

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**



**INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD DE SAN  
JERÓNIMO-ANDAHUAYLAS. 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN SALUD MENTAL**

**AUTORES:**

**ROSA SOFIA QUIÑONES SAICO**

**CARMIÑA YULIANA RIPA VIGURIA**

**YOLFA VIGURIA AREVALO**

**CALLAO – 2020**

**PERU**



## **HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN**

### **MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:**

- DR. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA            PRESIDENTE
- DRA. ANA MARÍA YAMUNAQUE MORALES            SECRETARIO
- MG. HAYDEE BLANCA ROMAN ARAMBURU            VOCAL

**ASESORA:**DRA. ANA MARIA YAMUNAQUE MORALES

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 007-2020

Fecha de Aprobación de la tesis: 09/12/2020

Resolución de sustentación:

Nº 245-2018-CU

## **DEDICATORIA:**

El presente trabajo de grado está dedicado a Dios, quien fue nuestra guía y estuvo presente en el caminar de nuestras vidas, bendiciéndonos y dándonos fuerzas para continuar con nuestras metas trazadas sin desfallecer. A nuestras familias por el apoyo incondicional, amor, confianza y paciencia que permitieron que logremos culminar nuestra carrera profesional

Los autores

## **AGRADECIMIENTO**

En estas líneas queremos agradecer a todas las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron con nosotros en los momentos difíciles, alegres, y tristes. A nuestros padres por todo su amor, comprensión y apoyo, a nuestros hijos y esposos por la paciencia y el esfuerzo conjunto con nosotras.

Agradecemos a todos los docentes de la segunda especialidad profesional de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao por su sabiduría y conocimiento impartidos en este logro trazado.

Las autoras

## ÍNDICE GENERAL

Indice .....	
.....	¡Error! Marcador no definido.
<b>I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>10</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del Problema .....	11
Problema Específicos .....	12
1.3. Objetivos de la investigación .....	12
Objetivo Específicos .....	12
1.4. Limitantes de la investigación.....	13
<b>II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>14</b>
2.1. Antecedentes Internacional y Nacional .....	14
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	17
2.2. Bases Teóricas.....	20
2.2.2. Teorías relacionadas a desempeño laboral .....	23
2.3. Conceptual .....	24
2.3.3. Mecanismos del Estrés Fase de Alarma .....	28
INDICADORES .....	30
2.3.4. Origen del estrés.....	30
2.3.5. Factores estresores. ....	31
2.3.6. Desempeño Laboral .....	31
2.3.7. Factores psicosociales en el trabajo .....	33
2.4. Definiciones de términos básicos .....	39
<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>41</b>
3.1. Hipótesis .....	41
3.1.1. Hipótesis General.....	41
3.1.2. Hipótesis Específicas .....	41
3.2. Definición conceptual de variables .....	41
V <sub>2</sub> : Desempeño Laboral: .....	41
3.2.1. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	41
4.3. Método de Investigación .....	43
<b>IV. DISEÑO METODOLOGICO.....</b>	<b>43</b>
4.4. Diseño de la Investigación .....	43

4.5. Población y muestra .....	44
4.6. Lugar de estudio y periodo desarrollado .....	47
4.7. Técnicas e Instrumentos para recolección de la información .....	47
4.8. Análisis y procesamiento de datos .....	51
<b>V. RESULTADOS</b> .....	<b>52</b>
5.1 Resultados Descriptivos .....	52
5.2 Resultados Inferenciales .....	61
<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>68</b>
<b>6.1. Contrastación Y demostración de la hipótesis con los resultados</b> .	<b>68</b>
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares .....	74
6.3. Responsabilidad ética .....	78
CONCLUSIONES .....	80
RECOMENDACIONES .....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	82
CUESTIONARIO DE OPINION SOBRE NIVEL DE ESTRES .....	88
Anexo 3: Instrumentos de Desempeño Laboral .....	91
ANEXO 4. Consentimiento informado .....	94
ANEXO 5. DECLARACION JURADA .....	95
ANEXO 7. Base de datos .....	97
ANEXO 9. Fotografías de trabajos realizados .....	105

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Índice de Tablas

Tabla 1. variable del nivel de estrés del personal de salud en el centro de salud de san jerónimo-Andahuaylas 2018 .....	51
Tabla 2.variable del nivel de estrés y sus dimensiones del personal de salud en el centro de salud de san jerónimo-Andahuaylas 2018 .....	52
Tabla 3.variable de desempeño laboral del personal de salud en el centro de salud de san jerónimo-Andahuaylas 2018.....	53
Tabla 4.variable desempeño laboral y sus dimensiones del personal de salud en el centro de salud de san jerónimo-Andahuaylas 2018 .....	54
Tabla 5.tabla cruzada entre las variables nivel de estrés y desempeño laboral del personal de salud en el centro de salud de san jerónimo-andahuaylas 2018 .....	55
Tabla 6.tabla cruzada entre la variable nivel de estrés y la dimensión acciones y comportamientos del personal de salud en el centro de salud de san jerónimo-Andahuaylas 2018.....	56
Tabla 7.tabla cruzada entre la variable nivel de estrés y la dimensión situaciones laborales del personal de salud en el centro de salud de san jerónimo-Andahuaylas 2018.....	57
Tabla 8.tabla cruzada entre la variable nivel de estrés y la dimensión de actividad laboral del personal de salud en el centro de salud de san jerónimo-Andahuaylas 2018.....	58
Tabla 9.tabla cruzada entre la variable nivel de estrés y la dimensión de estrategias laborales del personal de salud en el centro de salud de san jerónimo-Andahuaylas 2018.....	59
Tabla 10.correlacion de rho spearman entre variables y dimensiones .....	60

Tabla 11.prueba de asociación de nivel de estrés relacionado al desempeño laboral del personal de salud en el centro de salud de san jerónimo-Andahuaylas.....	68
Tabla 12.prueba de asociación de nivel de estrés relacionado a las acciones y comportamientos del personal de salud en el centro de salud de san jerónimo-Andahuaylas 2018.....	69
Tabla 13.prueba de asociación de nivel de estrés relacionado a situaciones laborales del personal de salud en el centro de salud de san jerónimo-Andahuaylas.....	70
Tabla 14.prueba de asociación de nivel de estrés relacionado a la actividad laboral del personal de salud en el centro de salud de san jerónimo-Andahuaylas.....	71
Tabla 15.prueba de asociación de nivel de estrés relacionado a las estrategias laborales del personal de salud en el centro de salud de san jerónimo-Andahuaylas.....	72
Tabla 16 confiabilidad del cuestionario nivel de estrés .....	95
Tabla 17 confiabilidad del cuestionario desempeño laboral .....	96

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Categoría de la variable Nivel de estrés del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018 .....	52
Gráfico 2 Categoría de la variable Desempeño Laboral del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018.....	54
Gráfico 3 Grafico cruzado entre la variable Nivel de Estrés y Desempeño Laboral del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018 .....	56
Gráfico 4 Grafico cruzado entre el Nivel de Estrés y Acciones y Comportamiento del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018 .....	57
Gráfico 5 Grafico cruzado entre el Nivel de Estrés y Situaciones Laborales del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018	58
Gráfico 6 Grafico cruzado entre Nivel de Estrés y Actividad Laboral del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018 .....	59
Gráfico 7 Grafico cruzado entre Nivel de Estrés y Estrategias Laborales del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018	60
Gráfico 8 Dispersion simple con ajuste de línea de Nivel de Estrés relacionado al Desempeño Laboral del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo- Andahuaylas 2018.....	69
Gráfico 9 Dispersión simple con ajuste de línea Nivel de estrés relacionado a las acciones y Comportamientos del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018 .....	70
Gráfico 10 Dispersión simple con ajuste de línea Nivel de estrés relacionado a Situaciones Laborales del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo- Andahuaylas 2018.....	71
Gráfico 11 Dispersion simple con ajuste de línea Nivel de Estrés relacionado a Estrategias Laborales del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo- Andahuaylas 2018.....	72
Gráfico12 Dispersion simple con ajuste de línea Nivel de Estrés relacionado a las	

Estrategias Laborales del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo- Andahuaylas 2018..... 73

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como **objetivo** determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo -Andahuaylas 2018.

**Metodología:** el estudio presenta un enfoque Cuantitativo, diseño Descriptivo, correlacional de corte transversal realizado en el Centro de Salud de San Jerónimo Andahuaylas 2018., con una muestra de 33 licenciadas de enfermería, Se determinó que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en el Centro de Salud de San Jerónimo Andahuaylas 2018

**Resultados:** El nivel de estrés es “siempre” en los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo en un (66.7 %).y el desempeño laboral es “bajo” (69.7 %), , y las dimensiones con mayores promedios globales fueron: “respuestas fisiológicas” (55.5%), “respuestas psicológicas” (78.8%), “respuesta comportamental” (48.5%) “agentes negativos” (48.5%), “acciones y comportamientos” (66.7%), “situaciones laborales (54.5%), “actividad laboral” (51.5%), “estrategias laborales” (66.7%).

**Conclusiones:** Existe relación altamente significativa entre la variable de nivel de estrés y la variable de Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo al observar valor de coeficiente de asociación (rs) igual a .942\*\* y p-valor < 0.01, detectado mediante la prueba Rho Spearman (p-valor<0.01) con nivel de significancia al 1%

Palabras Claves: influencia del estrés, satisfacción laboral, asociación.  
Recursos humanos

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of stress on the work performance of health personnel at the Health Center of San Jerónimo Andahuaylas 2018.

Methodology; the study presents a quantitative, descriptive, correlational cross-sectional approach carried out at the Health Center of San Jerónimo Andahuaylas 2018., with a sample of 33 nursing graduates, it was determined that there is a relationship between stress and work performance in the health center of San Jerónimo Andahuaylas 2018

Results: The level of stress is "always" in the workers of the San Jerónimo Health Center in one (66.7%), and the work performance is "low" (69.7%), and the dimensions with the highest global averages were: "answers physiological" (55.5%), "psychological responses" (78.8%), "behavioral response" (48.5%) "negative agents" (48.5%), "actions and behaviors" (66.7%), "work situations" (54.5%) , "Work activity" (51.5%), "work strategies" (66.7%).

Conclusiones: There is a highly significant relationship between the stress level variable and the Labor Performance variable of the health center workers of San Jerónimo when observing the value of the association coefficient (rs) equal to .942 \*\* and p-value <0.01, detected by the Rho Spearman test (p-value <0.01) with level of significance at 1%

Key words influence of stress, job satisfaction, association. Human Resources

## INTRODUCCIÓN

El estrés hoy en día es tan normal para la mayoría de personas, debido a distintas circunstancias y presiones a las cuales están sometidos, sin embargo, afecta a todo tipo de personas no importa su clase social, trabajo, género o incluso edad. Afecta a la persona en la medida que reconozca alguna situación como amenazante, es allí donde todo el organismo empieza a tomar un estado de alerta, y se pone a la defensiva, listo para huir, y poner en marcha todos los recursos para afrontarlo. Cuando la situación supera los recursos de afrontamiento el cuerpo empieza a desarrollar reacciones para adaptarse, crea tensión y por tanto estrés.

Este a su vez se ha vuelto parte de la sociedad y en gran medida es porque se tratan los síntomas más no se previene, por ello la importancia de prestarle atención, pues si este no es tratado a tiempo puede traer consigo una serie de enfermedades, el cuerpo somatiza lo que no ha podido canalizar bien.

El personal de enfermería no está fuera de la lista de personas que afecta este tipo de tensión, con todas las funciones y la presión que genera el trabajo, están en constante contacto con enfermedad y muerte, sin embargo, si se obtienen recursos o herramientas para manejarlo, la labor y la vida no se verán tan afectados por el mismo.

El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores de salud, al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleados de las diferentes áreas y funcionarios del gobierno. Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario, lo constituye el personal de salud y en especial el personal de enfermería, por la gran responsabilidad que asume en la atención a pacientes y otros.

El estrés de origen laboral se debe a la interacción entre múltiples factores de riesgo e incluye aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extra laborales.

Entonces nos pareció importante detectar cuáles son las manifestaciones que evidencian la aparición del estrés y que influyen en la calidad de vida laboral.

El tiempo también es algo importante, darle y separar tiempo para la familia, las amistades, la recreación. Practicar ejercicios de relajación, realizar ejercicios físicos y un buen descanso en la noche favorecerá un ambiente con menor tensión, hay algunos alimentos que potencian estar en un estado de preocupación como lo son el café, azúcar, alcohol, el tener una dieta balanceada será de mucha ayuda.

En estos tiempos que el estrés se ha vuelto parte de la vida, las personas se deben adaptar, así que los pensamientos positivos que invadan la vida, y seguir estos pequeños consejos benefician la disminución de éste. Otro factor que contribuye es la alimentación puesto que una dieta pobre disminuye el sistema inmunológico de la persona por ende pone al cuerpo en un estado de estrés físico, al hablar de una dieta pobre no se refiere a la poca ingesta de comida, sino más bien a alimentos poco sanos.

Si el cuerpo físicamente está débil para afrontar una situación de tensión, emocionalmente le afectará, pues el cuerpo no tendrá una apropiada nutrición y esto inquieta en parte a como el cerebro procesa la información. El estado físico también es un factor importante puesto que poca actividad física crea condiciones en el cuerpo para un momento estresante. El ejercicio tiene grandes ventajas para el cuerpo y proporciona bienestar tanto físico como emocional.

Los trabajadores del Centro de Salud San Jerónimo con la excesiva carga laboral, los turnos rotativos y otras causantes que el mismo trabajo ofrece puede ocasionar estrés laboral; el cual influye en la insatisfacción que el empleado siente por la labor que desempeña y como este afecta su bienestar psicológico, en el ámbito laboral, familiar o social, esto lleva a un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional sino que se extiende a menudo a la vida personal y familia.

# I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1. Descripción de la realidad problemática

Según la OMS uno de los problemas de Salud Mental que constituye el factor causal de muchas enfermedades, y es considerado el “mal del siglo”, es el “estrés laboral” que afecta al individuo y/o al ser humano que se encuentra en constante adaptación frente a los cambios que se suscitan en su entorno generado en los últimos tiempos por el avance de la ciencia y la tecnología, entre otros. En tal sentido las enfermeras en el trabajo diariamente enfrenta situaciones estresantes que son perjudiciales para la salud; siendo estos derivados entre otros de inadecuadas condiciones de iluminación en el servicio, existencia de ruidos, ambiente contaminados, escaso o exceso de control en tareas deficientes relaciones interpersonales con el equipo de salud y el paciente, dificultades personales que suelen presentarse en obligaciones familiares, deficiente comunicación con los hijos y pareja, no existe actualización en los últimos avances , entre otros, lo que en resumen podría conllevar al “Síndrome de Burnout” que afecta un 60% de profesionales de la salud:(médicos, enfermeras, psicólogos ,etc). Los últimos avances de la ciencia y la tecnología han producido serias repercusiones y modificaciones en el estilo de vida del individuo, causando mucho estrés que influye no sólo en la calidad de vida, sino también en el ámbito laboral que desarrolla día a día ante diversas situaciones estresantes las cuales pueden ser perjudiciales para la salud. <sup>(1)</sup>

La Fundación Europea para el Desarrollo de las Condiciones de Trabajo reporta que, el 44% de las enfermeras reconocen tener estres. <sup>(2)</sup>

En Estados Unidos, se han realizado investigaciones donde indican que un 30% de 11 millones de empleados en servicios de salud están expuestos a estrés mental debido al tipo de empleo que desempeñan. El costo para la atención del estrés y enfermedades relacionadas con éste, implican para los empleados y las empresas los mismos un aproximado de \$200 billones de dólares

Anualmente, asimismo debemos señalar el costo intrínseco del deterioro de la calidad de vida de empleados y pérdidas organizacionales. <sup>(2)</sup>

Se encontró un estudio realizado a enfermeras en Estados Unidos, se halló que las causas del absentismo relacionadas al estrés laboral incluyen en mayor medida a las inasistencias en un año es un 36.5%, y los accidentes de trabajo 28%; por enfermedad general 27.7%. <sup>(2)</sup>

Así mismo, comparando cuatro ocupaciones (administrativos, docentes, obreros y enfermeras). Son las licenciadas en enfermería en un 87% consideraron el trabajo en los centros de salud como estresante, además señalaron que tenían mayor problemas de salud que las otras ocupaciones. <sup>(3)</sup>

A nivel local en el Centro de Salud San Jerónimo el estrés es un problema que se acarrea en la mayoría del personal de salud, por encontrarse muchas veces en condiciones no adecuadas para realizar la labor, en realidad son muchos los factores que afectan o condicionan para desarrollar el estrés, en este caso los trabajadores de dicho establecimiento no son la excepción esto, debido a la excesiva carga laboral, los turnos frecuentes y otras causantes que el mismo trabajo ocasionan y por ende se ve reflejado en la satisfacción, este problema afecta el ámbito laboral, familiar, social, personal, y profesional

## **1.2. Formulación del Problema**

### **Problema General**

¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral del personal de salud en Centro de Salud de San Jerónimo - Andahuaylas 2018?

## **Problemas Específicos**

1. ¿Cuál es el nivel de estrés relacionado a las acciones y comportamientos del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo - Andahuaylas 2018?
2. ¿Cuál es el nivel de estrés relacionado a las situaciones laborales del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo -Andahuaylas 2018?
3. ¿Cuál es el nivel de estrés relacionado a la actividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo -Andahuaylas 2018?
4. ¿Cuál es el nivel de estrés relacionado a las estrategias laborales del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo -Andahuaylas 2018?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General**

Determinar si el estrés influye en el desempeño laboral del personal de salud en Centro de Salud de San Jerónimo - Andahuaylas 2018

#### **Objetivos Específicos**

1. Identificar el nivel de estrés relacionado a las acciones y comportamientos del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo Andahuaylas 2018
2. Identificar el nivel de estrés relacionado a las situaciones laborales del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo Andahuaylas 2018

3. Identificar el nivel de estrés relacionado a la actividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo Andahuaylas 2018
4. Identificar el nivel de estrés relacionado a las estrategias laborales del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo Andahuaylas 2018

#### **1.4. Limitantes de la investigación**

La elaboración de la presente investigación es de gran importancia y se presentó las siguientes limitantes

##### **Teórica**

Como limitante de esta investigación se ha encontrado, que no se cuenta con la suficiente información con respecto al tema a investigado, por lo que muchos de ellos se adquieren realizando una compra, el factor económico también influye, pero de alguna u otra manera se ha logrado obtener la información necesaria, pudiendo ampliara aún más. El conocimiento con los aportes teóricos científicos en establecimiento de salud de San Jerónimo, no existe una investigación relacionado a estrés.

##### **Temporal**

Los datos serán considerados para la realización del trabajo de investigación los propuestos serán enmarcados en los meses de mayo a Julio del 2018.

##### **Espacial**

El proyecto de investigación propuesto está considerado en el Centro de Salud San Jerónimo, correspondiente al Distrito del mismo nombre, Provincia de Andahuaylas, Departamento de Apurímac.

## II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes Internacional y Nacional

#### 2.1.1. Internacionales

- Portero S <sup>(4)</sup> (2019), España realizó una investigación titulada: “**Estrés Laboral, Burnout, Satisfacción, Afrontamiento Y Salud General del Personal Sanitario de Urgencias**” la investigación tuvo como **Objetivo**, Evaluar la posible relación entre el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales del personal sanitario del servicio de urgencias hospitalario sobre el estado de salud general, la investigación tuvo como **diseño metodológico**, un estudio observacional, transversal y multicéntrico. La muestra mínima proyectada fue de 235 profesionales sanitarios. **Resultados**, El 76,17% (n=179) de los profesionales eran mujeres. Los datos referidos al estado civil se expresan Además, el 54,47% (n=128) afirmó practicar ejercicio físico de manera diaria. En lo referido al consumo de tabaco, el 51,06% (n=120) señaló no consumir tabaco a diario. La edad osciló entre los 23 y los 65 años, La mayor parte de los participantes eran profesionales de enfermería (72,77%, n=171). La antigüedad media en el servicio de urgencias fue de 12,04 (9,43) años y osciló entre 1 y 40 años. La experiencia profesional media de los profesionales osciló entre 1 y 42 años con una media de 22,67 Los factores con los que los profesionales sanitarios estaban más satisfechos fueron la relación interpersonal con los jefes [3,89 (0,62) puntos] y con los compañeros 3,87 (0,85) puntos Además, el nivel de satisfacción media global osciló entre 36 y 95 puntos.
- YOZGAT, U. y cols <sup>(5)</sup> (2015), ESTAMBUL En su estudio titulado “**El estrés de trabajo y el desempeño laboral de los empleados en el sector público**”

en Estambul”. Siendo su **objetivo** examinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral teniendo en cuenta la inteligencia emocional como una variable moderadora, el **diseño** utilizado para este estudio fue estrés de trabajo el cuestionario desarrollado por Parker y Decotiis el cual utilizó una escala de tipo Likert de 5 puntos donde 1 es “muy en desacuerdo “ y 5 “ totalmente de acuerdo”, para desempeño laboral se utilizó el cuestionario desarrollado por Verbeke y Rhoads(1996) con una escala de tipo Likert de 5 puntos donde 1 es “bajo desempeño “ y 5 “excelente desempeño”, para tal estudio se tomó una muestra de 424 trabajadores del sector público se pudo **concluir** que : “Se encontró una relación negativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral”

- **CHIANG VEGA** y cols <sup>(6)</sup> (2015), Chile en su investigación “**Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud**”. Teniendo como **objetivo** analizar la relación existente entre los factores psicosociales en el trabajo que puedan desembocar en estrés y su relación con el desempeño y realizando una comparación entre trabajadores de la salud primaria urbanos y rurales en la universidad del BioBio de Chile, se realizó un **diseño de investigación** no experimental de corte transversal teniendo como muestra 141 trabajadores de centros de salud urbanos y rurales los cuales el 78% eran de género femenino y 22% masculino. El instrumento utilizado fue el Cuestionario del Contenido de Trabajo (JCQ), compuesto por 27 preguntas cerradas que miden exposición al riesgo psicosocial laboral. La investigación concluyo que: “El trabajo en equipo y una cultura de equipo en la institución es un factor protector frente al estrés por lo tanto impactaría positivamente en el desempeño”

- **SUM MEZARIEGOS**, y cols <sup>(7)</sup> (2015) Guatemala realizó una investigación titulada "**motivación y desempeño laboral**" en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala en el año 2015, la investigación tuvo como **Objetivo**. Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. tuvo un diseño **metodológico** La investigación es de tipo descriptivo de acuerdo a su contenido, Para este estudio se utilizó la fiabilidad y significación de la media aritmética, llegando a los siguientes **Resultados** La motivación para los trabajadores se deriva de una interacción compleja entre los motivos internos de las personas y los estímulos de la situación o ambiente. Los factores internos son las necesidades aptitudes, intereses, valores y habilidades de las personas. Estos motivos individualizan a cada persona y hacen que todas sean diferentes unas con otras. Cada individuo es capaz de realizar tareas específicas. Los factores externos son estímulos o incentivos que la empresa ofrece. Estos pueden satisfacer necesidades, despertar sentimientos de interés o representar recompensas deseadas. Son motivos externos todas las recompensas que ofrece la compañía, desde el salario y los beneficios hasta el ambiente de trabajo y asimismo buscar la satisfacción. El segundo factor denominado Reconocimiento Social, se obtuvo una media de 97 en el factor de incentivos a nivel general del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, el cual se observa que el grupo está incentivado y una media de 95 en el nivel de satisfacción, por lo que se encuentran en un rango alto en dicho factor, los colaboradores buscan aprobación social y estima por parte de los demás, tanto por sus esfuerzos como por su valía personal, ya que ellos tienden a buscar prestigio personal y profesional, una puntuación alta indica que el colaborador desea que los demás le demuestren estima y se esfuerza por obtener la aprobación y el reconocimiento

### 2.1.2. Antecedentes Nacionales

- **GOICOCHEA ESPÍNOLA** <sup>(8)</sup> (2016) Trujillo, Realizo una investigación titulada ***“El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del distrito El porvenir-Año, 2016”***, la investigación tuvo como **Objetivo** Determinar el estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzado Kiara del distrito el porvenir año,2016 **metodología utilizada** en la investigación consistió en un diseño no experimental, de corte transversal, cuya población estuvo conformada por 38 trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario para estrés laboral, el cual fue aplicado a los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir, y para la segunda variable desempeño laboral se aplicó una evaluación del desempeño por el método de escala gráfica ,el cual fue aplicado por el gerente a los trabajadores de dicha empresa, luego de la recolección de datos se usó el programa estadístico SPSS para análisis respectivo y encontrar la correlación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral. **Los resultados obtenidos** señalaron que en la empresa de calzados Kiara existe una correlación significativa media ( $,0.39$ ) con un nivel de significancia de 0.01, existe una relación inversa entre ambas variables, es decir, si aumenta el estrés laboral en un trabajador disminuye su desempeño laboral.
- **ZELADA ROSALES** <sup>(9)</sup> (2015), Lima En su tesis, ***“Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja en el 2015”***, la investigación tuvo como **Objetivo** determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. **El estudio** fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La técnica que fue

la encuesta y el instrumento un cuestionario y una escala de Lickert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud, aplicado previo consentimiento informado. **Resultados.** Con una población de 28 personas, 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (17) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Cuyas conclusiones que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

- **REYNAGA UTANI** <sup>(10)</sup> (2015) Andahuaylas, “**Motivación y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015**” El presente trabajo de investigación se realizó en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, el cual es un órgano desconcentrado de la Dirección Sub Regional de salud Chanka – Andahuaylas, es un hospital de mayor complejidad, que brinda atención de salud especializada en las diferentes áreas para la sociedad. El **diseño metodológico** fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, que tuvo como **Objetivo** determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral. Determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal, en base a tres dimensiones de la motivación (dimensión la intensidad, la dirección (están 3) y la perspectiva). Las dimensiones de la variable dependiente son también, tres (la participación del empleado, formación de desarrollo profesional y ambiente de trabajo). Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión sobre la motivación y desempeño laboral a 100

personales entre hombres y mujeres, los cuales son médicos; enfermeras, obstetras; técnicos en enfermería y especialista en laboratorio en el periodo 2015. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario sobre las dos variables en general de 30 preguntas con una amplitud de escala de cinco categorías (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca). Así mismo la validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los **resultados** obtenidos fueron 0.635 % para la motivación y desempeño laboral de 0.55, por tanto, los instrumentos son confiable y consistentes. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, con respecto al valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ); por tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además, la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada. En esta investigación, se muestran que la motivación y desempeño laboral del personal Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Respecto al objetivo general se rechaza la hipótesis pero si existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal y los objetivos específicos planteados, en el primer objetivo se rechaza la hipótesis nula, pero si existe relación significativa entre la dimensión intensidad y la participación del empleado; en el segundo objetivo se acepta la hipótesis nula, entonces se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% pero no existe relación significativa con la dimensión dirección con la formación de desarrollo profesional y en el tercer objetivo específico se rechaza la hipótesis pero si existe relación significativa entre la dimensión persistencia y el ambiente de trabajo en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.

## 2.2. Bases Teóricas

### 2.2.1. Teorías relacionadas de Katz y Kahn del estrés

Katz y Kahn desarrollaron un modelo de organización amplio y complejo mediante la aplicación de la teoría de sistemas y la teoría de organizaciones. Luego compararon las posibilidades de aplicación de las principales corrientes sociológicas y psicológicas en el análisis organizacional, proponiendo que la teoría de las organizaciones se libere de las restricciones y limitaciones de los enfoques previos y utilice la teoría general de sistemas. Según el modelo propuesto por ellos, la organización presenta las siguientes características típicas de un sistema abierto: <sup>(11)</sup>

#### a) La organización como sistema abierto

Para Katz y Kahn, la organización como sistema abierto presenta las siguientes características:

1. Importación (entradas): La organización recibe insumos del ambiente y necesita provisiones renovadas de energía de diferentes instituciones, personas, o del medio ambiente material. Ninguna estructura social es autosuficiente ni auto contenida. <sup>(11)</sup>
2. Transformación (procesamiento): Los sistemas abiertos transforman la energía disponible. La organización procesa y transforma los insumos en productos acabados, mano de obra, servicios, etc. <sup>(11)</sup>
3. Exportación (salida): Los sistemas abiertos exportan ciertos productos hacia el ambiente. <sup>(11)</sup>
4. Los sistemas como ciclos de eventos se repiten: El funcionamiento en cualquier sistema consiste en ciclos repetitivos de importación- transformación- exportación. <sup>(11)</sup>
5. Entropía negativa: Los sistemas abiertos necesitan moverse para detener el proceso entópico para reabastecerse de energía manteniendo indefinidamente su estructura organizacional. <sup>(11)</sup>
6. Información como insumo: Los sistemas abiertos reciben también insumos de tipo informativo que proporcionan señales a la estructura sobre el ambiente y sobre el funcionamiento en relación a éste. <sup>(11)</sup>
7. Estado de equilibrio y homeostasis dinámica: En tal sentido, los sistemas

abiertos se caracterizan por un estado de equilibrio: existe un flujo continuo de energía del ambiente externo y una continua exportación de productos del sistema; sin embargo, el cociente de intercambio de energía y las relaciones en ambas partes siguen siendo los mismos. <sup>(11)</sup>

8. Diferenciación: La organización tiende a la multiplicación y elaboración de funciones, lo que trae también diferentes roles y diferenciación interna. <sup>(11)</sup>

9. Equifinalidad: El cual plantea que el sistema puede alcanzar, por diversos caminos, el mismo estado final, partiendo de diferentes condiciones iniciales. <sup>(11)</sup>

10. Límites o fronteras: La organización presenta barreras entre el sistema y el ambiente. Éstos definen el campo de acción del sistema, como también el grado de apertura con relación al ambiente. <sup>(11)</sup>

#### **b) Las organizaciones como una clase de sistema social**

Las organizaciones constituyen una clase o tipo de sistema social, el cual se considera una clase de sistema abierto. Como clase especial de sistema abierto, las organizaciones tienen propiedades que les son peculiares, pero comparten otras propiedades con todos los sistemas abiertos. Todos los sistemas sociales, incluidas las organizaciones, se fundamentan en actividades estandarizadas de una cantidad de individuos. Esas actividades estandarizadas son complementarias o interdependientes con respecto a algún producto con resultado común. Ellas son repetidas, relativamente duraderas y relacionadas en espacio y tiempo. <sup>(11)</sup>

#### **c) Características de primer orden**

Las características de las organizaciones como sistemas sociales son:

1. Los sistemas sociales, al contrario de las demás estructuras básicas no tiene límites en amplitud. Los sistemas sociales no pueden representarse a través de modelos físicos. <sup>(11)</sup>

2. Los sistemas sociales necesitan insumos de producción y de mantenimiento.

3. Los sistemas sociales son sistemas esencialmente inventados, creados por el hombre e imperfectos: se afirman en actitudes, percepciones, creencias, motivaciones, hábitos y expectativas de los seres humanos. <sup>(11)</sup>

4. Los sistemas sociales presentan mayor variabilidad que los sistemas

biológicos. Necesitan mecanismos de control para reducir la variabilidad e inestabilidad de las acciones humanas. <sup>(11)</sup>

5. Las funciones, normas y valores constituyen los principales componentes del sistema social. <sup>(11)</sup>
6. Las organizaciones sociales representan el desarrollo claro de un estándar de funciones interrelacionadas que insinúan actividades prescritas o estandarizadas. <sup>(11)</sup>
7. El concepto de inclusión parcial. La organización utiliza sólo los conocimientos y habilidades de personas que son importantes.
8. Con relación a su ambiente. El funcionamiento organizacional debe estudiarse con respecto a las transacciones continuas desarrolladas en el medio que lo rodea. <sup>(11)</sup>

#### **d) Cultura y clima organizacionales**

Toda organización crea la propia cultura o clima, sus propios tabúes, costumbres y usos. El clima o cultura del sistema refleja las normas y valores del sistema formal, así como disputas internas y externas el ejercicio de la autoridad dentro del sistema, que se transmiten a nuevos miembros del grupo. <sup>(11)</sup>

#### **e) Dinámica del sistema**

Con el fin de mantenerse, las organizaciones sociales recurren al uso de mecanismos, establecen normas y valores para estimular las actividades requeridas y dispositivos de autoridad para dirigir el comportamiento organizacional. <sup>(11)</sup>

#### **f) Concepto de eficacia organizacional**

Como sistemas abiertos, las organizaciones sobreviven solamente cuando son capaces de mantener negentropía, es decir, importación bajo todas las formas de cantidades mayores de energía que las que devuelven al ambiente como producto. La eficiencia pretende incrementos a través de soluciones, técnica y económicas, mientras que la eficacia busca la maximización del rendimiento de la organización, por medios técnicos y económicos (eficiencia) y por medios políticos (no económicos). <sup>(11)</sup>

#### **g) La organización como un sistema de roles**

Rol es el conjunto de actividades exigidas a un individuo que ocupa una

determinada posición en una organización. Por tanto, la organización puede considerarse como constituida por roles o por un conjunto de actividades que se espera de los individuos. <sup>(11)</sup>.

### 2.2.2. Teorías relacionadas a desempeño laboral

.Teoría de Florence Nightingale <sup>(12)</sup> (teoría del entorno) Nightingale se le conoce como la **primera teórica del cuidado**. Una de las características que la identificaba es que reconocía que nunca le habían enseñado nada sobre la naturaleza de la enfermedad, todo lo aprendido a través de la experiencia, observación y la reflexión, por lo tanto, al intentar educar quiso reproducir las condiciones en las que aprendió la realidad de la enfermedad. <sup>(12)</sup> Además, propuso la teoría de enfermería, que posteriormente sería conocida como teoría del entorno que consistía en identificar los elementos que debía controlar la enfermera del ambiente, tales como la luz, ruido, ventilación, aire fresco, agua limpia potable y la correcta eliminación de excretas, que eran benéficos para la salud. <sup>(12)</sup>

Se consideraba positivista y **creía en el conocimiento de la ciencia a partir del método experimental**. Por tal motivo se pensó que la formación y el aprendizaje estaban centrados en experiencia, la cual estaba mediada por la observación fina y física, así como por la estadística para analizar y reflexionar sobre los datos y tener conclusiones. Entre las aportaciones de Nightingale que aún siguen vigentes, comenta la maestra Rodríguez Jiménez, está que procuró que la carrera de enfermería se enseñara de manera laica, no religiosa. Asimismo, que las enfermeras tenían que estar en contacto con los hospitales, y que debían ir a las universidades. los estudiantes deben tener una formación universitaria integral en cuanto a lo social y el conocimiento científico multidisciplinar para entender los procesos que vive la sociedad en el cuidado de la salud y no sólo de la enfermedad". Existen disposiciones que en la actualidad son casi ley en materia de salud (el lavado de manos, la separación de las camas en los hospitales, el consumo de agua potable) fueron impulsadas desde hace dos siglos por la enfermera Florence Nightingale y hoy salvan miles de vidas en

todo el mundo.

“Nightingale definió a la carrera de enfermería como una profesión ética, así como las prácticas éticas integradas. Presentó pautas para la relación profesional paciente, como el principio de confidencialidad y la toma de decisiones que potencialmente pudieran afectarlo; ideas que hoy tienen vigencia en la práctica profesional de la enfermería contemporánea”<sup>(12)</sup>

## **2.3. Conceptual**

### **Estrés**

#### **2.3.1 Definición**

Se define como la reacción fisiológica del organismo donde entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia. Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades , anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. Dicho esto estrés positivo, no producen un desequilibrio de tipo fisiológico; a nivel psicológico la persona es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello es decir que nos permite disfrutar de la vida de una forma mucho más placentera agradeciendo por cada momento que se tenga.<sup>(13)</sup>

El estrés incrementa la vitalidad, salud y energía además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa. <sup>(13)</sup>

Al hablar del término estrés con el adjetivo laboral, “estrés laboral”, los autores lo definen siguiendo los enfoques interactivos del estrés, como desequilibrio entre el trabajador y el entorno laboral, o como una respuesta, es decir como tensión (strain). <sup>(13)</sup>

El estrés en el trabajo puede conducir a una deficiente salud o a una lesión” (Cincinnati, 1999). Entre las definiciones de estrés laboral que se centran en el tipo de respuesta que provoca el estrés, incluiríamos las definiciones de: La Organización Mundial de la Salud (O.M.S), “el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”; La Comisión para la Salud y la Seguridad Británica (Health and Safety Comisión, HSC, 1999), “el estrés es la reacción de las personas a presiones excesivas u otro tipo de exigencias con las que se enfrentan”; La Comisión Europea, (1999), define estrés laboral “como un modelo de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de conducta a los aspectos adversos y dañinos del propio trabajo, la organización y el entorno laboral. Es un estado caracterizado por altos niveles de agitación y angustia y, a menudo, del sentimiento de no saber sobrellevarlo”. El término estrés laboral tampoco se incluye dentro de las categorías que establece la clasificación psicopatológica DSM-IV (1995). En dicha clasificación el estrés se incluyen dentro de los Trastornos de Ansiedad, y hacen referencia al Estrés Posttraumático, y al Trastorno por Estrés Agudo. Las definiciones de estos dos trastornos están muy alejadas de lo que actualmente se considera estrés laboral, y por tanto no nos sirven como guía de referencia <sup>(13)</sup>

Una de las definiciones recientes de estrés ha sido planteada por Bruce McEwen (2000): “El estrés es una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica del individuo que resulta de una respuesta fisiológica y/o conductual. En medicina, el estrés se refiere

a una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas se encuentran elevados. Según la definición de Chrousos y Gold (1992) “se define al estrés como un estado de poca armonía o amenaza a la homeostasis. La respuesta adaptativa puede ser específica, o generalizada y no específica. Así, una perturbación en la homeostasis resulta en una cascada de respuestas fisiológicas y comportamentales con la finalidad restaurar el balance homeostático ideal”. Surge así un concepto que es importante definir: homeostasis. Lo ideal es que el cuerpo posea oxígeno en sangre, lo mismo que una acidez y temperatura corporal, entre otras tantas variables. Todas estas se mantienen en esos valores a través de un balance homeostático, estado en el cual todos los valores se mantienen dentro de los rangos óptimos. El cerebro ha evolucionado mecanismos para mantener la homeostasis. Según Robert Sapolsky (2004) un estresor es cualquier cosa del mundo externo que nos aleja del balance homeostático, la respuesta al estrés es lo que hace el cuerpo para restablecer la homeostasis. <sup>(14)</sup>

El ejercicio de la profesión de la profesión lleva consigo responsabilidad sobre la vida, la salud y el cuidado de otras personas. El trato diario con pacientes, es uno de los determinantes más destacados del síndrome de desgaste (MASLACH, 1978), y este síndrome se relaciona con la aparición de síntomas o molestias orgánicas (FREUDENBERGER, 1974). Además de este problema, y además de los numerosos riesgos profesionales de Enfermería en el trabajo, existen problemas importantes en las conductas no saludables como se muestra que los profesionales sean más vulnerables que otros (KRAKOWSKI, 1982) <sup>(14)</sup>

Los investigadores y expertos aún tienen una concordancia en relación a definición de ESTRÉS y de las propiedades esenciales. Se solicitó incluso que el hecho más notable en torno al estrés es que haya subsistido y evolucionado hacia una vasta aplicabilidad, a pesar que no existe acuerdo sobre el significado. <sup>(14)</sup>

En pocas palabras estrés es la interacción entre el organismo y el contacto con el medio ambiente; esto significa que el organismo humano, y el medio

ambiente puede consistir en propiedades físicas que constituyen el medio ambiente. <sup>(14)</sup>

### 2.3.2. Las dimensiones relacionadas con el estrés son:

**Respuesta fisiológica**, con la mediación de características individuales y/o procesos psicológicos y que es consecuencia de cualquier acción, situación, acontecimiento externo que inflige demandas físicas y/o psicológicas a la persona. <sup>(15)</sup>

El estrés en la dimensión respuesta fisiológica es un concepto amplio cada autor lo maneja de distintas formas. En el presente trabajo referimos la respuesta fisiológica como conjunto de reacciones que padece el organismo en una determinada situación, estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda, exigencia, estímulo o abuso. El término estrés, en la realidad no es un vocablo hispano, aunque muchos autores lo escriben en sus obras es un americanismo: Stress. <sup>(15)</sup>

Muchos autores denominan la palabra estrés de muchas maneras, entre las más comunes están: angustia, tensión, presión. Aquí existe un problema en los términos utilizados porque mientras algunas personas intercambian ESTRÉS con ansiedad, hay quien asegura que la ansiedad y la tensión son los resultados del estrés. <sup>(15)</sup>

La respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. Esta respuesta fisiológica mantenida, provocará **síntomas físicos** como frecuentes dolores de cabeza, tensión dolor en los músculos (cuello, espalda, pecho), molestias en el pecho, fatiga frecuente, elevada temperatura corporal (manifestada como una fiebre), desórdenes estomacales (indigestión, diarrea), insomnio y pesadillas, sequedad en la boca y garganta. <sup>(15)</sup>

**Respuesta Psicológica:** es la dimensión que tiene su fundamento se caracteriza por "pequeñas dosis" (periodos de tiempo cortos) aunque puede llegar a extenuar es resultado de factores que impresionan al ser humano de

Manera ocasional algunos ejemplos de ellos serían el estrés que sufren los estudiantes ante un examen parcial o entrega de algún trabajo, el que padecen algunos pacientes antes de ser intervenidos, síntomas que también experimentan los padres de familia <sup>(15)</sup>

Ante el nacimiento repentino de uno de sus hijos. Se caracteriza por cambios en el humor, leves padecimientos médicos, como dolores musculares, de cabeza esto puede desaparecer ante la falta del estresor. <sup>(15)</sup>

La principal respuesta psicológica asociada al estrés es de tipo emocional. Explicamos el estrés surge cuando el organismo lleva a cabo un sobreesfuerzo para contrarrestar el desequilibrio inducido por alguna amenaza que altera el funcionamiento normal.. <sup>(15)</sup>

**Estrés permanente:** este tipo de estrés es aquel donde el individuo a diario vive sin realizar condiciones sumamente estresantes sin preocupaciones continuas este puede llegar a afectar el desempeño a diario originándole padecimientos médicos bastantes severos mucho se ha investigado acerca de la relación entre el cáncer y este tipo de estrés. <sup>(16)</sup>

**Respuesta comportamental:** cuyos efectos no ocasionan problemas a las personas tanto fisiológicas como psicológicas y del cual se puede salir de manera fácil, o efectos que pueden ocasionarles serios desbalances fisiológicos, psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que poseen los estresores en él. <sup>(16)</sup>

### **2.3.3. Mecanismos del**

#### **Estrés Fase de Alarma**

En esta fase se desencadena una reacción en cadena en el sistema nerviosos vegetativo en el componente simpático, el cual comienza con una

Descarga en el ámbito de las glándulas suprarrenales de la sustancia conocida como adrenalina. <sup>(16)</sup>

Los efectos que esta sustancia desencadene en el organismo van a depender de la cantidad segregada y del modo en que se realice dicha secreción; es decir, si se realiza en un brevísimo instante o se prolonga en varios segundos. <sup>(16)</sup>

### **Fase de Agotamiento**

En cuanto empiece agotarse las reservas energéticas de adaptación aparece la fatiga, como un conjunto de signos físicos y psicológicos, que indican que se debe descansar para que se reponga el desgaste vital. <sup>(17)</sup>

Si la persona no realiza el descanso respectivo se daría la aparición de las agujetas musculares que aparecen por la ejecución de este. <sup>(17)</sup>

### **Agentes Negativos**

Es todo suceso, situación o persona que se encuentra en un medio ambiente externo puede ser estresor.

La respuesta al estrés es el esfuerzo del cuerpo para adaptarse a una mayor precisión, para mantener la homeostasis. Experimentamos ESTRÉS cuando no podemos mantener o recuperar este equilibrio personal. Si no se percibe una amenaza externa, no hay necesidad de adoptar una postura de adaptación y no puede haber ESTRÉS. Puesto que las condiciones correctas casi cualquier cosa puede producir una respuesta, se desprende que también casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor. Por esta razón es imposible elaborar una lista finita de estresores y decir “evite estos y usted llevara una vida libre de ESTRÉS “. Sin embargo, prácticamente hablando, algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras. <sup>(17)</sup>

## **INDICADORES**

- Problemas digestivos, respiratorios
- Agotamiento emocional, Inquietud, Ansiedad, Sentimiento de depresión
- Problemas concentración, Sentimiento de agresividad o aumento de irritabilidad, Conflictos o tendencias, Aislamiento
- Desgano, Falta o aumento de apetito
- Olores, Ruidos, Polvos Químicos

### **2.3.4. Origen del estrés.**

Robbins (2004) indica que existen dos categorías causantes de estrés, ambientales y organizacionales.

- Factores ambientales. Se conoce que el ambiente en donde se desenvuelven los colaboradores es fundamental para la estructura de la organización, tendrá así una gran influencia en el estrés. En el momento de haber cambios económicos, esto puede crear una inestabilidad en el trabajador. Esto afecta significativamente el acoplamiento laboral y se ve como una amenaza preocupante para el colaborador, ya que si se toca la economía o la estabilidad laboral seguramente se verá afectado y definitivamente las causas de estrés se elevarán por no saber qué pasará con él en la empresa. Los cambios en las políticas también son factor ambiental significativo, donde se tiene en cuenta leyes que amparan a los trabajadores esto podrá cambiar, si se trabaja en la institución gubernamental seguramente los cambios generados pueden perjudicar la estabilidad laboral. Por último se señala las innovaciones tecnológicas, mayor aun si se tiene ya un buen tiempo con un mismo sistema y se siente la amenaza sí se desconocen nuevas estrategias.<sup>(17)</sup>
- Factores organizacionales. Existe en el momento de la exigencia de la empresa puede ser seria y basarse en el cumplimiento de tareas e incluso Las metas que se fijan en determinados periodos de tiempo, esto causa el estrés significativo en el empleado porque si no se realiza lo requerido corre

el riesgo de abandonar la organización por no dar cumplimiento con los parámetros asignados. También se menciona el trabajo en equipo el cual puede perjudicar, a los jefes inmediatos o el liderazgo ejercido sobre alguien más seguramente afecta la forma de llevar una estabilidad en el trabajo.<sup>(17)</sup>

### **2.3.5. Factores estresores.**

Solas (2005) comenta que existen varias situaciones desencadenantes del estrés y una de ellas puede ser la resistencia al cambio en las empresas, ya sea por el avance tecnológico implementado, o una nueva forma de trabajar que no esté acostumbrado, incluso se vea como una amenaza para el trabajador. En algunas ocasiones estos cambios no son aceptados por el personal y al momento de brindar una capacitación estén renuentes a recibirla, y cuando se pone en práctica no saben cómo llevar a cabo el nuevo programa porque no sintieron la necesidad de conocerlo. El estrés dentro del trabajo aumenta y esto tiene una estrecha relación con lo estudiado anteriormente, se identifica en varias situaciones con la falta de modernidad mayormente en los colaboradores que tienen varios años de trabajar dentro de la empresa y sienten la amenaza de parte de los nuevos empleados por el conocimiento de ellos al entender el avance de la educación y llegan con nuevas ideas a la institución, el cual causa temor por sentirse desplazados por las innovación que se introduzcan inclusive pueden ser mejores. Una razón más de la causa del 13 estrés es el escaso número de intervenciones para evaluar los riesgos psicosociales en el centro laboral, al detectar entre otros riesgos este factor y así poder actuar con las medidas preventivas necesarias, como el nuevo diseño del trabajo o del asesoramiento al personal, para de esta manera eliminar o reducir el estrés laboral.<sup>(17)</sup>

### **2.3.6. Desempeño Laboral**

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de metas dentro de la

Organización en un determinado tiempo. otra definición importante es la de Chiavenato donde expone el desempeño es eficiencia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para dicha organización. <sup>(14)</sup>

El desempeño laboral según Robbins (2004), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar los esfuerzos sobre metas difíciles, cuando las metas son fáciles. Chiavenato (2004: 359), plantea: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en búsqueda de objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”. <sup>(18)</sup>

Es la evaluación de la labor realizada por el licenciado, que permite identificar el nivel de cumplimiento de las labores encomendadas y la correcta culminación de tareas, teniendo este resultado se pueden elaborar planes de mejora y mejorar en su futuro nivel de esfuerzo. <sup>(18)</sup>

El desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra el empleado durante la ejecución del trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona. presenta conceptos importantes para lograr una evaluación del **desempeño laboral** ajustada al tipo de trabajador. El cumplimiento de metas diarias que conducen a objetivos generales puede mejorar la evaluación del desempeño laboral. Crear objetivos específicos para el trabajo y esforzarse por alcanzarlos siguiendo la política y los procedimientos de la compañía, es la actitud correcta que ayudará a satisfacer las expectativas del empleador. <sup>(18)</sup>

El desempeño laboral es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa. El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no

solo lo que sabe hacer, por lo tanto son aspectos esenciales tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. <sup>(18)</sup>

### **2.3.7. Factores psicosociales en el trabajo**

Los factores psicosociales representan en el trabajo un conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros a las relaciones humanas y aspectos emocionales. El enfoque común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés. <sup>(19)</sup>Tanto en los países subdesarrollados como en los estados industrializados el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida provoca la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Por ello la importancia de su estudio desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día a día, estos estudios deben incluir tanto los aspectos fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los modos de producción y las relaciones laborales. <sup>(19)</sup>

### **2.3.8. Las dimensiones de desempeño laboral:**

**Acciones o comportamientos:** Las actitudes podrían pensarse como partículas psíquicas de una red que se ha formado a lo largo de la historia interactiva de cada individuo con su ambiente social. Son como moléculas elementales de conducta en potencia, sintetizada por la persona desde las dotaciones psíquicas innatas y en función del contenido de las experiencias socioculturales. Estas disposiciones dirigen la reactividad individual por causas relativamente estables y por eso previsibles, tal como lo demuestran las preferencias, gustos hábitos, favoritismos, estilos, modos o constancias de cada persona. específica adquirida, por influjo de la propia

historia personal en medio de la sociedad y de la cultura, cada una de las muchas moléculas que constituyen el mapa psíquico. <sup>(20)</sup>

**Situaciones laborales:** relacionado en gran medida a la satisfacción del trabajador en el puesto, por no sentirse a gusto y es entonces cuando decide dejar el trabajo porque no cumple con las expectativas esperadas por él. El nivel de desempeño de los colaboradores es un factor determinante en la relación que tiene la satisfacción con la rotación de personal. Por lo general sí existe satisfacción en el trabajo, la rotación es notoriamente escasa e incluso en ocasiones es importante plantear nuevas formas de realizar un tipo de ello, de esta manera la empresa pueda obtener ideas innovadoras<sup>(20)</sup>

**Actividad laboral;** es el resultado de las actitudes presentadas al empleado y estas benefician a la empresa en el logro de objetivos y metas, lo importante es cuando el colaborador demuestre formas de comportamiento donde no cumplan con los requerimientos deseados se brinde la atención inmediata y oportuna para no afectar el desempeño en la empresa. Por lo tanto, el concepto de actividad laboral es el resultado de las actitudes de una persona en los diversos puntos de las tareas dentro de la organización. Estas actitudes serán positivas o negativas según como se presente la armonía obtenida en el puesto, por ello se debe prestar la debida atención a los comportamientos de los empleados <sup>(20)</sup>

Es indispensable lograr una diferencia entre actitud, o disposición para actuar en un determinado momento en relación específicamente del puesto de trabajo donde esté. La satisfacción laboral es el resultado de las actitudes presentadas al empleado y estas benefician a la empresa en el logro de objetivos y metas, importante es cuando el colaborador demuestre formas de comportamiento donde no cumplan con los requerimientos deseados se brinde la atención inmediata y oportuna para no afectar al desempeño en la empresa. <sup>(20)</sup>

**Estrategias laborales;** se puede apreciar que los empleados contentos no siempre son personas productivas. En el plano individual, las pruebas indicando lo contrario como más exacto, donde la productividad es la que lleva a la satisfacción. Por lo tanto, es interesante hacer notar la relación existente entre satisfacción y desempeño será notorio dentro de la organización para su mejor productividad. <sup>(20)</sup>

Al momento en la relación se califica en plano a la organización como un grupo de trabajo y no de forma individual se encuentran a las instituciones donde poseen colaboradores satisfechos son más efectivos de las que no los tienen o el rango es menor. <sup>(20)</sup>

La productividad no puede ser medida únicamente en el cumplimiento de metas y objetivos y si no son logrados como la empresa requiere se sancione o se culpe a los apoyo de manera individual como colectivo y así existe satisfacción para no forzar el rendimiento, sino más bien sea un resultado nato de parte del grupo de trabajadores. <sup>(20)</sup>

## **INDICADORES**

- Trabajo, Competencia
- Sobrecarga laboral, Personalidad del jefe
- Tipo de trabajo (indicadores, planes)
- Aburridas, Rutinarias, Habilidad O asertividad Religiosidad, Elogios a sí mismo, Confidencialidad,

- Elaboración de un plan para ejecución de tareas

### **Evaluación del desempeño**

La evaluación de la persona en la empresa hoy día es de suma importancia y consiste más bien en un procedimiento esquematizado para medir y determinar el comportamiento y resultados que proyecta un individuo en el trabajo, mejora el desempeño, determina si existe la necesidad de volver a capacitar, detecta errores en el diseño del puesto. <sup>(21)</sup>

La evaluación influye en el desempeño laboral y brinda al individuo más seguridad en el momento de tomar las decisiones en cualquier área de la empresa <sup>(21)</sup>

Diversos autores proponen algunas características claves que pueden describir motivaciones favorables en los empleados <sup>(21)</sup>

**Logros:** se detecta mediante evidencias de resultados específicos. Se emplean datos estadísticos que demuestren los resultados cuantificables. Usualmente se complementa las referencias, conductas y actitudes hacia el cumplimiento de metas. <sup>(21)</sup>

**Administración de tareas:** la capacidad que muestran los empleados para seguir procedimientos ayuda a mantener la productividad de la empresa. Igualmente la revisión crítica de procedimientos puede conducir a la mejora de la eficiencia. <sup>(21)</sup>

**Habilidades comunicacionales:** ¿Su empleado comunica efectivamente su progreso, expectativas y obstáculos? ¿Facilitan sesiones de lluvia de ideas o son excelentes para mantener la productividad en las reuniones de trabajo? O tal vez, ¿Son lentos para responder los correos electrónicos y también son difíciles de rastrear? <sup>(21)</sup>

**Actitud cooperativa:** se expresa mediante las capacidades del empleado para fomentar el trabajo en equipo. El intercambio de ideas y la creación de relaciones sólidas con otros. <sup>(21)</sup>

**Aceptación de responsabilidades:** ¿Están claros los empleados sobre sus

fortalezas personales? ¿Tienen la autoridad y los recursos adecuados para delegar tareas? Esta característica es fundamental para fomentar el liderazgo.

**Mejoramiento continuo:** los empleados proactivos son buenos para la empresa. Este es un buen indicador, una actitud orientada hacia la búsqueda de mejores formas de hacer el trabajo. <sup>(21)</sup>

La medición del desempeño laboral está dirigida a identificar las áreas en las que el empleado puede requerir capacitación. La medición del desempeño laboral es una oportunidad para que el trabajador exprese cómo se siente en su trabajo. Igualmente su supervisor inmediato expone sus propios puntos de vista. <sup>(21)</sup>

### **Procesos de Evaluación del Desempeño Laboral**

Se trata de realizar una evaluación del desempeño laboral, la preparación es la clave. Se realiza una lista de logros durante el período de revisión y resume las metas para el próximo período. Se tiene sugerencias sobre la manera en que mejora el trabajo, enuméralas y discútelas con el empleador. <sup>(21)</sup>

La evaluación de desempeño laboral es efectuada por el actual empleador. Es importante revisarla para tener una visión clara de los objetivos del anterior proceso y determinar los alcances. Este proceso es la oportunidad para evaluar al empleado y ver los logros y las áreas que deseas mejorar. <sup>(21)</sup>

Es posible que el supervisor tenga la misma opinión sobre el desempeño laboral. o tal vez sea necesario el intercambio de ideas para que llegue a la

Misma conclusión. El trabajador debe estar preparado para respaldar las opiniones con evidencia. <sup>(21)</sup>

Por ejemplo, el supervisor siente que no eres un jugador en el equipo. puedes tener evidencia que demuestre lo contrario, recopilar datos permitirá que estés en mejor posición para aprobar la revisión. Toma notas durante la revisión, destacando los puntos a mejorar indicados por tu empleador. <sup>(21)</sup>

Identifica las fortalezas, debilidades y utilízalas como base para ajustar la forma de realizar tu trabajo. Si la revisión de tu desempeño indica que no estás cumpliendo tus obligaciones de manera oportuna, crea un calendario personal que te ayude a mantenerte concentrado en tu tarea. <sup>(21)</sup>

La evaluación del desempeño laboral está diseñada para comprender tu rendimiento actual, así como para hablar sobre tus objetivos futuros. Es importante tomarte un tiempo para evaluar tu futuro en la empresa y expresarlo a tu supervisor durante la evaluación. <sup>(21)</sup>

## **Personal**

Son los colaboradores que desempeñan la función de acuerdo a las capacidades físicas e intelectuales. Tiene deberes y derechos estipulados en la ley amparados por la OIT <sup>(1)</sup>

Del latín *personālis*, personal es un adjetivo que hace referencia a lo perteneciente o relativo a la persona. El término suele utilizarse para nombrar a lo propio o particular de ella. Por ejemplo: “No creo que pueda asistir a la fiesta: tengo un problema personal que resolver”, “No comparto tu decisión, pero entiendo que es algo muy personal”, “Juan se enojó con Belén porque revisó sus cosas personales”. e conoce como personal al conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, empresa o entidad . El personal también es el departamento dentro de una empresa que se encarga de administrar los recursos humanos, liquidar los sueldos, etc. <sup>(1)</sup>

## **Personal de Salud**

También conocidos como profesionales de la salud, según OMS el personal de salud son todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud. <sup>(1)</sup>

## **2.4 Definiciones de términos básicos**

**Actividad Laboral:** Le corresponde a toda persona, que puede elegir un trabajo dentro de las posibilidades que se le presenten, y éste debe desarrollarlo de manera adecuada y digna <sup>(22)</sup>

**Desempeño Laboral:** es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige el cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad <sup>(23)</sup>

**Estrés:** El estrés es el modo de un cuerpo de reaccionar a un desafío. De acuerdo con el evento estresante, la manera del cuerpo a responder al estrés es mediante el sistema nervioso simpático de activación que da lugar a la respuesta de lucha o huida. Debido a que el cuerpo no puede mantener este estado durante largos períodos de tiempo. <sup>(24)</sup>

**Factores Estresores:** El enfoque que se centra en los estímulos otorga importancia central a las situaciones que provocan estrés <sup>(23)</sup>

**Factores Psicosociales:** El concepto factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud <sup>(25)</sup>

**Habilidades Comunicacionales:** El proceso de comunicación entre dos o más personas se establece a través de la comunicación verbal y no verbal. La manera que se combinan entre si ambos tipos de comunicación, tanto sea en concordancia o en contradicción, determinarán la forma en que los mensajes son decodificados y comprendidos. <sup>(26)</sup>

**Personal de Salud:** También conocidos como profesionales de la salud, según

OMS el personal de salud son todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud. <sup>(3)</sup>

**Personal:** Son los colaboradores que desempeñan una función de acuerdo a sus capacidades físicas e intelectuales. Tiene deberes y derechos estipulados en la ley y amparados por la OIT <sup>(25)</sup>

**Relación:** Personas con las que alguien mantiene un trato de amistad, laboral, social, especialmente, las que sirven para obtener algún favor personal. <sup>(27)</sup>

**Situación Laboral:** Situación en la que se encuentran las personas en edad laboral en relación con el mercado de trabajo. Siguiendo las definiciones utilizadas en la Encuesta de Población Activa

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

Hi: El estrés influye significativamente en desempeño laboral del personal de salud en Centro de Salud de San Jerónimo - Andahuaylas 2018.

Ho: El estrés no influye significativamente en el desempeño laboral del personal de salud en Centro de Salud de San Jerónimo - Andahuaylas 2018.

##### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

**H1:** Existe nivel de estrés relacionado a las acciones y comportamientos del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

**H2:** Existe nivel de estrés relacionado a las situaciones laborales del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

**H3:** Existe nivel de estrés relacionado a la actividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

**H4:** Existe nivel de estrés relacionado a las estrategias laborales del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

#### **3.2. Definición conceptual de variables**

##### **V<sub>1</sub>: Nivel de estrés:**

Una de las definiciones más recientes de estrés ha sido planteada por Bruce McEwen (2000): "El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual.

##### **V<sub>2</sub>: Desempeño Laboral:**

Palaci (2005: 155), plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo

### 3.2.1. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V <sub>1</sub> Estrés	El estrés es la respuesta de adaptación, con la mediación de características individuales y/o procesos psicológicos y que es consecuencia de cualquier acción, situación, acontecimiento externo que inflige demandas físicas y/o psicológicas a la persona.(9)	El estrés se evaluó en base a las dimensiones de respuesta fisiológica, Psicológica, Comportamental, agentes negativos concretizando un instrumento 25 ítems	D1: Fisiológica D2: Psicológica D3: Comportamental D4: Agentes negativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas digestivos, respiratorios</li> <li>• Agotamiento emocional, Inquietud, Ansiedad, Sentimiento de depresión</li> <li>• Problemas concentración, Sentimiento de agresividad o aumento de irritabilidad, Conflictos o tendencias, Aislamiento</li> <li>• Desgano, Falta o aumento de apetito Olores, Ruidos, Polvos Químicos</li> </ul>	Nominal
V <sub>2</sub> Desempeño Laboral	El <b>desempeño laboral</b> 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. Ere.com presenta conceptos importantes para lograr una evaluación del desempeño laboral ajustada al tipo de trabajador. El cumplimiento de metas diarias que conducen a objetivos	El desempeño laboral se evaluó en base a las dimensiones de acciones o comportamiento, situaciones laborales, actividad laboral, estrategias laborales, concretizando un instrumento 20 ítems	D1: Acciones o comportamientos D2: Situaciones laborales D3: Actividad laboral D4: Estrategias laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo, Competencia</li> <li>• Sobrecarga laboral, Personalidad del jefe</li> <li>• Tipo de trabajo (indicadores, planes) Aburridas ,Rutinarias, Habilidad o asertividad Religiosidad, Elogios a sí mismo, Confidencialidad, Elaboración de un plan para ejecución de tareas</li> </ul>	Nominal

	<p>generales puede mejorar la evaluación del desempeño laboral.</p> <p>El desempeño laboral es el esfuerzo de una persona poniendo en práctica sus habilidades, rasgos, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional .Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (16)</p>				
--	---	--	--	--	--

## **IV: DISEÑO METODOLOGICO**

### **4.1. Tipo y diseño de Investigación**

#### **Tipo de Investigación**

El presente estudio fue básica, solo busco aplicar y profundizar el conocimiento científico existente acerca de la realidad. <sup>(28)</sup>

### **4.2. Nivel de Investigación**

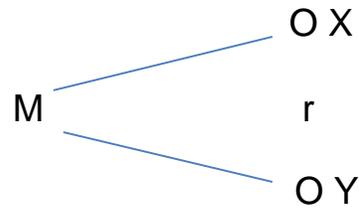
El nivel de investigación fue descriptivo correlacional de corte transversal, pues buscó establecer el grado de relación y la significancia existente entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud en un periodo de tiempo determinado <sup>(28)</sup>

### **4.3. Método de Investigación**

Hipotético deductivo, porque se realiza la observación de los fenómenos a estudiar para luego crear una hipótesis y lograr explicar dicho fenómeno, que finalmente permite realizar la deducción de consecuencias o proposiciones más elementales de la propia hipótesis. <sup>(28)</sup>

### **4.4. Diseño de la Investigación**

En el presente trabajo de investigación, el diseño será empleado, el diseño no experimental, porque el estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural <sup>(28)</sup>



Dónde:

O: Es la observación

M: Representa la muestra en la que realizamos el estudio.

X: variable Estrés

Y: variable Desempeño laboral

r: la relación entre las variables

#### 4.5. Población y muestra

##### **Población**

La población objeto de estudio está constituido por 100 trabajadores, es decir que está incluido todo tipo de profesionales que laboran en el centro de Salud de San Jerónimo

##### **Muestra**

Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis .Muestreo a conveniencia del autor <sup>(28)</sup>

Para este estudio se considera una muestra de 33 Licenciados de enfermería, es decir al estudio solo están ingresando todas las licenciadas en enfermería que

Laboran en el Centro de Salud de San Jerónimo, el tamaño de la muestra, se obtuvo con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Se puede rectificar la muestra con la fórmula:

$$nf = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Dónde: N : Población total

Z : Nivel de confianza al 95%

(z=1.96) p : Prevalencia (p=0.5)

q : Complemento de p (q=0.5)

e : Margen de error o tolerancia al 5% (e=0.05)

n : Tamaño de la muestra

nf : Tamaño final de la muestra

Reemplazar los valores y realizar los cálculos con fórmula

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Reemplazando los valores se tiene  $n = 73$

Aplicando la fórmula de corrección:

$$nf = \frac{73}{1 + \frac{73}{N}} = 33$$

Por lo que el tamaño de la muestra es **33**.

Para determinar el método de selección de la muestra; se usó el muestreo probabilístico.

#### **Criterios de Inclusión**

- Personal de salud que laboran en servicios críticos del centro de salud san jerónimo
- Personal de salud que laboraron en un tiempo mínimo de 3 meses en los servicios críticos del centro de salud san jerónimo
- Personal de salud nombrado o contratado del centro de salud san jerónimo

#### **Criterios de Exclusión**

- Personal de salud que se encontraba con licencia
- Personal de salud que laboran en consultorio
- Personal de salud que laboran menos de 3 meses en los servicios críticos del centro de salud san jerónimo

#### **4.6. Lugar de estudio y periodo desarrollado**

El lugar de estudio fue el Centro de Salud de San Jerónimo en el Distrito de San Jerónimo con un nivel de categoría I-4, que atiende una población total como Distrito de 28.156 habitantes según datos estadísticos del INEI, ubicado en la Provincia de Andahuaylas, Departamento de Apurímac. El periodo de desarrollo del estudio fue desde mayo hasta Julio del 2018.

#### **4.7. Técnicas e Instrumentos para recolección de la información**

La técnica empleada en la investigación es la ENCUESTA y el INSTRUMENTO consiste en un cuestionario de preguntas, para poder informarnos sobre una opinión que tienen acerca del

problema.

**Se usó el Instrumento validados de la organización internacional del trabajo- organización mundial de la salud (OIT-OMS) para ver estrés laboral**

### **Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS**

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- 3) Estilos de dirección y liderazgo.
- 4) Gestión de recursos humanos.
- 5) Nuevas tecnologías.
- 6) Estructura organizacional.
- 7) Clima organizacional.

#### **I. Ficha Técnica:**

Nombre del instrumento: Cuestionario de opinión sobre estrés laboral

Autores: Fuente **OIT-OMS**

Administración: Individual Año: 2018 Aplicación: a los trabajadores del centro de salud de san jerónimo Duración: 30 minutos

Usos: Trabajadores del centro de salud de san jerónimo 2018

Nº total de Ítems: 25 ítems.

## **II. Descripción:**

Se analizó el nivel de estrés mediante 7 dimensiones: concretizando en un Cuestionario de 25 ítems con valoración: Nunca (1), Raras veces (2), Algunas veces (3), Frecuentemente (4), Siempre (5). Los puntajes directos por dimensión se convirtieron en índice de logro

## **III. Validez de instrumento con justificación estadística**

La validez del cuestionario, se realizó mediante justificación estadística. Del análisis de los datos expuestos, observamos 25 ítems, mediante el Juicio de Experto de la Magister Yovana Medina La Torre.

## **IV. Confiabilidad del cuestionario**

En nuestro estudio para la evaluación del cuestionario de Nivel de Estrés, aplicado a los trabajadores del centro de salud de san jerónimo se utilizó el procedimiento del método de consistencia interna Alpha de Crombach. Es decir, si el instrumento mide su respectivo constructo, así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna Alpha de Crombach del instrumento es de 0.74

## **Cuestionario de desempeño laboral**

Consta de veinte ítems agrupados en las siguientes áreas:

1. Trabajo en equipo
2. Competencia
3. Sobrecarga laboral
4. Personalidad del jefe
5. Tipo de trabajo (indicadores, planes)
6. Aburridas
7. Rutinarias

8. Habilidad o asertividad
9. Religiosidad
10. Elogios a si mismo
11. Confidencialidad
12. Elaboración de un plan para ejecución de tareas

## **Cuestionario de opinión sobre desempeño laboral**

### **I. Ficha técnica**

Nombre del instrumento: Cuestionario de opinión sobre desempeño laboral

Autores: Fuente CLAS de San jerónimo

Administración: Individual

Año: 2018

Aplicación: a los trabajadores del centro de salud de san jerónimo

Duración: 30 minutos

Usos: Trabajadores del centro de salud de san jerónimo 2018

Dimensiones a medir:

**D1:** Acciones y comportamientos

**D2:** Situaciones laborales

**D3:** Actividad laboral

**D4:** Estrategias laborales

Nº total de Ítems: **20 ítems.**

### **II. Descripción de la Prueba**

Se analizó el desempeño laboral mediante 4 dimensiones: acciones Y comportamientos con cinco indicadores (trabajo en equipo) ,situaciones laborales con cinco indicadores (competencia ,sobre carga laboral, personalidad del jefe, tipo de trabajo),actividad laboral con cinco indicadores (aburridas, rutinarias), y las estrategias laborales con cinco indicadores (habilidad o asertividad ,religiosidad, elogios así mismo, confidencialidad ,elaboración de un plan para la

elaboración de tareas) concretizando en un Cuestionario de 20 ítems con valoración: Excelente (1),Muy Bueno (2),Bueno (3), Regular (4), Bajo (5). Los puntajes directos por dimensión se convirtieron en índice de logro

### **III. Validación del Instrumento mediante justificación estadística**

La validez del cuestionario, se realizó mediante justificación estadística. Del análisis de los datos expuestos, observamos 20 ítems

### **IV. Confiabilidad del cuestionario**

En nuestro estudio para la evaluación del cuestionario de opinión sobre desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud de san jerónimo, se utilizó el procedimiento del método de consistencia interna Alpha de Cronbach. Es decir, si el instrumento mide su respectivo constructo, así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach del instrumento es de 0.942.

## **4.8. Análisis y procesamiento de datos**

Para el análisis estadístico se procederá a tabular los datos, construyendo tablas de frecuencia y gráficos estadísticos con sus correspondientes análisis e interpretaciones. En el análisis estadístico inferencial se hará uso del “Coeficiente de Correlación de Pearson (si  $p > 0.05$ )” o “Rho Spearman (si  $p < 0.05$ )”, previa prueba de normalidad con Kolmogorov Smirnov, para hallar la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones, para determinar el nivel de significancia y así poder contrastar la hipótesis de investigación, usando los siguientes criterios de significación estadística:  $p > 0,05$ : relación no significativa,  $p < 0.05$ : relación significativa

## V. RESULTADOS

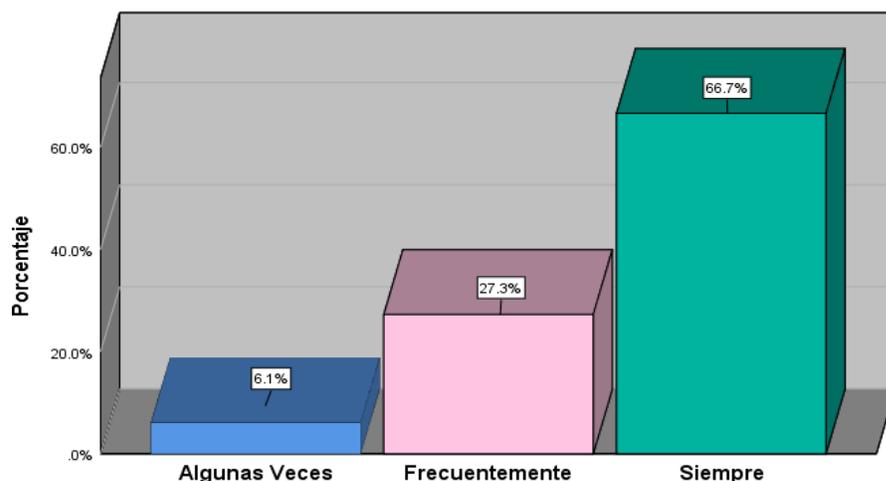
### 5.1 Resultados Descriptivos

Tabla 1. Variable del Nivel de Estrés del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

		N	%	% válido	% acumulado
Válido	Algunas Veces	2	6.1	6.1	6.1
	Frecuentemente	9	27.3	27.3	33.3
	Siempre	22	66.7	66.7	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Fuente: Data nivel de estrés

Gráfico 1 Categoría de la variable Nivel de estrés del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018



De los datos que se muestran en la tabla 1 y Gráfico 1, son los resultados que reporta la investigación en donde el 6.1% (2) de trabajadores del centro de salud de san jerónimo , se encuentran estrazado algunas veces, sobre la variable de nivel de estrés, igualmente los resultados indican que el 27.3% (9) de trabajadores del centro de salud de san jerónimo, que se encuentran frecuentemente estresados, y un 66.7% (22) de trabajadores del centro de Salud de San Jerónimo, indican que siempre se encuentran estrazados, en relación a la variable de Nivel de Estrés

Tabla 2.Variable del Nivel de Estrés y sus Dimensiones del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

**Resumen de procesamiento de casos**

	NIVEL DE ESTRES	Casos					
		Válido		Perdidos		Total	
		N	%	N	%	N	%
RES.FISIOLOGICA	Algunas veces	2	100,0%	0	0,0%	2	100,0%
	Frecuentemente	9	100,0%	0	0,0%	9	100,0%
	Siempre	22	100,0%	0	0,0%	22	100,0%
RES, PSICOLOGICA	Algunas veces	2	100,0%	0	0,0%	2	100,0%
	Frecuentemente	9	100,0%	0	0,0%	9	100,0%
	Siempre	22	100,0%	0	0,0%	22	100,0%
RES.COMPORTAMENTAL	Algunas veces	2	100,0%	0	0,0%	2	100,0%
	Frecuentemente	9	100,0%	0	0,0%	9	100,0%
	Siempre	22	100,0%	0	0,0%	22	100,0%
AGENTES NEGATIVOS	Algunas veces	2	100,0%	0	0,0%	2	100,0%
	Frecuentemente	9	100,0%	0	0,0%	9	100,0%
	Siempre	22	100,0%	0	0,0%	22	100,0%

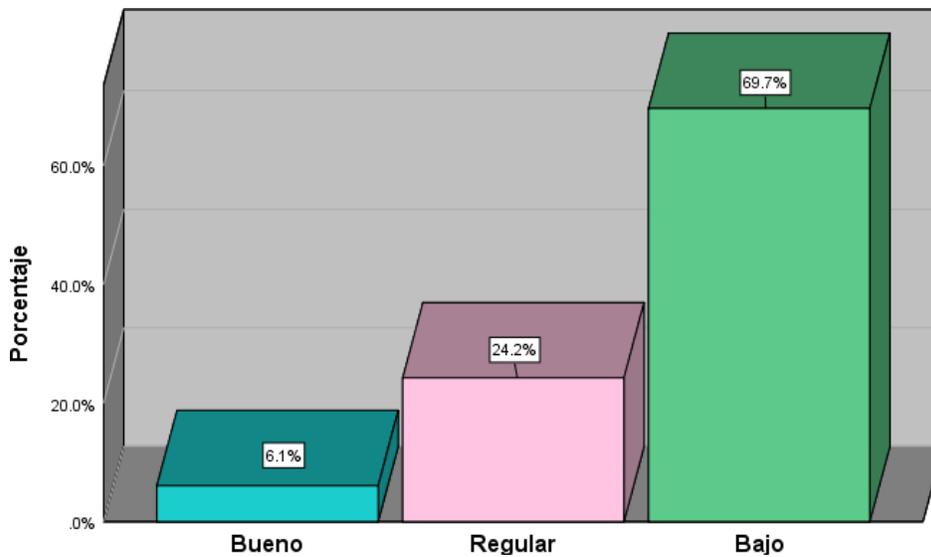
En el cuadro de resumen de casos, se observa los casos válidos, por cada una de las dimensiones, con sus respectivas opciones de respuesta, para la variable nivel de estrés, por lo que corresponden las personas que respondieron el cuestionario, que son 33, además viene a ser el 100% de la muestra, es decir que son la cantidad de casos incluidos en el cálculo, no encontrando valores perdidos.

Tabla 3. Variable de Desempeño Laboral del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

		N	%	% válido	% acumulado
Válido	Bueno	2	6.1	6.1	6.1
	Regular	8	24.2	24.2	30.3
	Bajo	23	69.7	69.7	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Fuente: Data desempeño laboral

Gráfico 2 Categoría de la variable Desempeño Laboral del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018



De los datos que se muestran en la tabla 3 y figura 3, son los resultados que reporta la investigación en donde el 6.1 % (2) de trabajadores del centro de salud de san jerónimo , reporta que el desempeño laboral, es bueno sobre la misma variable , igualmente los resultados indican que el

24.2 % (8) de trabajadores del centro de salud de san jerónimo, reporta que el desempeño laboral, es regular, y un 69.7 % (23) de trabajadores del centro de salud de san jerónimo, reporta que el desempeño laboral es bajo , en relación a la misma variable

Tabla 4.Variable Desempeño Laboral y sus Dimensiones del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

**Resumen de procesamiento de casos**

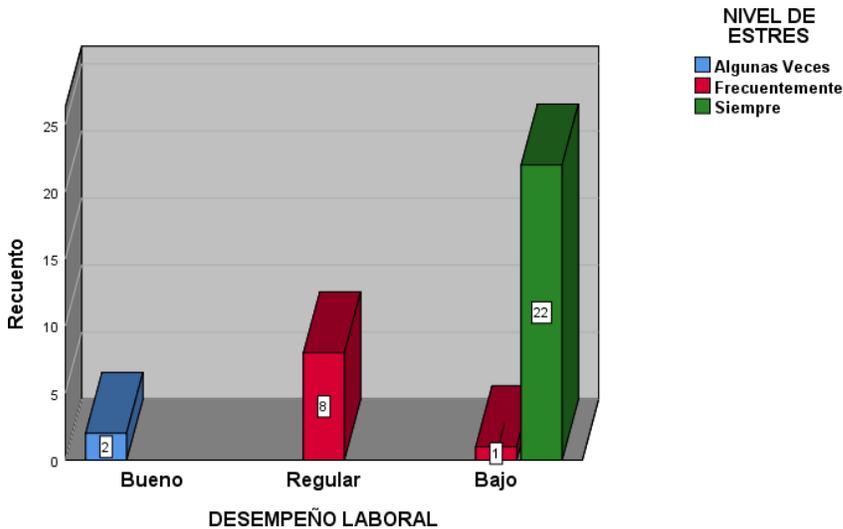
		Casos					
		Válido		Perdidos		Total	
DESEMPEÑO LABORAL		N	%	N	%	N	%
ACCIONES Y	Bueno	2	100,0%	0	0,0%	2	100,0%
COMORTAMIENTO	Regular	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%
	Bajo	23	100,0%	0	0,0%	23	100,0%
SITUACIONES	Bueno	2	100,0%	0	0,0%	2	100,0%
LABORALES	Regular	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%
	Bajo	23	100,0%	0	0,0%	23	100,0%
ACTIVIDAD	Bueno	2	100,0%	0	0,0%	2	100,0%
LABORAL	Regular	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%
	Bajo	23	100,0%	0	0,0%	23	100,0%
ESTRATEGIAS	Bueno	2	100,0%	0	0,0%	2	100,0%
LABORALES	Regular	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%
	Bajo	23	100,0%	0	0,0%	23	100,0%

En el cuadro de resumen de casos, se observa los casos válidos, por cada una de las dimensiones, con sus respectivas opciones de respuesta, para la variable desempeño laboral, por lo que corresponden las personas que respondieron el cuestionario, que son 33, además viene a ser el 100% de la muestra, es decir que son la cantidad de casos incluidos en el cálculo, no encontrando valores perdidos.

Tabla 5. Tabla cruzada entre las variables Nivel de Estrés y Desempeño Laboral del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

		NIVEL DE ESTRES				
		Algunas veces			Frecuentemente Siempre	
		Recuento	2	0	0	Total
DESEMPEÑO LABORAL	Bueno	Recuento	2	0	0	2
		% del total	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	0	8	0	8
		% del total	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	Bajo	Recuento	0	1	22	23
		% del total	0.0%	4.3%	95.7%	100.0%
Total		Recuento	2	9	22	33
		% del total	6.1%	27.3%	66.7%	100.0%

Gráfico 3 Grafico cruzado entre la variable Nivel de Estrés y Desempeño Laboral del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

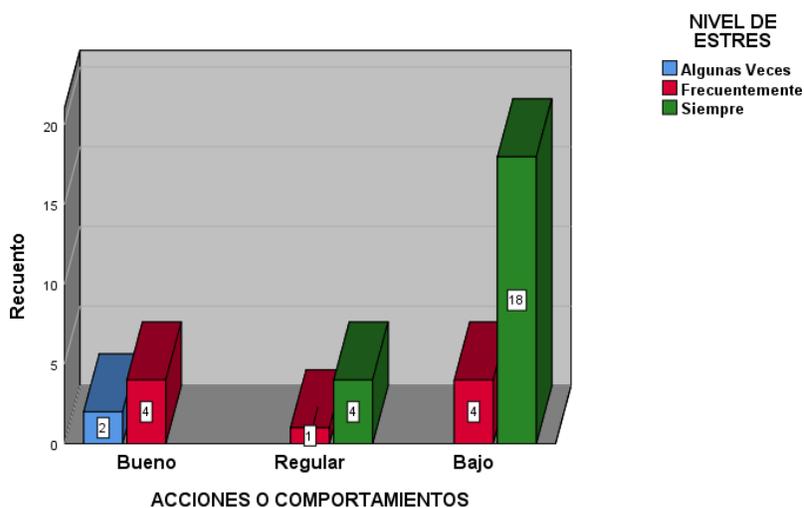


De la tabla cruzada 5 y la figura 3, de las variables de Nivel de estrés y Desempeño laboral, de los trabajadores en el centro de salud San Jerónimo - Andahuaylas, se observa que para 100 % de los trabajadores el nivel de estrés es considerado algunas veces, existiendo un desempeño laboral bueno , el 100 % de los trabajadores el nivel de estrés es frecuente considerando un desempeño laboral regular, y para el 95.7% de los trabajadores el nivel de estrés es siempre, considerando un desempeño laboral bajo

Tabla 6. Tabla cruzada entre la variable Nivel de Estrés y la Dimensión Acciones y comportamientos del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

		<u>NIVEL DE ESTRES</u>				
		Algunas				
		Veces	Frecuentemente	Siempre	Total	
ACCIONES COMPORTAMIENTOS	O Bueno	Recuento	2	4	0	6
		% del total	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	0	1	4	5
		% del total	0.0%	20.0%	80.0%	100.0%
	Bajo	Recuento	0	4	18	22
		% del total	0.0%	18.2%	81.8%	100.0%
Total		Recuento	2	9	22	33
		% del total	6.1%	27.3%	66.7%	100.0%

Gráfico 4 cruzado entre el Nivel de Estrés y Acciones y Comportamiento del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

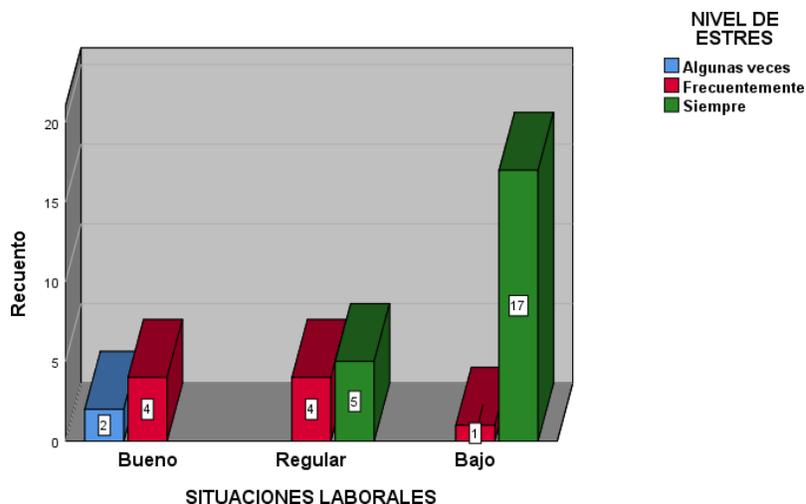


De la tabla cruzada 6 y la figura 4, de la variable de Nivel de estrés y las acciones o comportamiento, de los trabajadores en el centro de salud San Jerónimo - Andahuaylas, se observa que para 33.3 % de los trabajadores el nivel de estrés es algunas veces, considerando las acciones o comportamiento bueno , el 20 % de los trabajadores el nivel de estrés es frecuente considerando las acciones o comportamiento regular, y para el 81.8 % de los trabajadores el nivel de estrés es siempre, considerando las acciones o comportamientos es bajo en relación al desempeño laboral

Tabla 7. Tabla cruzada entre la variable Nivel de Estrés y la Dimensión Situaciones Laborales del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

		NIVEL DE ESTRES				
		Algunas				
		Veces				
		Frecuentemente				
		Siempre				
		Total				
SITUACIONES LABORALES	Bueno	Recuento	2	4	0	6
		% del total	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	0	4	5	9
		% del total	0.0%	44.4%	55.6%	100.0%
	Bajo	Recuento	0	1	17	18
		% del total	0.0%	5.6%	94.4%	100.0%
Total		Recuento	2	9	22	33
		% del total	6.1%	27.3%	66.7%	100.0%

Figura 4 Grafico cruzado entre el Nivel de Estrés y Situaciones Laborales del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

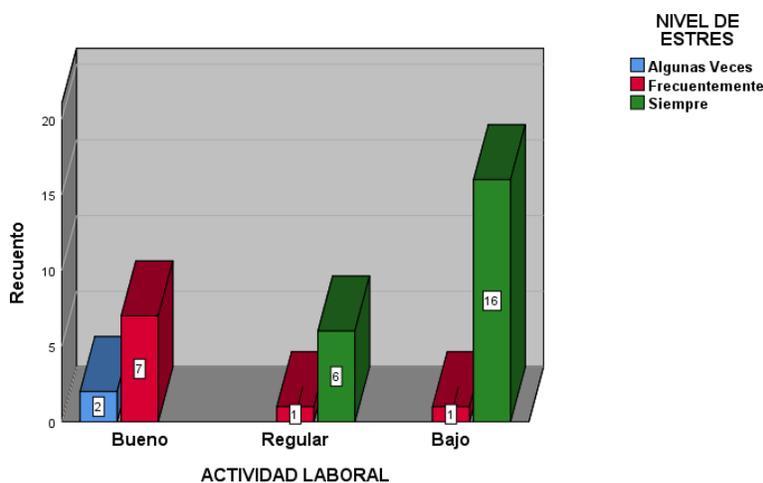


De la tabla cruzada 7 y la figura 5, de la variable de Nivel de estrés y las situaciones laborales, de los trabajadores en el centro de salud San Jerónimo - Andahuaylas, se observa que para 33.3 % (2) de los trabajadores el nivel de estrés es algunas veces, considerando las situaciones laborales bueno , el 44.4 % (4) de los trabajadores el nivel de estrés es frecuente considerando las situaciones laborales regular, y para el 94.4 % de los trabajadores el nivel de estrés es siempre, considerando las situaciones laborales es bajo en relación al desempeño laboral

Tabla 8. Tabla cruzada entre la variable Nivel de Estrés y la Dimensión de Actividad Laboral del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

		NIVEL DE ESTRES				
			Algunas Veces	Frecuentem	Siempre	Total
ACTIVIDAD LABORAL	Bueno	Recuento	2	7	0	9
		% del total	22.2%	77.8%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	0	1	6	7
		% del total	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%
	Bajo	Recuento	0	1	16	17
		% del total	0.0%	5.9%	94.1%	100.0%
Total		Recuento	2	9	22	33
		% del total	6.1%	27.3%	66.7%	100.0%

Gráfico 6 cruzado entre Nivel de Estrés y Actividad Laboral del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

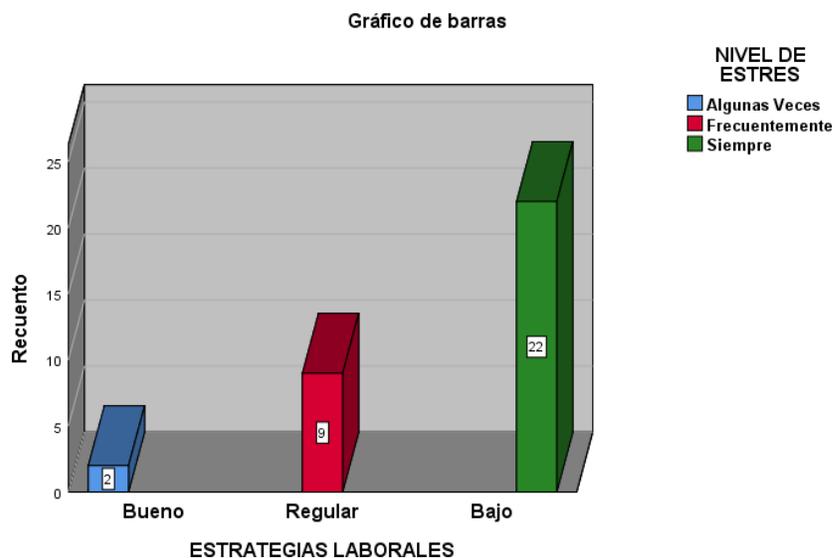


De la tabla cruzada 8 y la figura 6, de la variable de Nivel de estrés y la actividad laboral, de los trabajadores en el centro de salud San Jerónimo - Andahuaylas, se observa que para 22.2 % (2) de los trabajadores el nivel de estrés es algunas veces, considerando la actividad laboral bueno , el 14.3 % (1) de los trabajadores el nivel de estrés es frecuente considerando la actividad laboral regular, y para el 94.1 % (16) de los trabajadores el nivel de estrés es siempre, considerando la actividad laboral que es bajo en relación al desempeño laboral

Tabla 9. Tabla cruzada entre la variable Nivel de Estrés y la Dimensión de Estrategias Laborales del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

		NIVEL DE ESTRES				
			Algunas Veces	Frecuentemente	Siempre	Total
ESTRATEGIAS LABORALES	Bueno	Recuento	2	0	0	2
		% del total	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	0	9	0	9
		% del total	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	Bajo	Recuento	0	0	22	22
		% del total	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
Total		Recuento	2	9	22	33
		% del total	6.1%	27.3%	66.7%	100.0%

Figura 5 Gráfico cruzado entre Nivel de Estrés y Estrategias Laborales del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018



De la tabla cruzada 9 y el Gráfico 7, de la variable de Nivel de estrés y las estrategias laborales, de los trabajadores en el centro de salud San Jerónimo - Andahuaylas, se observa que para 100 % (2) de los trabajadores el nivel de estrés es algunas veces, considerando las estrategias laborales bueno, el 100 % (9) de los trabajadores el nivel de estrés es frecuente considerando las estrategias laborales regular, y para el 100 % (22) de los trabajadores el nivel de estrés es siempre, considerando las estrategias laborales que es bajo en relación al desempeño laboral

## 5.2 Resultados Inferenciales

Tabla 10. Correlación de Rho Spearman entre variables y dimensiones

			Acciones Comportamientos	y Situaciones Laborales	Actividad Laboral	Estrategias Laborales	Desempeño Laboral
Rho de Respuesta Fisiológica Spearman	Coeficiente de correlación	de	-.086	-.259	-.409 <sup>*</sup>	.036	-.061
	Sig. (bilateral)		.636	.145	.018	.843	.737
	N		33	33	33	33	33
Respuesta Psicológica	Coeficiente de correlación	de	.167	.073	.011	.365 <sup>*</sup>	.257
	Sig. (bilateral)		.354	.685	.950	.037	.148
	N		33	33	33	33	33
Respuesta Comportamental	Coeficiente de correlación	de	.626 <sup>**</sup>	.786 <sup>**</sup>	.973 <sup>**</sup>	.838 <sup>**</sup>	.832 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000
	N		33	33	33	33	33
Agentes Negativos	Coeficiente de correlación	de	.626 <sup>**</sup>	.786 <sup>**</sup>	.973 <sup>**</sup>	.838 <sup>**</sup>	.832 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000
	N		33	33	33	33	33
Nivel de Estrés	Coeficiente de correlación	de	.576 <sup>*</sup>	.744 <sup>**</sup>	.772 <sup>**</sup>	1.000 <sup>**</sup>	.942 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000
	N		33	33	33	33	33

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). \*\*. Significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Análisis de la tabla:**

En los resultados que se muestran en la tabla 10, se aprecia el grado de correlación entre las variables determinada por Rho Spearman  $\rho = 0.942^{**}$  significa que existe una correlación positiva considerable directa entre las variables, frente al grado de significación estadística  $p > ,05$ ; por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; en consecuencia el nivel de estrés está relacionada con el desempeño laboral de trabajadores del centro de salud de San Jerónimo

La variable nivel de estrés se relaciona con las acciones o comportamientos en  $p=0.576^{**}$ , con una correlación positiva media y una relación altamente significativa

La variable nivel de estrés se relaciona con las situaciones laborales en  $p=0.744^{**}$ , con una correlación positiva considerable y una relación altamente significativa

La variable nivel de estrés se relaciona con la actividad laboral en  $p=0.772^{**}$ , con una correlación positiva considerable y una relación altamente significativa

La variable nivel de estrés se relaciona con las estrategias laborales en  $p=0.1000^{**}$ , con una correlación positiva considerable y una relación altamente significativa

## VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación Y demostración de la hipótesis con los resultados

**H<sub>i</sub>:** Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas

Tabla 11. Prueba de asociación de Nivel de Estrés relacionado al Desempeño Laboral del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

#### Correlaciones

		NIVEL ESTRES	DE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	NIVEL ESTRES	Coeficiente de correlación	de 1.000 .942**
		Sig. (bilateral)	. <b>.000</b>
		N	33 33
DESEMPEÑO LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	de .942** 1.000
		Sig. (bilateral)	<b>.000</b> .
		N	33 33

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

Como  $p\text{-valor}=0.000 \leq 0.05$ , rechazamos la hipótesis nula que dice, No existe relación significativa entre nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas. Aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas

De acuerdo a la tabla 11 el coeficiente de asociación, es igual a 0.942\*\* detectado mediante la prueba Rho Speraman. Es decir, de que existe una relación altamente significativa, entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, en los trabajadores del centro de salud San Jerónimo Andahuaylas

La Figura 8 muestra el gráfico de dispersión de los datos. Si trazamos una línea se puede visualizar una tendencia de correlación lineal positiva perfecta y significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, es decir, cuanto más estresado se encuentra el personal, el desempeño laboral es bajo

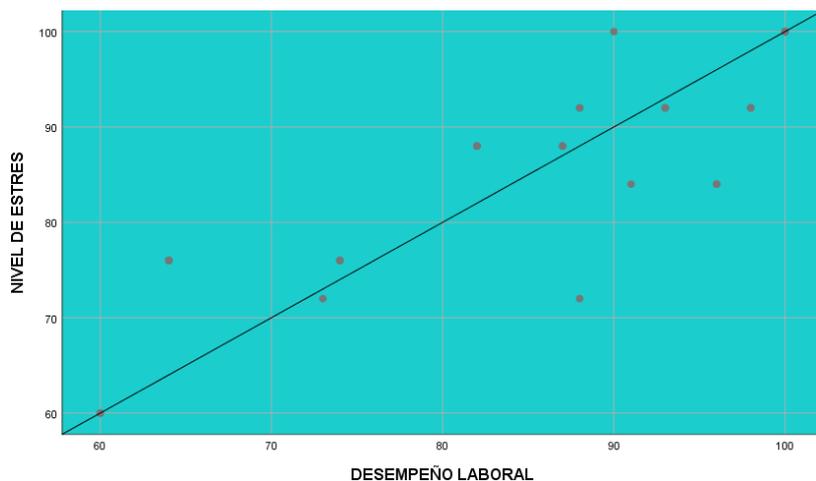


Figura 6 Dispersion simple con ajuste de línea de Nivel de Estrés relacionado al Desempeño Laboral del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

Tabla 12. Prueba de asociación de Nivel de Estrés relacionado a las Acciones y Comportamientos del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

### Correlaciones

			NIVEL DE ESTRES	ACCIONES DE COMPORTAMIENTOS
Rho	de NIVEL DE ESTRES	Coefficiente de correlación	1.000	.576**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	33	33
	ACCIONES Y COMPORTAMIENTO S	Coefficiente de correlación	.576**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	33	33

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

Como  $p\text{-valor}=0.000 \leq 0.05$ , rechazamos la hipótesis nula que dice, No existe relación significativa entre nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas. Aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe relación entre el estrés y las acciones o comportamientos del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas

De acuerdo a la tabla 12 el coeficiente de asociación, es igual a 0.576\*\* detectado mediante la prueba Rho Spearman. Es decir, que existe relación entre el estrés y las acciones o comportamientos del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas

La Figura 9 muestra el gráfico de dispersión de los datos. Si trazamos una línea se puede visualizar una tendencia de correlación lineal positiva perfecta y significativa entre el nivel de estrés y las acciones o comportamientos

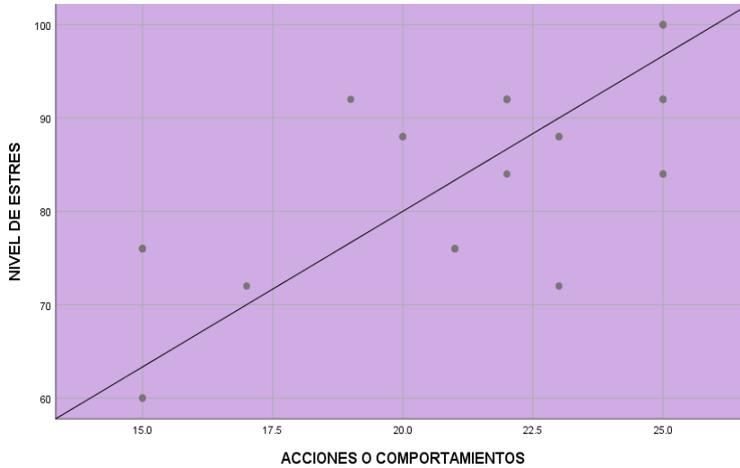


Figura 7 Dispersión simple con ajuste de línea Nivel de estrés relacionado a las acciones y Comportamientos del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

Tabla 13. Prueba de asociación de Nivel de Estrés relacionado a Situaciones Laborales del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

### Correlaciones

			NIVEL DE ESTRES	SITUACIONES LABORALES
Rho de Spearman	NIVEL DE ESTRES	Coeficiente de correlación	1.000	.744**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	33	33
	SITUACIONES LABORALES	Coeficiente de correlación	.744**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	33	33

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

Como  $p\text{-valor}=0.000 \leq 0.05$ , rechazamos la hipótesis nula que dice, No existe relación significativa entre nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas. Aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe relación entre el estrés y las situaciones laborales del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas

De acuerdo a la tabla 13 el coeficiente de asociación, es igual a 0.744\*\* detectado mediante la prueba Rho Speraman. Es decir, que existe relación entre el estrés y las situaciones laborales del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas

La Figura 10 muestra el gráfico de dispersión de los datos. Si trazamos una línea se puede visualizar una tendencia de correlación lineal positiva perfecta y significativa entre el nivel de estrés y las situaciones laborales

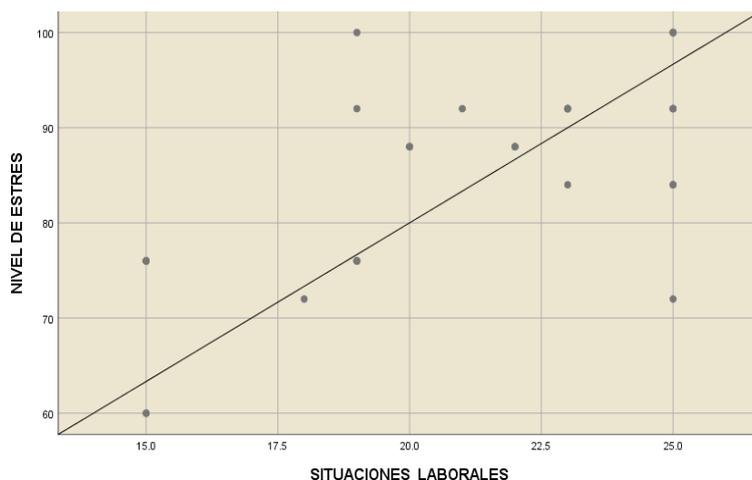


Figura 8 Dispersión simple con ajuste de línea Nivel de estrés relacionado a Situaciones Laborales del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

Tabla 14. Prueba de asociación de Nivel de Estrés relacionado a la Actividad Laboral del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

### Correlaciones

		NIVEL DE ACTIVIDAD ESTRÉS LABORAL	
Rho de Spearman	NIVEL DE ESTRÉS	Coeficiente de correlación	de 1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	33
	ACTIVIDAD LABORAL	Coeficiente de correlación	de .772**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	33

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

Como  $p\text{-valor}=0.000\leq 0.05$ , rechazamos la hipótesis nula que dice, No existe relación significativa entre nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas. Aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe relación entre el estrés y la actividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas

De acuerdo a la tabla 14 el coeficiente de asociación, es igual a  $0.772^{**}$  detectado mediante la prueba Rho Spearman. Es decir, que existe relación entre el estrés y la actividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas

La Figura 11 muestra el gráfico de dispersión de los datos. Si trazamos una línea se puede visualizar una tendencia de correlación lineal positiva perfecta y significativa entre el nivel de estrés y la actividad laboral

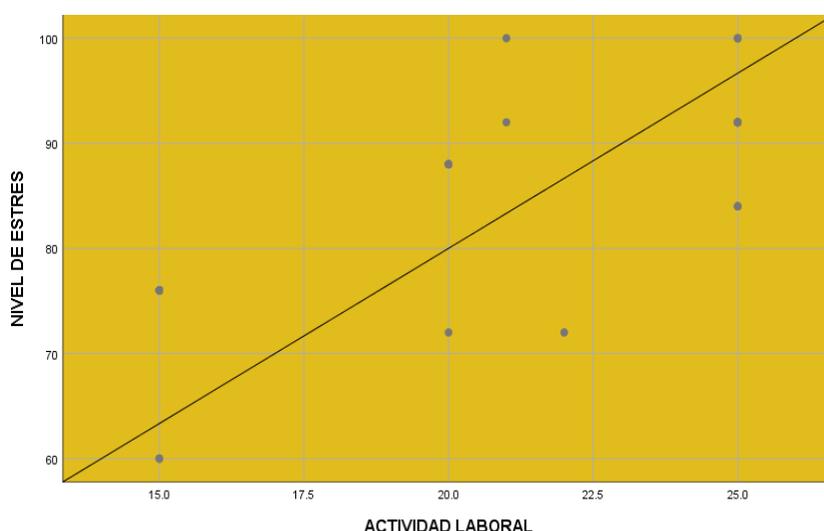


Figura 9 Dispersion simple con ajuste de línea Nivel de Estrés relacionado a Estrategias Laborales del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

Tabla 15. Prueba de asociación de Nivel de Estrés relacionado a las Estrategias Laborales del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

### Correlaciones

		NIVEL DE ESTRATEGIAS ESTRÉS      LABORALES	
Rho de Spearman	NIVEL DE ESTRÉS	Coeficiente de correlación	de 1.000      1.000**
		Sig. (bilateral)	.      .000
		N	33      33

ESTRATEGIAS LABORALES	Coefficiente	de 1.000**	1.000
	correlación		
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	33	33

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

Como  $p\text{-valor}=0.000 \leq 0.05$ , rechazamos la hipótesis nula que dice, No existe relación significativa entre nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas. Aceptamos la hipótesis alterna y concluimos existe relación entre el estrés y las estrategias laborales del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas

De acuerdo a la tabla 15 el coeficiente de asociación, es igual a 0.1000\*\* detectado mediante la prueba Rho Speraman. Es decir, que existe relación entre el estrés y las estrategias laborales del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas

La figura 12 muestra el gráfico de dispersión de los datos. Si trazamos una línea se puede visualizar una tendencia de correlación lineal positiva perfecta y significativa entre el nivel de estrés y las estrategias laborales

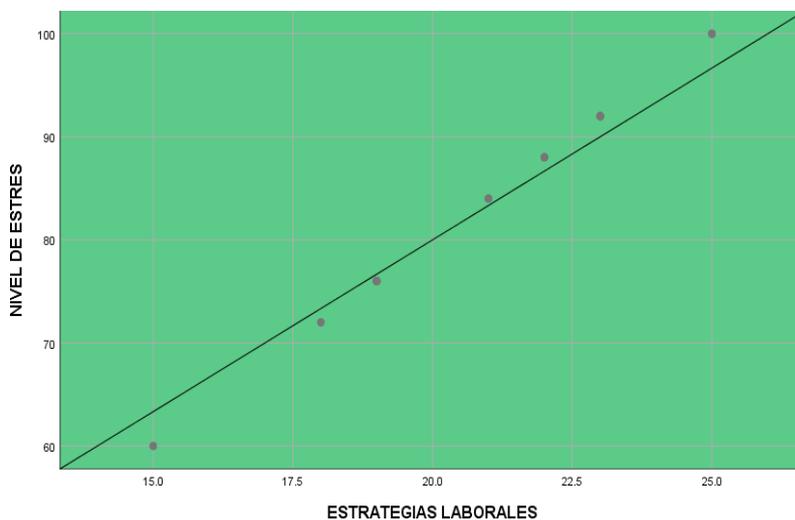


Figura 10 Dispersión simple con ajuste de línea Nivel de Estrés relacionado a las Estrategias Laborales del Personal de Salud en el Centro de salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018

## 6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

Las variables de estudio nivel de estrés y desempeño laboral pretenden medir la relación que existe entre ellas, y aceptar la hipótesis alterna que nos plantamos durante el trabajo de investigación, que viene a ser existe relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas

Hubo varias formas de conceptualizar el estrés laboral que han demostrado ser útiles para entender mejor un conjunto de fenómenos tan complejo. Sin embargo, todas las aproximaciones que se han formulado son parciales y han olvidado aspectos relevantes. Por tanto, para obtener una visión más comprehensiva del estrés, es importante tener en cuenta varios modelos teóricos que lo aborden desde distintos ángulos.

La aproximación clásica: El estrés laboral como desajuste con frecuencia, el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. Estas consecuencias negativas para la persona se denominan tensión (strain), y las fuentes de las experiencias de estrés, anteriormente mencionadas, se denominan estresores

Después de realizar la investigación, los resultados obtenidos han conducido a determinar que existe una relación significativa entre el estrés y desempeño laboral; pues la hipótesis general anunciada para este estudio es aceptada; tal como se muestra en la tabla 16, donde la correlación de Rho de Spearman=0.942\*\*, representando ésta correlación positiva considerable directa entre las variables de estudio y siendo altamente significativo con un valor  $p=.000$  ( $p < .05$ ). La Figura 16 muestra el gráfico de dispersión de los datos. Si trazamos una línea se puede visualizar una tendencia de correlación lineal positiva y significativa entre el nivel de estrés y el desempeño

laboral, es decir, a mayor estrés de los trabajadores, bajo es el desempeño laboral en los trabajadores

Después de haber realizado el análisis estadístico respectivo, en lo que respecta a la hipótesis general, se puede afirmar que el nivel de estrés se relaciona significativamente y alta con el desempeño laboral.

En la primera hipótesis específica, existe relación entre el estrés y las acciones o comportamientos del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas, Se relaciona significativamente con el nivel de estrés, según la correlación de Rho =0.576\*\*, representando ésta una correlación positiva media, entre la dimensión y la variable y siendo altamente significativo con un valor  $p=.000$  ( $p < .05$ ). Señala en su investigación titulada "motivación y desempeño laboral" en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala en el año 2015, nos indica que la motivación es un tema de gran importancia para las organizaciones, si se aplica de una buena forma puede ayudar a que los trabajadores tengan una mayor productividad, es importante para el desempeño laboral de los individuos, y así obtener mayores y mejores resultados. No se debe olvidar que la motivación es de gran relevancia si se desea tener un buen desempeño de los colaboradores, ya que es la misma la que lleva a que el individuo actúe de cierta manera, en una organización se pretende alcanzar los objetivos establecidos y el cumplimiento de las metas y así traerá grandes beneficios. El desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que ellos realizan en su área de trabajo, todo esto depende también de la forma y la manera que los colaboradores de una organización estén motivados. La motivación también ayuda a describir la conducta de los colaboradores en el trabajo, el ser humano necesita de diferentes formas para que tengan un buen rendimiento y llegue a alcanzar sus objetivos y metas.

Durante esta investigación se comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es alto, para su desempeño en la organización, se realizó con 34 sujetos del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La investigación es de tipo descriptivo y se utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen los colaboradores, los resultados obtenidos durante la investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

En la segunda hipótesis específica existe relación entre el estrés y las situaciones laborales del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas. Se relaciona significativamente con el nivel de estrés según la correlación de  $Rho = 0.744^{**}$ , representando ésta una correlación positiva considerable, entre la dimensión y la variable y siendo altamente significativo con un valor  $p = .000$  ( $p < .05$ )

en su investigación "Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud". Teniendo como objetivo analizar la relación existente entre los factores psicosociales en el trabajo que puedan desembocar en estrés y su relación con el desempeño y realizando una comparación entre trabajadores de la salud primaria urbanos y rurales en la universidad del BioBio de Chile, se realizó un diseño de investigación no experimental de corte transversal teniendo como muestra 141 trabajadores de centros de salud urbanos y rurales los cuales el 78% eran de género femenino y 22% masculino. El instrumento utilizado fue el Cuestionario del Contenido de Trabajo (JCQ), compuesto por 27 preguntas cerradas que miden exposición al riesgo psicosocial laboral. La investigación concluyó que: "El trabajo en equipo y una cultura de equipo en la institución es un factor protector frente al estrés por lo tanto impactaría positivamente en el desempeño"

En su tesis, Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del

Centro de Salud Conde de la Vega Baja en el 2015, que permite determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La técnica que fue la encuesta y el instrumento un cuestionario y una escala de Lickert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud, aplicado previo consentimiento informado. Resultados. con una población de 28 personas, 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (17) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43%

(12) alto. Cuyas conclusiones que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones. (8)

En la tercera hipótesis específica, existe relación entre el estrés y la actividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo- Andahuaylas

Se relaciona significativamente con el nivel de estrés según la correlación de  $Rho = 0.772^{**}$ , representando ésta una correlación positiva considerable, entre la dimensión y la variable y siendo altamente significativo con un valor  $p = .000$  ( $p < .05$ )

En la cuarta hipótesis específica, existe relación entre el estrés y las

estrategias laborales del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo- Andahuaylas. Se relaciona significativamente con el nivel de estrés según la correlación de  $Rho = 0.1000^{**}$ , representando ésta una correlación positiva considerable, entre la dimensión y la variable y siendo altamente significativo con un valor  $p = .000$  ( $p < .05$ )

De toda la investigación realizada durante este periodo podemos concluir de qué el estudio es viable y aceptable ya que el resultado final, es que, dentro del centro de salud de San Jerónimo, existe una relación altamente significativa entre el nivel de estrés y desempeño laboral

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos y la correlación en la presente investigación, se recomienda realizar espacios de confraternidad, ver que no todo es trabajo, tener el espacio adecuado como para, que el personal se desestrese y así en algún momento pudiera mejorar lo que es el desempeño laboral. Dicha investigación sirve para que las autoridades que están a cargo de las jefaturas de áreas dentro del centro de salud de San Jerónimos se pudieran dar cuenta de que, dentro de una organización es necesario estar en constante dialogo con los trabajadores para así poder ver las inquietudes que presentan, y de inmediato solucionar los problemas que lo aquejan, eso conlleva a realizar un buen desempeño laboral en el área donde labora

Este estudio de investigación aporta conocimientos para que puedan ser utilizados por otros investigadores en la realización de nuevas investigaciones de mayor amplitud y nivel de profundidad que se nutrirán de una metodología secuencial, ordenada, en que los nuevos investigadores recrearán y tendrán antecedentes de guía

### **6.3. Responsabilidad ética**

El valor ético de la responsabilidad social en la investigación, analiza el valor ético entendiendo que los resultados de la misma deben dar un aporte de solución a los problemas sociales. La investigación es

una contribución social y humanitaria al progreso y desarrollo de nuestra especie y planeta. De hecho, el presente trabajo de investigación es de, derecho de propiedad intelectual de los investigadores.

Las normas éticas son importantes en la investigación, como afirman Pellegrini y Macklin (1999) "una investigación cuidadosa y éticamente diseñada, con el fin de poder contestar a preguntas concretas formuladas previamente".Dicho esto, la investigación es llevada a cabo, con autorización de la institución de la Asociación de Comité Local de Administración en Salud (ACLAS DE SAN JERONIMO), a la vez se cuenta con el consentimiento informado de los participantes

## CONCLUSIONES

- a. Existe relación altamente significativa entre la variable Nivel de Estrés y la variable de Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo, al observar valor de coeficiente de asociación, igual a 0.942\*\* y p-valor < 0.00, detectado mediante la prueba de Rho Spearman (p-valor<0.01) con nivel de significancia al 1%
- b. Existe relación altamente significativa entre la variable Nivel de Estrés y la dimensión acciones o comportamientos de los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo , al observar valor de coeficiente de asociación, igual a 0.576\*\* y p-valor < 0.00, detectado mediante la prueba de Rho Spearman (p-valor<0.01) con nivel de significancia al 1%
- c. Existe relación altamente significativa entre la variable Nivel de Estrés y la dimensión situaciones laborales de los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo, al observar valor de coeficiente de asociación, igual a 0.744\*\* y p-valor < 0.00, detectado mediante la prueba de Rho Spearman (p-valor<0.01) con nivel de significancia al 1%
- d. Existe relación altamente significativa entre la variable Nivel de Estrés y la dimensión actividad laboral de los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo, al observar valor de coeficiente de asociación, igual a 0.772\*\* y p-valor < 0.00, detectado mediante la prueba de Rho Spearman (p-valor<0.01) con nivel de significancia al 1%
- e. Existe relación altamente significativa entre la variable Nivel de Estrés y la dimensión estrategias laborales de los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo, al observar valor de coeficiente de asociación, igual a 0.1000\*\* y p-valor < 0.00, detectado mediante la prueba de Rho Spearman (p-valor<0.01) con nivel de significancia al 1%

## RECOMENDACIONES

- a. Visto los resultados se recomienda al jefe del centro de salud , realizar acciones correctivas , como es reuniones de clima organizacional ,la cual contribuya al desempeño de la labor que realiza, de tal manera que mejore el nivel de estrés en los profesionales de enfermería del Centro de Salud de San Jerónimo
- b. Se recomienda la intervención del profesional en Psicología, para la orientación sobre, el cómo controlar el nivel de estrés en los profesionales de enfermería del Centro de Salud de San Jerónimo
- c. Se recomienda mejorar las situaciones laborales en las cuales el personal de salud de enfermería se desempeña , de tal manera que aminore el nivel de estrés en los profesionales de enfermería del Centro de Salud de San Jerónimo
- d. Se recomienda, que las actividades labores se organice para un mejor desempeño , el cual fortalecerá su desempeño y por ende el nivel de estrés sea relativamente inferior a lo encontrado
- e. Por último se recomienda, que a nivel del Centro de Salud , se tome estrategias laborales, partiendo desde una buena organización, seguidamente la implementación con recursos humanos necesarios para evitar la sobre carga laboral, de tal manera que se evidencia, con un buen desempeño laboral , esto contribuirá a que el nivel de estrés este de alguna manera controlado

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. Serie de Protección de la salud de los trabajadores n° 03. [Online].; 2004 [cited 2020 marzo 15. Available from: [Disponible desde https://www.who.int/occupational\\_health/publications/en/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf).
2. SCIELO. Noticias desde la Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo. Archivos de Prevención de Riesgo Laborales. 2015 Octubre-Diciembre; 18(4).
3. OMS. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, No. 4: Sensibilizando sobre el Acoso psicológico en el trabajo. [Online].; 2019 [cited 2020 Marzo 13. Available from: [Disponible desde https://www.who.int/occupational\\_health/publications/harassment/es](https://www.who.int/occupational_health/publications/harassment/es).
4. CRUZ SPDL. ESTRÉS LABORAL, BURNOUT, SATISFACCIÓN, AFRONTAMIENTO Y SALUD GENERAL DEL PERSONAL SANITARIO DE URGENCIAS. TESIS DOCTORAL. España: UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA, DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA; 2019.
5. U. Y. Estres Laboral y Desempeño Laboral entre los empleados del sector Publico en Estambul. open Journal of business and Management. 2015 enero; 3(1).
6. Fuentealba CVMYG. Determinacion de los Antecedentes del estres Laboral y su impacto en el desempeño laboral. un estudio entre los miembros de la facultad de estudio entre los miembros de la facultad. 2016 Abril; 15(2).
7. MAZARIEGOS MIS. "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL" Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. TESIS DE GRADO. QUETZALTENANGO: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, FACULTAD DE HUMANIDADES; 2015.
8. Goicochea Espinola LY. El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores dela empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016. TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN DMINISTRACION. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales; 2016.
9. Zelada Rosales VP. Nivel de Sastifaccion Laboral del personal asistencial del centro de Salud Conde de la Vega Baja,2014. Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE

SAN MARCOS, FACULTAD DE MEDICINA HUMANA - ESCUELA DE POST-GRADO; 2015.

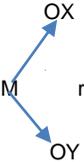
10. Reynaga Utani Y. Motivación y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Andahuaylas: UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA; 2015.
11. KAHN K. MODELO DE KATZ Y KAHN. [Online].; 2012 [cited 2020 Marzo 13. Available from: <http://www.unitec.edu.ve/materiasenlinea/upload/T461-1-3.pdf>.
12. Santillán ML. UNAM. [Online].; 2020 [cited 2020 AGOSTO 26. Available from: <http://ciencia.unam.mx/leer/1027/florence-nightingale-teorica-del-cuidado-y-la-enfermeria>.
13. Jesús Martín García EMDRSRV. Factores Psicosociales en el entorno laboral estres y enfermedad. Revista de Psicología y Psicopedagogia. 2004 Octubre; 3(1).
14. Daneri F. BIOLOGÍA DEL COMPORTAMIENTO - 090. TRABAJO PRÁCTICO. Buenos Aires: UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES, FACULTAD DE PSICOLOGÍA ; 2012.
15. Hernández-Mendoza Elena CRSS. Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. [Online].; Maria [cited 2020 marzo 17. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/237802035\\_Estrategias\\_de\\_afrontamiento\\_ante\\_el\\_estres\\_laboral\\_en\\_enfermeras](https://www.researchgate.net/publication/237802035_Estrategias_de_afrontamiento_ante_el_estres_laboral_en_enfermeras).
16. Delgado MA. Estres Laboral. [Online].; 2006 [cited 2020 marzo 17. Available from: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>.
17. Quispe Gamio S. Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología.. Lima: Universidad Autónoma del Perú, Ciencias de la Salud; 2016.
18. Pedraza EyAG. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales. 2010 julio-setiembre; XVI(8).
19. Quintero N. CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EMPRESA VIGILANTES ASOCIADOS COSTA ORIENTAL DEL LAGO. Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales. 2006 Abril; 3(9).

20. os N. El clima laboral y su medida. [Online].; 1996 [cited 2020 mayo 18. Available from: <https://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vol2/arti1.htm>.
21. irene R. Evaluación del Desempeño. Barcelona: ICADE/BUSINESS SCHOOL, Dirección de Comunicación empresarial e institucional.gestion 2000; 2017.
22. Ovejero M. Definicion de Actividad Laboral. [Online].; 2016 [cited 2020 Agosto 17. Available from: <https://prezi.com/u9ysfnoyahyf/definicion-de-actividad-laboral/>.
23. Alfredo M. Ecu Red. [Online].; 2017 [cited 2020 agosto 17. Available from: [https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o\\_laboral](https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral).
24. Wikipedia. [Online].; 2016 [cited 2020 agosto 17. Available from: <https://es.wikipedia.org/wiki/Estr%C3%A9s>.
25. OIT. Riesgos Especificos en Centros Educativos. [Online]. [cited 2020 agosto 18. Available from: [file:///C:/Users/YOLANDA/Downloads/18307-factores\\_psicosociales.pdf](file:///C:/Users/YOLANDA/Downloads/18307-factores_psicosociales.pdf).
26. Durán C. Manual de Habilidades Comunicacionales. [Online].; 2015 [cited 2020 agosto 17. Available from: [http://www.psicologiamedica.org.uy/wp-content/uploads/2015/05/dig\\_Manual-de-Habilidades-Comunicacionales\\_UDELAR-1.pdf](http://www.psicologiamedica.org.uy/wp-content/uploads/2015/05/dig_Manual-de-Habilidades-Comunicacionales_UDELAR-1.pdf).
27. OXFORD- LEXICO. [Online].; 2020 [cited 2020 agosto 17. Available from: <https://www.lexico.com/es/definicion/relacion>.
- 28 Sampieri RH. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION. primera edición ed. . Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial RN1, editor. MEXICO: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V.; 1997.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

### “INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD DE SAN JERONIMO-ANDAHUAYLAS-2018”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL.</b> ¿Cuál es el nivel de estrés relacionado al desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo –Andahuaylas 2018?</p> <p><b>Específicos</b> ¿Cuál es el nivel de estrés relacionado con las acciones o comportamientos del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo –Andahuaylas 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés relacionado con las situaciones laborales del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo –Andahuaylas 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés relacionado con la actividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Identificar el nivel de estrés relacionado al desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018</p> <p><b>objetivos específicos</b> <b>O1:</b> Identificar el nivel de estrés relacionado con las acciones y comportamientos del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018</p> <p><b>O2:</b> Identificar el nivel de estrés relacionado con las situaciones laborales del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018</p> <p><b>O3:</b> Identificar el nivel de estrés</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b> Hi: Existe nivel de estrés relacionado al desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018</p> <p><b>H0:</b> No existe nivel de estrés relacionado al desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018</p> <p><b>Hipótesis específica</b> H1: Existe nivel de estrés relacionado a las acciones y comportamientos del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018</p> <p>H2: Existe nivel de estrés relacionado a las situaciones laborales del personal de salud en el</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> <b>Nivel de estrés</b></p> <p><b>D1:</b> Respuesta fisiológica <b>D2:</b> Respuesta psicológica <b>D3:</b> Respuesta comportamental <b>D4:</b> Agentes negativos</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> <b>Desempeño laboral</b></p> <p><b>D1:</b> Acciones o comportamientos <b>D2:</b> Situaciones laborales <b>D3:</b> Actividad laboral <b>D4:</b> Estrategias laborales</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b> Descriptivo -Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental,</p>  <p><b>POBLACIÓN:</b> ▪ consta de 33 licenciadas</p> <p><b>Muestra:</b> <b>Probabilístico:</b> ▪ Aleatorio simple.</p> <p><b>Técnicas de recolección de</b></p>

<p>Jerónimo –Andahuaylas 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés relacionado con las estrategias laborales del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo –Andahuaylas 2018?</p>	<p>relacionado con la actividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018</p> <p><b>O4:</b> Identificar el nivel de estrés relacionado con las estrategias laborales del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018</p>	<p>Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018</p> <p>H3: Existe nivel de estrés relacionado a la actividad laboral del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018</p> <p>H4: Existe nivel de estrés relacionado a las estrategias laborales del personal de salud en el Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas 2018</p>		<p><b>datos:</b> Se aplicará un cuestionario con la técnica de la encuesta</p>
--	--	--	--	--



Nº Cuestionario: .....

Fecha: / /

**CUETIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL: MODELO DE LA ORGANIZACIONAL INTERNACIONAL DEL TRABAJO Y LA ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD (OIT-OMS)**

**Título de la investigación:** INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD DE SAN JERÓNIMO-ANDAHUAYLAS – 2018

**Responsable:** Lic. Yolfa Viguria, Lic. Carmiña Ripa, Lic. Rosa Quiñonez

Nombres y Apellidos ----- Edad: \_\_\_\_\_

Servicio donde labora: \_\_\_\_\_ Tiempo de labor en el servicio \_\_\_\_\_

**Instrucciones:**

A continuación, encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada ítem indicara con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa al lado derecho de cada enunciado:

- 1 si la condición NUNCA
- 2 si la condición RARAS VECES
- 3 si la condición ALGUNAS VECES
- 4 si la condición FRECUENTEMENTE
- 5 si la condición SIEMPRE

---

**CUESTIONARIO DE OPINION SOBRE NIVEL DE ESTRES**

Para evaluar las variables marca una “X” en el casillero de su preferencia del

ítem correspondientes utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5			
NUNCA	RARAS VECEES	ALGUNAS VECES	FRECIENTEMENTE	SIEMPRE			
1	La gente no comprende la misión y metas de la Organización.						
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.						
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.						
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado						
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes						
6	Mi supervisor no me respeta.						
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha						
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.						
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.						
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.						
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.						
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.						
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.						
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.						
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.						
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.						

17	Mi supervisor no tiene confianza en el Desempeño de mi trabajo.					
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.					
19	Mi equipo no me brinda protección en relación					

20	con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.					
21	La organización carece de dirección y objetivo.					
22	Mi equipo me presiona demasiado.					
23	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.					
24	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.					
25	La cadena de mando no se respeta.					
26	No se cuenta con la tecnología para hacer un Trabajo de importancia.					

### Anexo 3: Instrumentos de Desempeño Laboral

#### CUESTIONARIO DE OPINION SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

1	Como Considera dentro de la organización existe trabajo en equipo					
2	Las políticas de la gerencia coadyuvan tu desempeño laboral					
3	El comportamiento y actitudes de los trabajadores, hace que desempeño laboral se vea afectado					
4	Su comportamiento personal hace que su desempeño laboral sea:					
5	Considera que la competencia es sana entre los trabajadores					
<b>SITUACIONES LABORALES</b>						
6	Cree que dentro de institución existe la competencia entre los trabajadores como lo considera:					
7	Como se siente en cuanto al trabajo que realiza presume de que existe una sobre carga laboral como se siente:					
8	Cree Ud. Que la personalidad del jefe influye en el desempeño de la labor que realiza dentro de la organización					

9	El tipo de trabajo que realiza esta acorde					
10	Se siente motivado por su jefe como lo para lo cual fue contratado como lo considera: considera:					
<b>ACTIVIDAD LABORAL</b>						
11	Cree que la actividad de realiza dentro de la organización es completamente aburrido					
12	La actividad laboral que realiza dentro de la institución como lo considera					
13	La rutina monótona de forma diaria hace que su desempeño laboral sea:					
14	Como considera su desempeño laboral dentro de la institución					
15	El cansancio durante la actividad laboral hace que su desempeño se:					
<b>ESTRATEGIAS LABORALES</b>						
16	para la realización de sus actividades dentro de la organización considera que tiene habilidad o asertividad para su desempeño laboral					
17	Considera que para su desempeño laboral la opción religiosa que tiene es:					
18	Elogian la labor que realiza dentro de la institución, el cual motive su desempeño laboral					
19	Dentro de la organización donde Ud. Se desempeña cree que existe la					

Para evaluar las variables marca una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondientes utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	BAJO

N°	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
<b>ACCIONES O COMPORTAMIENTOS</b>						
20	confidencialidad, el cual contribuya en su desempeño laboral					
21	La ejecución de tareas, en su institución lo realiza de forma proactiva, el cual contribuya en el desempeño laboral					

#### **ANEXO 4. Consentimiento informado**

Yo..... , en pleno uso de mis facultades mentales:

Declaro estar de acuerdo con mi participación en la investigación “INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD DE SAN JERONIMO-ANDAHUAYLAS – 2018.” Realizada por: QUIÑONES SAICO ROSA SOFIA, RIPA VIGURIA CARMÍÑA YULIANA, VIGURIA AREVALO YOLFA, estudiantes de SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN SALUD MENTAL de la Universidad del Callao. En el cual los datos que brinden en la encuesta serán anónimos y toda la información será usada solo para la investigación.

.....

Firma de la paciente

.....

Firma del investigado

## ANEXO 5. DECLARACION JURADA

### DECLARACION JURADA

Nosotras las tesisistas , Ripa Viguria Carmiña Yuliana, Viguria Arevalo Yolfa ,Quiñones Saico Rosa Sofía estudiantes de la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional Del Callao Facultad De Ciencias De La Salud, declaramos que el trabajo académico titulado “INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD DE SAN JERONIMO – ANDAHUAYLAS .2018”

Es de nuestra autoría.

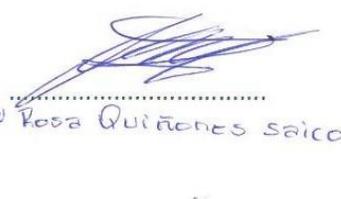
Por lo tanto, declaramos lo siguiente:

- Hemos mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No hemos utilizado otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Somos conscientes de que nuestro trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, nos sometemos a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Andahuaylas, 10 de Agosto de 2020

  
Carmiña Yuliana Ripa Viguria

  
Yolfa Viguria Arevalo

  
Rosa Sofía Quiñones Saico

## ANEXO 6. Fiabilidad con Alfa Cron Bach

Para establecer la confiabilidad de la variable nivel de estrés y desempeño laboral, se utilizó la prueba estadística de confiabilidad Alfa de Cron Bach, en el programa SPSS Versión 25.0.

Para interpretar los resultados del Alfa de Cron Bach, Pino (2010, p. 380) quien establece la siguiente escala:

-1 a 0	No es confiable
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
<b>0.50 a 0.75</b>	<b>Moderadamente confiable</b>
0.76 a 0.89	Fuertemente confiable
<b>0.90 a 1</b>	<b>Alta confiabilidad</b>

Tabla  
Confiabilidad del cuestionario Nivel de Estrés

16

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>.741</b>	5

### Resumen de procesamiento de casos

	<u>N</u>	<u>%</u>
Casos Válido	33	100.0
Excluido <sup>a</sup>	0	.0
<u>Total</u>	<u>33</u>	<u>100.0</u>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla  
Confiabilidad del cuestionario Desempeño Laboral

17

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa	de N	de
Cronbach	elementos	
.942	5	

**Resumen de procesamiento de casos**

	<u>N</u>	<u>%</u>
Casos Válido	33	100.0
Excluido <sup>a</sup>	0	.0
<u>Total</u>	<u>33</u>	<u>100.0</u>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

## ANEXO 7. Base de datos

Base de datos de nivel de estrés

	p1p	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	RF	RPS	RCOM	AGENNEG	N.ESTRES
e1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	21	15	15	76
e2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	22	25	25	92
e3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	19	25	25	84
e4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	22	25	25	92
e5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25	25	100
e6	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	19	25	25	84
e7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	22	25	25	92
e8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	22	25	25	92
e9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	17	20	20	72
e10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	15	60
e11	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	23	20	20	88
e12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25	25	100
e13	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	21	15	15	76
e14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	23	20	20	88
e15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	23	20	20	88
e16	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	21	15	15	76
e17	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	21	15	15	76
e18	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	22	25	25	92
e19	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	22	25	25	92
e20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	22	25	25	92
e21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	17	20	20	72
e22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	15	60
e23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	23	20	20	88
e24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25	25	100
e25	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	21	15	15	76
e26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	23	20	20	88
e27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	23	20	20	88
e28	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	21	15	15	76
e29	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	21	15	15	76
e30	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	22	25	25	92
e31	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	19	25	25	84
e32	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	22	25	25	92
e33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25	25	100

**MATRIZ DE VALIDACION**

TITULO DE LA TESIS:

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL CENTRO DE SALUD DE SAN JERONIMO-ANDAHUAYLAS - 2018**



VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/o RECOMENDACIONES		
				S	I	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA				
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
<b>NIVEL DE ESTRÉS</b>  El estrés es la	D1: Respuesta fisiológica	• Problemas digestivos, respiratorios	1. La gente no comprende la misión y metas de la organización 2. La forma de rendir informes entre superior y					SI <sup>o</sup>		SI <sup>o</sup>		SI <sup>o</sup>		SI <sup>o</sup>		
								SI <sup>o</sup>		SI <sup>o</sup>		SI <sup>o</sup>		SI <sup>o</sup>		





			trabajo que me hacen los jefes.															
			20. La organización carece de dirección y objetivo.					Si <sup>o</sup>		Si <sup>o</sup>		Si <sup>o</sup>		Si <sup>o</sup>				
			21. Mi equipo me presiona demasiado.					Si <sup>o</sup>		Si <sup>o</sup>		Si <sup>o</sup>		Si <sup>o</sup>				
			22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.					Si <sup>o</sup>		Si <sup>o</sup>		Si <sup>o</sup>		Si <sup>o</sup>				
			23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.					Si <sup>o</sup>		Si <sup>o</sup>		Si <sup>o</sup>		Si <sup>o</sup>				
			24. La cadena de mando no se respeta.					Si <sup>o</sup>		Si <sup>o</sup>		Si <sup>o</sup>		Si <sup>o</sup>				
			25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.					Si <sup>o</sup>		Si <sup>o</sup>		Si <sup>o</sup>		Si <sup>o</sup>				



								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Palacios (2005: 155), plantea que: "El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situaciones laborales</li> <li>Actividades laborales</li> <li>Estrategias laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competencia</li> <li>Sobrecarga laboral</li> <li>Personalidad del jefe</li> <li>Tipo de trabajo (indicadores, planes)</li> <li>Aburridas</li> <li>Rutinarias</li> <li>Habilidad o asertividad</li> </ul>	3. El comportamiento y actitudes de los trabajadores, hace que el desempeño laboral se vea afectado					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
			4. Su comportamiento personal hace que su desempeño laboral sea					SI	NO								
			5. Considera que la competencia es sana entre los trabajadores					SI	NO								
			6. Cree que dentro de la institución existe la competencia entre los trabajadores como lo considera:					SI	NO								
			7. Como se siente en cuanto al trabajo que realiza presume de que existe una sobrecarga laboral como se siente:					SI	NO								
			8. Cree Ud. Que la personalidad del jefe influye en el desempeño de la labor que realiza dentro de la organización					SI	NO								
			9. El tipo de trabajo que realiza esta acorde para lo cual fue contratado como lo considera:					SI	NO								
			10. Se siente motivado por su jefe como lo considera:					SI	NO								
			11. Cree que la actividad que realiza dentro de la organización es completamente aburrido					SI	NO								
			12. La actividad laboral que realiza dentro de la institución como lo considera					SI	NO								
			13. La rutina monótona de					SI	NO								



## **ANEXO 9. Fotografías de trabajos realizados**



**MARCHA DE SENSIBILIZACION POR EL DIA DE LA SALUD MENTAL**



**SESION EDUCATIVA SOBRE ESTRÉS LABORAL AL PERSONAL DE SALUD POR EL PSICOLOGO**



**APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE ENCUESTA SOBRE ESTRÉS**



**JUEGOS RECREATIVOS CON EL PERSONAL DE SALUD PARA EL ESTRÉS**