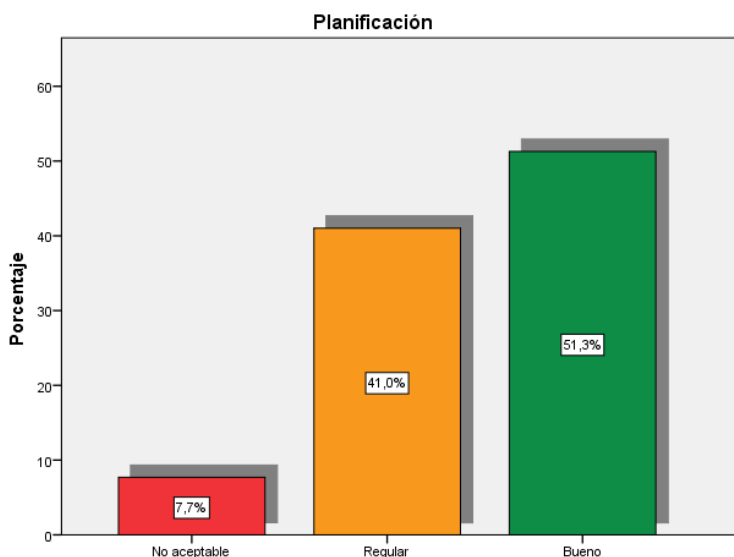
En el presente gráfico apreciamos 46,2% de los profesionales que laboran en el Centro de Salud Wanchaq tenían un regular y buen desempeño laboral en la dimensión trabajo en equipo respectivamente, 7,7% no es aceptable.

Según **Gómez, R**, la dimensión Trabajo en Equipo corresponde al número de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un propósito, las ventajas de trabajar en equipo son muchas, produciendo resultados de mayor calidad, aumentando la productividad y favoreciendo la comunicación y el compromiso de los profesionales.

Se analiza de los resultados que hay un grupo alto de profesionales en esta dimensión, que no tiene facilidad de integración a un grupo de trabajo, por la falta de una buena relación interpersonal, el cual genera una incapacidad de alcanzar e identificar los objetivos planificados, por ende, la exclusión y la falta de interés desintegra y hace que los profesionales tengan un bajo rendimiento.

GRÁFICO N° 18

DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN EN LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019



INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

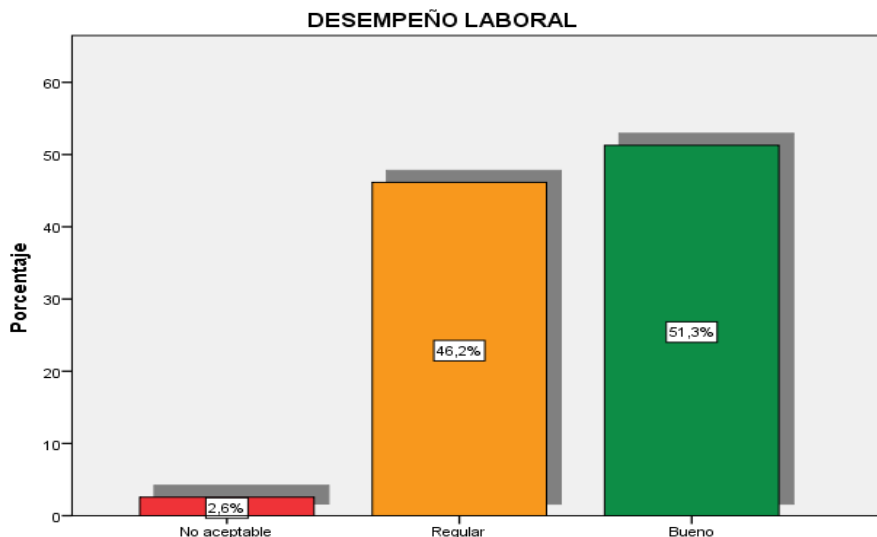
En el presente gráfico apreciamos, 51,3% de los profesionales que laboran en el Centro de Salud Wánchaq sostenían un buen desempeño laboral en su dimensión planificación, 7,7% no es aceptable.

Según **Gonzales, S**, la dimensión Planificación determina lo que debe hacerse, para prevenir, reducir o eliminar los problemas detectados en el paciente; familia y comunidad la planeación del cuidado del personal de salud incluye establecimiento de prioridades en los cuidados; determinación de los objetivos resultados o metas esperadas.

En el análisis de contraste, la planificación busca prevenir y reducir problemas que se pudiera encontrar en el trabajo que realiza en su actividad en la institución, vemos que los encuestados mayormente realizan una planificación adecuada, lo que se ve en los reportes de trabajo.

GRÁFICO N° 19

DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD WANCHAQ, CUSCO-2019



INTERPRETACIÓN ANÁLISIS

En el gráfico se observa 51,3% de los profesionales que laboran en el Centro de Salud Wánchaq tiene un buen desempeño laboral y el 2,6% no es aceptable.

Los resultados hallados en estudio coinciden con **LAURACIO, G.** en la investigación **ESTILOS DE VIDA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA DE LA RED DE SALUD” ILO 2018**, donde se evidencio que el 61,2% presentaron un desempeño laboral bueno, 36,3% regular, 2,5% no aceptable

Se infiere que la eficacia, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo, y la planificación generaron una situación favorable en su desempeño laboral por ello los Profesionales del Centro de Salud Wanchaq presentan un buen y regular rendimiento laboral fruto de un adecuado manejo de estas dimensiones.



4. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.1 PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

1° Formulación de Hipótesis Nula y Alterna

H₀: No existe una relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en profesionales del Centro de Salud Wánchaq, Cusco – 2019

H₁: Existe una relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en profesionales del Centro de Salud Wánchaq, Cusco – 2019.

2° Determinación del Nivel de significación

El nivel de significación que elegimos es 5%, para todo valor de probabilidad mayor a 0,05, se acepta H₀ y para todo valor menor o igual a 0,05 se acepta H₁.

3° Estadístico de prueba

La prueba elegida Chi cuadrado para medir la independencia y el estadístico Tau-B de Kendall para medir el nivel de correlación entre las variables en estudio.

4° Determinar la Región Crítica

Conjunto de valores del estadístico de contraste que nos induce a rechazar la hipótesis nula.



TABLA 1: RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL

		DESEMPEÑO LABORAL				
		No aceptable	Regular	Bueno	Total	
ESTRES	Bajo	Recuento	1	7	1	9
		% del total	2,6%	17,9%	2,6%	23,1%
	Medio	Recuento	0	11	15	26
		% del total	0,0%	28,2%	38,5%	66,7%
	Alto	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	10,3%	10,3%
Total		Recuento	1	18	20	39
		% del total	2,6%	46,2%	51,3%	100,0%

Se evidencia que mayormente se existe un nivel de estrés medio a nivel global del 66,7%, lo que conlleva a un desempeño laboral bueno en el 51,3% y 46,2% regular de profesionales de salud, lo que determina que, a pesar de contar con estrés, el desempeño va siendo cumplido.



TABLA 2: PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Pruebas de chi-cuadrado			Sig. asintótica (2
	Valor	gl	caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,105	4	,017
Razón de verosimilitud	14,142	4	,007
Asociación lineal por lineal	10,845	1	,001
N de casos válidos	39		





TABLA 3: PRUEBA TAU-B DE KENDALL PARA HIPÓTESIS GENERAL

				Medidas simétricas			
				Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal	por	Tau-b	de	,608	,094	4,190	,000
ordinal		Kendall					
N de casos válidos				65	39		

elección de la hipótesis

Luego de dar la lectura e interpretar el valor de α , podemos elegir la hipótesis: Existe una relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en profesionales del Centro de Salud Wánchaq, Cusco – 2019.

De acuerdo al proceso realizado para la prueba de hipótesis general, se ha podido demostrar que en la muestra de tamaño 39, el p valor hallado es 0,017, menor al nivel de significancia elegido 0,05, por lo que se acepta la hipótesis del investigador. En la gráfica de la campana de Gauss, el valor de la tabla de distribución chi cuadrado a 4 grados de libertad el valor de la tabla es 9,49, el chi calculado se encuentra en la región de rechazo con un valor de **12,105**, probando la hipótesis del investigador

El nivel de correlación hallado entre las variables es una relación alta con un valor de ,608 entre la variable presencia de estrés y desempeño laboral, al 95% de confianza.



4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

1° Formulación de Hipótesis Nula y Alterna

H₀: El agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal no se relaciona directamente con el desempeño laboral en profesionales del Centro de Salud Wánchaq

H₁: El agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal se relaciona directamente con el desempeño laboral en profesionales del Centro de Salud Wánchaq.

.2° Determinación del Nivel de significación

El nivel de significación que elegimos es 5%, para todo valor de probabilidad mayor a 0,05, se acepta H₀ y para todo valor menor o igual a 0,05 se acepta H₁.

3° Estadístico de prueba

La prueba elegida es el estadístico Tau-B de Kendall para medir el nivel de correlación entre las variables en estudio.

4° Determinar la Región Crítica

Conjunto de valores del estadístico de contraste que nos induce a rechazar la hipótesis nula.

		Variable Desempeño laboral
Agotamiento emocional	P valor	0.000
	r	0.676
Despersonalización	P valor	0.000
	r	0.804
Realización personal	P valor	0.022
	r	0.588



5. Elección de la hipótesis

Luego de dar la lectura e interpretar el valor de α , podemos elegir la hipótesis: El agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal se relaciona directamente con el desempeño laboral en profesionales del Centro de Salud Wánchaq.

De acuerdo al proceso realizado para la prueba de hipótesis específica cuarta, se ha podido demostrar que en la muestra de tamaño 39, el p valor hallado es menor al nivel de significancia por lo que se acepta la hipótesis del investigador.

El agotamiento emocional y la Despersonalización presenta una relación alta con el desempeño, y una relación moderada con Realización personal, al 95% de confianza.



CONCLUSIONES

Primera: Las características sociodemográficas de los profesionales del Centro de Salud de Wánchaq el 43,6% tienen entre 41 a 50 años, 33,3% son de profesión enfermeras, 76,9% fueron del sexo femenino, 84,6% procede de la provincia del Cusco, con un ingreso de acuerdo al 64,1% mayor a 2000 soles, 69,2% refirieron ser convivientes, la condición laboral del 61,5% de ellos es nombrado, con tiempos de servicio de 1 a 5 años de acuerdo al 30,8%.

Segunda: El desempeño laboral de los profesionales del Centro de Salud Wánchaq en el cumplimiento de sus actividades profesionales, 51,3% es bueno y 46,2% es regular, demostrando que se busca cumplir con los horarios, y protocolos que la institución plantea.

Tercera: El 66,6% de profesionales del Centro de Salud Wánchaq presenta un estrés medio, con mucha presión reflejada en cansancio e inestabilidad emocional.

Con un P valor menor al nivel de significancia del 5%, se ha evidenciado que el agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal se relaciona directamente con el desempeño laboral en profesionales del Centro de Salud Wánchaq, presentando un nivel de correlación directa alta, muy alta y moderada respectivamente.



SUGERENCIAS

AL GERENTE DEL CENTRO DE SALUD WANCHAQ:

- Se sugiere contribuir en la detección temprana de este síndrome, de modo que se pueda identificar oportunamente cualquier alteración en los profesionales, siendo ellos prestadores de servicios de salud y constituyendo un grupo vulnerable

AL JEFE DE PERSONAL:

- Programar reunión de motivación, socialización para el personal de salud
- Capacitar a todo el personal de salud, para el buen trato al usuario y brindarles una buena atención de calidad de acuerdo a sus necesidades del paciente.

A LOS PROFESIONALES

- A los a los Profesionales de la salud se les sugiere que estén más involucrados en programas que apoyen su bienestar físico y mental, lo que ayudara a tener una mejor relación interpersonal y un buen desempeño laboral.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Diario El Universal. Estrés laboral. [Internet]. [Consultado 12 noviembre 2019]. Disponible en: <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/manana-entre-en-vigor-norma-para-que-empresas-atiendan-estres-de-empleados>
2. Cigna. Estrés. Principal factor que afecta a trabajadores. [Internet]. [Consultado 12 noviembre 2019]. Disponible en: <https://www.cignasalud.es/biblioteca-de-salud/el-estres-de-los-companeros-uno-de-los-principales-factores-que-impacta>
3. OPS/OMS/OIT, “Estrés Laboral Carga Para los Trabajadores”, [Internet]. [Consultado 20 agosto 2019]. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
4. OIT, “Estrés en el trabajo. Un reto colectivo” [Internet]. [Consultado 14 de noviembre 2019]. Disponible en: https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang-es/index.htm
5. OIT, panorama laboral 2019 América latina y el caribe. [Internet]. [Consultado 05 de noviembre 2019]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_732198.pdf
6. Revista Randstad. Chile: 20% de trabajadores no recibe feedback sobre desempeño [Internet]. [Consultado 05 de noviembre 2019]. Disponible en: <https://www.diarioconcepcion.cl/economia-y-negocios/2019/04/05/chile-20-de-trabajadores-no-recibe-feedback-sobre-desempeno.html>
7. Diario La República. El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos. La República. [internet] 2018; [citado 2 de julio 2018]; 1-10. Disponible en: <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-deperuanos>.



8. Diario Andina. Desempeño laboral en el Perú [Internet]. [Consultado 05 de noviembre 2019]. Disponible en: <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
9. Diario Gestión, ¿cuáles son las causas de ansiedad y como combatirlas? [Internet]. [Consultado 20 agosto 2019]. Disponible en: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572-noticia/>
10. Carrillo, C, Ríos, M, Escudero, I, y Martínez, M. “Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital General Universitario de Murcia” España – 2018
11. Sarsosa, k y Chiarra, V. “Estrés Laboral en el Personal Asistencial de Cuatro Instituciones de Salud Nivel III de Cali” Colombia 2017
12. Sánchez, V, “Efectos de las Condiciones Psicosociales en el Desempeño Laboral del Personal Profesional de Enfermería del Hospital General Teófilo Dávila de El Oro” Ecuador – 2017
13. Laqui, C. “Influencia del Nivel de Estrés en el Desempeño Laboral de los Trabajadores, de la Microred de Salud Alca y Cotahuasi” Arequipa – 2019
14. Quispe, Y. “Nivel de Estrés y Desempeño Laboral de los Profesionales de Salud del Centro de Salud el Bosque, La victoria” Chiclayo - 2018.
15. Lauracio, G. “Estilos de Vida y su Relación con el Desempeño Laboral de la Enfermera de la Red de Salud” Ilo -2018
16. Ramos, L. “Nivel de Estrés y Desempeño Laboral de los Profesionales de la Salud que Trabajan en el Centro de Salud Perú Corea” Huánuco – 2016
17. Chung, K y Salas, J. “Nivel de Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño Profesional en Enfermeros del Servicio de Emergencia– Hospital Regional” Trujillo-2018
18. Huamán, Y, “Nivel de Estrés y su Relación con el Desempeño Laboral de las Enfermeras en los Servicios de Cirugía y Medicina de Hospital Belén” Trujillo-2016



19. De la cruz, Y, "Estrés Laboral y Desempeño Profesional Servicio de Emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016" Lima-2016
20. Cuellar, L y Valderrama, J, "Estrés y Desempeño Profesional de Enfermería en los Servicios de Emergencia, Neonatología y Uci del Hospital Regional" Cusco-2016
21. Gutiérrez, M. "Estrés y Satisfacción Laboral de las Enfermeras de Emergencia del Hospital Regional" Cusco-2016
22. Borda, K. "Síndrome de Burnout y su Influencia en el Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología y Emergencia del Hospital Regional" Cusco-2016
23. Gomez, J. "Síndrome de Burnout en Licenciados en Enfermería que Laboran en la Micro Red Anta" Cusco-2018
24. Justiniani, B, "Factores que Influyen en el Nivel de Estrés Laboral de Profesionales de Enfermería de los Servicios Críticos del Hospital Adolfo Guevara Velasco-Es salud" Cusco-2017
25. Paris, L. Estrés Laboral en Trabajadores de la Salud, [Internet]. [Consultado 20 agosto 2019]. Disponible en: <https://www.uai.edu.ar/media/109543/paris-estres-laboral.pdf>
26. Guía Para Tu Desarrollo Profesional, [Internet]. [Consultado el 16 de julio 2019]. Disponible en: <https://blog.educaweb.mx/desempeno-laboral-pdf-guia-desarrollo-profesional/>
27. Euro empleo. Evaluación del Desempeño [Internet]. [Consultado el 10 de noviembre 2019]. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/web/gestion_colaboradores/attachments/download/144/Evaluaci%C3%B3n%20del%20Desempe%C3%B1o.pdf?class=icon+icon-attachment
28. Factorial, Como Evaluar el Desempeño Laboral [Internet]. [Consultado el 10 de noviembre 2019]. Disponible en: <https://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/>



29. Bizneo, Desempeño Laboral y Como Medirlo, [Internet]. [Consultado el 16 de julio 2019]. Disponible en: <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
30. Lam D, Hernández R. Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? Rev. cubana Hematol Inmunol Hemoter [Internet]. [consultado el 19 de julio 2018], Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892008000200009&lng=es.
31. Documento Técnico Sistema de Gestión de la Calidad en salud. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA (2006)
32. MINISTERIO DE SALUD (2011). "Manual de relaciones interpersonales". Consultado el 19 de marzo del 2017. Disponible en <http://repositorio.minsa.gob.pe:8080/jspui/handle/MINSA/78749>.
33. Ulacia AI. Diseño, aplicación y evaluación de un programa para el desarrollo de la iniciativa personal en la formación profesional inicial. Zumaia 2003
34. Gómez R. El estrés laboral del médico: Burnout y trabajo en equipo, Rev Asoc Esp Neuropsiq, 90 (2004), pp. 41-56, View Record in Scopus
35. González S, Chaves A. Proceso de atención de enfermería desde la perspectiva docente. Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo [Internet]. 2009;11(2):47-76, disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=145220480004>
36. El Sevier, Estrés y Burn Out [internet].2007[citado 17 de septiembre del 2019]; Disponible desde: <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896>
37. Ortega, J, Zubeidat, V, Ihab. Ansiedad, Angustia y Estrés: tres conceptos [internet].2003, [citado 01 de septiembre del 2019]; vol3 pp.10-59. Disponible desde: <https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>
38. Psicología y Mente, [internet].2003, [citado 01 de septiembre del 2019]; Disponible desde: <https://psicologiaymente.com/clinica/tipos-de-estres>



39. Medline Plus, El Estrés y su Salud [internet]. [citado 01 de septiembre del 2019]; Disponible desde:
<https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
40. Melgosa J. Sin Estrés [internet]. Madrid; 10ma Impresión de la 1ra Edición 2006. [citado 01 de septiembre del 2019]; Disponible desde:
<https://books.google.com.pe/>
41. Tello, I. "Nivel de Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en Enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión" Lima-2018



ANEXOS