

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**EL ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SANTA MARIA DE CHICMO
ANDAHUAYLAS 2020**

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

AUTORES:

CYNTHIA ARACELI DÍAZ CASAZOLA
KATHERINE KARINA OROSCO HUAMAN
EDILISA MARGOTH SANCHEZ CHAHUILLCO

Callao, 2020
PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA. MERY JUANA ABASTOS ABARCA PRESIDENTE
- DRA. MERCEDES LULILEA FERRER MEJIA SECRETARIA
- MG. JOSE LUIS SALAZAR HUAROTE MIEMBRO

ASESOR: DR. WILLIAM HOLDEN HORNA PIZARRO

Nº de Libro: 05

Nº de Acta: 132-2020

Fecha de Aprobación de tesis: 03/12/2020

Resolución de Decanato N° 585-2020-CF/FCS de fecha 26 de Noviembre del 2020, para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional

DEDICATORIA

“El presente trabajo está dedicado a mis padres, mi esposo, por haber sido mi apoyo a lo largo de toda ésta etapa de mi vida aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano, a mis hijos quienes son mi fortaleza y fuerza para seguir adelante”.

Lic. Cynthia Araceli Díaz Casazola

“A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres”.

Lic. Katherine Karina Orosco Huaman

“A mis padres quienes, con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a ser persona del bien, a mi hija que me inspira seguir adelante y me da fuerzas y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre”.

Lic. Edelisa Margoth Sánchez Chahuilco

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por ser nuestra guía, a nuestros padres por acompañarnos en el transcurso de nuestra vida, brindándonos paciencia y sabiduría para caminar por las sendas de la vida.

A nuestra familia por ser nuestro pilar fundamental y habernos apoyado incondicionalmente pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron, por ser nuestro apoyo principal, por darnos las energías positivas todos los días cuando más lo necesitábamos.

A la Universidad Nacional de Callao, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, y a los docentes y asesores de la Especialidad de Salud Mental.

Al Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas, la directiva, los trabajadores de salud que se involucraron en este estudio.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1. Descripción de la realidad problemática	3
2. Formulación del problema	6
2.1. Problema general.....	6
2.2. Problema específico	6
3. Objetivos.....	6
3.1. Objetivo general.....	6
3.2. Objetivo específico.....	6
4. Limitaciones de la investigación	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
1. Antecedentes.....	8
1.1. Internacional	8
1.2. Nacional.....	11
2. Bases teóricas	15
2.1. El modelo de adaptación de Sor Callista Roy (RAM).....	15
2.2. Dorothea E. Orem “Teoría general de la Enfermería”	18
3. Bases conceptuales.....	20
3.1. Estrés.....	20
3.1.1. Definición.....	20
3.1.2. Características y principios.....	21
3.1.3. Dimensiones.....	25
3.1.4. Funciones y disfunciones	26
3.2. Desempeño laboral.....	28
3.2.1. Definición.....	28
3.2.2. Características y principios.....	29
3.2.3. Dimensiones.....	35
3.2.4. Funciones y disfunciones	37
4. Definición de términos básicos	42
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	43
1. Hipótesis.....	43
2. Definición conceptual de variables	43

3. Operacionalización de variables	44
CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO	45
1. Tipo y diseño de investigación.....	45
2. Método de investigación	45
3. Población y muestra	46
4. Lugar de estudio	47
5. Técnica e instrumentos para la recolección de la información	47
5.1. Ficha sociodemográfica	47
5.2. Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS	48
5.3. Escala de Desempeño Laboral del Personal	49
6. Análisis y procesamiento de datos	50
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	51
5.1. Resultados descriptivos.....	51
5.2. Resultados inferenciales	56
5.3. Otro tipo de resultados estadísticos	58
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	59
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS	73

TABLAS DE CONTENIDO

Tabla 1

Datos sobre género, procedencia, profesión y problemática de sus pacientes de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas.....51

Tabla 2

Edad, ejercicio de actividad profesional, carga horaria, y cantidad de pacientes de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas.....52

Tabla 3

Rango, media, desviación típica y alfa del estrés de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas.....53

Tabla 4

Rango, media, desviación típica y alfa del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas.....54

Tabla 5

Correlación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas.....56

Tabla 6

Prueba de normalidad para estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas.....58

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar la relación del estrés y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas. La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, y tipo correlacional. El método de muestro es no probabilístico de tipo intencional conformada por 19 trabajadores de la salud entre varones y mujeres, cuyas edades tienen una media de 37.84 años. Se aplicaron dos instrumentos: Escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS, y la Escala de Desempeño Laboral del Personal Calla Luque Gleisby Brenda. Los resultados encontrados en esta investigación muestran relación significativa entre las dos variables de estudio; siendo la correlación de tipo inversa o negativa, lo cual nos indica que, a la disminución del estrés aumenta el desempeño laboral, o viceversa. Además, se observan en el personal índice de presencia de Estrés normal, junto a un índice de presencia de desempeño laboral promedio.

Palabras clave: Estrés, Desempeño Laboral, Trabajadores de la Salud.

ABSTRACT

The main objective of this study is to determine the relationship between stress and work performance in the workers of the I-4 Health Center of Santa María de Chicmo - Andahuaylas. The research corresponds to the quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, and correlational type. The sampling method is non-probabilistic of the intentional type, made up of 19 health workers between men and women, whose ages have an average of 37.84 years. Two instruments were applied: the ILO - WHO Work Stress Scale, and the Calla Luque Gleisby Brenda Staff Work Performance Scale. The results found in this research show a significant relationship between the two study variables; being the correlation of an inverse or negative type, which indicates that, as stress decreases, work performance increases, or vice versa. In addition, a normal stress presence index is observed in personnel, together with an average job performance presence index

Keywords: Stress, Job Performance, Health Workers.

INTRODUCCIÓN

La importancia de los niveles de salud mental del personal que labora dentro de las organizaciones tanto públicas o privadas que prestan servicios de promoción, prevención, intervención y tratamiento de pacientes con enfermedades de carácter físico, psicológico o mixto es cada vez más importante. Debido a que la relación terapéutica que proporcione el trabajador de salud será de mucha importancia en cómo se percibe asimismo el paciente, su padecimiento y recuperación; exteriorizándose en esta relación la presencia o ausencia de empatía, junto con la capacidad de tolerancia y vocación de servicio a la comunidad.

Ocurriendo que, el estrés es una de las problemáticas psicológicas que mayormente repercute en la disminución de la empatía, tolerancia y dedicación profesional; al hacernos más egocéntricos y afectar nuestra capacidad de distinguir las emociones personales de las emociones de otras personas (1). Como también puede llegar a incapacitar al individuo en el ámbito laboral, provocando crisis nerviosas recurrentes, ansiedad, depresión o incluso generar enfermedades físicas (2). Donde las influencias laborales pueden ser los principales desencadenantes del estrés, junto con la predisposición personal del trabajador de salud.

Por ello es importante reconocer las señales del estrés dentro de la institución, reflejadas en el desempeño laboral como problemas de la pérdida de interés en el trabajo, retrasos, ausencias sin explicación, cambios de humor manifestados en el mal tono al dar órdenes o responder a la atención de los pacientes y dificultades para tolerar a los demás (3); generados por el tipo de cultura y clima organizacional que deben ser modificados si es necesario.

Es por ello que surge el interés de realizar este estudio cuyo título es: “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas”. Con el objetivo general de poder: identificar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas. Recolectando los datos en el periodo del mes de Julio de 2020 de una muestra de 19 participantes.

El presente estudio responde a un tipo de investigación correlacional, de diseño no experimental transversal, y dentro del paradigma hipotético deductivo del enfoque cuantitativo. Por tal motivo se emplearon tres instrumentos validados en nuestro medio, como son una ficha sociodemográfica y dos escalas tipo Likert. La ficha sociodemográfica recolecta los datos generales del personal; mientras que la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS recoge los valores sobre el estrés del personal dentro de la institución; asimismo la Escala de Desempeño Laboral del Personal de autor Calla G., proporciona información respecto al desempeño laboral de los miembros dentro de la organización.

Esta investigación está estructurada en ocho capítulos: en el Capítulo I, presentamos el planteamiento del problema: descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos, justificación y limitantes de la investigación. En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico: antecedentes, bases teóricas, conceptual y definición de términos. El Capítulo III, se expone la hipótesis y variables: hipótesis, definición de variables y operacionalización de variables. En el Capítulo IV, se despliega el diseño metodológico: tipo y diseño de investigación, método de investigación, población y muestra, lugar de estudio, técnicas e

instrumentos para la recolección de la información, y análisis y procesamiento de datos. En el Capítulo V, se da a conocer el cronograma de actividades. En el Capítulo VI, se menciona el presupuesto. En el Capítulo VII, se recuenta las referencias bibliográficas. Finalmente, en el Capítulo VIII, se adjuntas los Anexos como: la matriz de consistencia, instrumentos de recolección de datos y solicitud de autorización de la investigación.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Descripción de la realidad problemática

La importancia de la dirección del estrés está sustentada en diferentes estudios (4), donde el mal manejo del estrés es una amenaza para el bienestar y la salud de la persona; ocasionando perturbaciones en el comportamiento como la falta de sueño, sedentarismo, mala alimentación y hasta llegar al abuso de sustancias tóxicas, desencadenando estilos de vida inadecuados o poco saludables en muchos individuos que experimentan situaciones de estrés negativo reflejados en sensaciones de angustia, preocupación, aprehensión, desesperación y emociones como el enojo, temor o la tristeza.

Es relevante el conocimiento del nivel de estrés dentro del comportamiento organizacional; debido a que junto a la insatisfacción y el conflicto generan aspectos disfuncionales que repercuten en el desempeño laboral del personal y en la eficacia de la organización (5). Comprometido a que el estrés negativo en las organizaciones está asociado a la mayor cantidad de responsabilidades asignadas al personal; llegando a quejarse o desentenderse de sus obligaciones al sentirse presionados probablemente como producto de la mayor carga de trabajo, complejidad e incertidumbre de la velocidad y las transformaciones dentro de la institución, donde las presiones del trabajo aumentan y los problemas se agravan incesantemente.

El estrés no solo tiene causas personales, sino que también o principalmente responde a desencadenantes ambientales o laborales; siendo la cultura

organizacional la que puede influir en lo que se percibe como estresante, desde el modo en que la institución da respuesta a esta información, la forma en que se comunica las cuestiones relacionadas con el estrés, así como las experiencias que se traducen en un problema de salud psicológica (6). Haciéndose indispensable que los empleadores, la directiva, el sindicato y los trabajadores conozcan la cultura de la institución, para poder examinarla en lo que se refiere a la gestión del estrés laboral y su relación con el desempeño ocupacional.

En estos tiempos de pandemia del Coronavirus (COVID-19) el personal de salud se encuentra frente a una enorme presión de trabajo. Así, la situación de crisis que enfrenta le está causando problemas de salud mental como el estrés negativo, ansiedad, síntomas depresivos, insomnio, negación, ira y temor (7), los cuales podrían estar caracterizados por el aislamiento social, incertidumbre, insomnio, ira, temor a ser infectado y la percepción de la pérdida de la salud.

Huang Jizheng y colaboradores (8) estudiaron la salud mental del personal de salud de primera línea en la pandemia de COVID-19, entre el 7 y el 14 de febrero de 2020, para lo cual aplicaron la escala de autoevaluación de ansiedad (SAS, por sus siglas en inglés) y la escala de autoevaluación de trastorno de estrés postraumático (PTSD-SS, por sus siglas en inglés) a un total de 230 profesionales de la salud. Los investigadores descubrieron que la incidencia de ansiedad en el personal médico fue del 23,1% y que fue mayor en el personal femenino. La incidencia de trastornos por estrés fue del 27,4%, la cual también fue mayor en el personal femenino. Lai J. y colaboradores (8) realizaron un

estudio trasversal en 1257 profesionales de la salud de 34 hospitales de China, entre el 29 de enero y el 3 de febrero de 2020, con la finalidad de estudiar los niveles de depresión, ansiedad, insomnio y reacción al estrés. El personal encuestado informó la presencia de síntomas depresivos (50,4%), ansiosos (44,6%), insomnio (34,0%) y reacción al estrés (71,5%). Además, el personal de enfermería, las mujeres, los trabajadores de atención médica de primera línea que atendían directamente a los pacientes sospechosos de tener la COVID-19 y el personal médico que trabaja en Wuhan informaron grados más severos de problemas en su salud mental. De todas estas variables, trabajar en la primera línea de diagnóstico, tratamiento y atención de pacientes con la COVID-19 fueron las que se asociaron significativamente con un mayor riesgo de síntomas depresivos, ansiosos, insomnio y reacción de estrés.

En el Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo de la provincia de Andahuaylas, debido a las nuevas disposiciones nacionales de atención principalmente de casos preventivos, diagnóstico y abordaje del COVID-19 se originó una reestructuración de la distribución del espacio y tiempo del personal establecido anteriormente. Estos cambios, sin embargo, van repercutiendo en la capacidad de adaptación del personal a nuevas circunstancias; generando manifestaciones sintomáticas posiblemente vinculadas con el estrés como la ansiedad, cansancio, irritabilidad, problemas para dormir o dormir demasiado en los turnos de guardia, temor al contagio, enfermedad y muerte; repercutiendo en el distanciamiento no justificado en algunos casos y en el trato disminuido de amabilidad hacia los pacientes. Además, se está originando la insatisfacción del personal expresado en conflictos entre sus miembros por

motivos de ausencias, descuidos o faltas en el trabajo, sobrecargas laborales y la evitación en la designación de nuevas responsabilidades que van repercutiendo en el desempeño laboral del trabajador y en la productividad de la institución. Motivo por el cual se hace necesario indagar los niveles de estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas, para conocer las medidas exactas del estrés y desempeño laboral, luego sugerir vías potenciales de intervención para el cuidado de la salud del personal en beneficio de la institución y la población en general.

En definitiva, es necesario e importante investigar la relación del estrés y el desempeño laboral en tiempos de pandemia del Coronavirus (COVID-19) en población del personal de salud en nuestro medio; debido a que su nivel de estrés repercute sobre el desempeño laboral en la prestación de servicio. Además, garantiza su iniciativa y permanencia en el manejo del tratamiento. Por lo expuesto se realiza la siguiente interrogante:

2. Formulación del problema

2.1. Problema general

¿Existe relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo - Andahuaylas?

2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es el nivel de estrés de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas?
- b. ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas?

3. Objetivos

1.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas.

1.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel estrés de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas.
- Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas.

4. Limitaciones de la investigación

El presente estudio tiene las siguientes limitaciones:

- a. Teórica:** Existen pocas investigaciones en el medio que involucren al conjunto de los trabajadores de un centro de salud en la posible correlación entre el estrés y desempeño laboral; siendo mayormente los estudios realizados con profesiones específicas de la salud. Debido a lo cual al referirse a un centro de salud determinado no se pueden generalizar los resultados a nivel global, pero si aportan información valiosa para la mejoría de las condiciones del personal de la salud.
- b. Espacial:** Centro de Salud I-4 del distrito de Santa María de Chicmo, provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac.
- c. Temporal:** El diseño de investigación es transeccional o transversal, que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. (9)

II. MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes

1.1. Internacional

Entre los antecedentes internacionales que se pudieron encontrar tenemos a:

Yáguar (10) en un trabajo de titulación empleó la metodología de un estudio cualitativo-cuantitativo para determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el Centro de Salud primer nivel de atención en Mapasingue oeste en la ciudad de Guayaquil - Ecuador en 2019, en una muestra de 116 trabajadores de salud. Averiguando que la mayoría de los trabajadores de salud presentó un bajo nivel de estrés laboral (46,6%) y un regular desempeño profesional (69,0%), evidenciándose una asociación estadística entre estas variables ($p < 0,05$); concluyendo que el estrés laboral en los trabajadores de salud tiene una relación estadísticamente significativa con su desempeño profesional de salud.

Sarsosa-Prowesk y Charria-Ortiz (11) en una investigación de tipo descriptivo con diseño transversal, sobre el estrés laboral del personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali-Colombia en 2018, en una muestra de 595 participantes. Encontrando un nivel de estrés alto en el conjunto del personal, reflejo de respuestas de estrés perjudicial para la salud que requiere intervención; teniendo como

síntomas fisiológicos asociados los dolores en el cuello, espalda o tensión muscular. Mientras que en los síntomas del comportamiento social se obtuvo un nivel de estrés medio que evidencia escasa prevalencia de dificultades en relaciones interpersonales; asimismo en el aspecto psicoemocional los niveles de estrés fueron bajos, sin afectación del estado general de salud, probablemente relacionados al bajo consumo de bebidas alcohólicas, café, cigarrillo y escaso sentimiento de angustia, preocupación o tristeza. Sin embargo, en los aspectos intelectuales y laborales del personal el nivel de estrés fue alto; lo cual reportan sentimientos de sobrecarga de trabajo, cansancio, tedio o desgano. Pudiendo estar vinculado la prevalencia del estrés laboral en el personal asistencial asociado con las características del rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud.

Guanoquiza (12) se planteó una investigación de carácter cuantitativo y correlacional sobre el estrés laboral y su efecto en el desempeño de los profesionales de salud del Centro de Salud Ponce Enríquez de Guayaquil en 2018, entidad pública de salud localizada en el cantón Camilo Ponce Enríquez perteneciente al Azuay – Ecuador, con la participación de 48 profesionales de salud del área de emergencias y consulta externa. Los resultados obtenidos mostraron que en general, no existe relación entre el estrés y el desempeño, excepto con la competencia identificación de problemas; es decir, en la medida en que los trabajadores tienen más desarrollada la competencia de identificación de problemas, reportan un nivel de estrés medio bajo (22,9%) o medio alto (22,9%). Llevando entonces

a concluir que existe relación entre el nivel de desarrollo de la competencia identificación de problemas y el grado de estrés de los trabajadores.

Velásquez y Villavicencio (13) realizaron un estudio analítico, observacional de tipo transversal sobre el nivel del estrés en profesionales de salud y su relación con el desempeño laboral en el hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi – Tulcán – Ecuador), en el periodo de septiembre a octubre de 2016 en una muestra de 167 participantes. Obteniendo solo indicadores de estrés percibido en 120 participantes (71,9%), de los cuales 96 (57,5 %) presentaron un nivel de estrés bajo; mientras que 24 (14,4 %) presentaron un nivel de estrés alto. Además, se evidenció que los participantes que presentaban estrés en esta institución de salud van a mostrar una disminución leve en su desempeño laboral; es decir, que el estrés si presenta una relación con el desempeño laboral, todo esto con una relación estadísticamente significativa y un valor de $p=0,000$.

Guamán y Campoverde (14), quienes realizaron una investigación de tipo cualitativa; haciendo uso de los métodos inductivo-deductivo, analítico-sintético, hipotético-deductivo; ya que fue fundamental conocer las causas y consecuencias que produce el estrés y como ello afecta al rendimiento laboral de los colaboradores de planta: médicos y de enfermería que trabajan en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Ciudad de Milagro en 2014, con una muestra de 90 empleados. Lo que permitió conocer que la incidencia del estrés está relacionada a tres factores como el Agotamiento Emocional con una puntuación de 41/54,

Despersonalización 21/30 y Realización Personal 21/48; y cuya suma total dio 83/ 132 que representa más del 50% de valor total lo que evidencia la presencia del estrés. Además, los resultados de las encuestas determinan que los siguientes aspectos les genera estrés: el horario de trabajo en un 73%, un 59% considera exigentes a las responsabilidades encomendadas, un 50% creen que reciben pocas demostraciones de consideración, el disgusto con sus compañeros de trabajo en un 62%, un 35% dicen que el trabajo interfiere con su familia y vida social, un 53% problemas económicos, el 54% siente algún tipo de deterioro en su salud física, 64% se sienten deprimidos en sus labores, un 50% sufre de gastritis, un 94% se siente frecuentemente agotado, un 61% deja tareas a medio hacer, un 100% nunca ha recibido reconocimiento por el trabajo que realiza; siendo aquellos los indicadores principales del estrés laboral que repercuten en el desempeño laboral del personal de salud.

1.2. Nacional

Entre los antecedentes nacionales que se pudieron ubicar en las diferentes bases de datos tenemos las siguientes:

Ángeles (15) realizó una investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental – correlacional y de alcance temporal transversal sobre la relación entre el estrés y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián – Bolognesi, Chimbote, 2019; en los cuales se trabajó con una muestra de 42 colaboradores. Donde se llegó a la conclusión de que existe relación inversa y significativa entre el estrés y desempeño laboral

en los colaboradores de dicho centro de salud; encontrando que los factores estresantes son la carga laboral, las relaciones que presentan con los compañeros y el ambiente de trabajo, la cual trae consecuencias con el desempeño laboral.

Laqui (16) puntualizó un estudio que corresponde a una investigación observacional de corte transversal con el objetivo de determinar la influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred de Salud Alca y Cotahuasi – Arequipa en 2019, con la participación de 131 trabajadores. Logrando los resultados de que la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral es estadísticamente significativa ($r = -0,444$) y nivel de significancia en 0,000 ($p < 0,05$); es decir que a mayor estrés laboral menor desempeño laboral. Concluyendo que el nivel de estrés de los trabajadores es alto en el 3.82%, medio en el 71.76% y bajo en el 24.43%, el nivel de desempeño es alto en el 87.79%, medio en el 12.21%, el nivel de estrés sobre el desempeño laboral es altamente significativa con un r de Pearson de -0.44, influyendo negativamente sobre la misma.

Quispe (17) emprendió un estudio cuantitativo con un diseño de investigación de tipo no - experimental, descriptivo – correlacional; cuyo objetivo principal fue: puntualizar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales de Salud del Centro de Salud el Bosque – La Victoria, Chiclayo en 2018, mediante la evaluación a una muestra de 45 trabajadores que laboran en dicho centro de salud. Los resultados obtenidos fueron, el nivel de estrés de los profesionales de salud

en la dimensión Agotamiento Emocional es 77,8% bajo y 22,2 medio, en Realización Personal 100% alto y en Despersonalización 100% bajo. Mientras que el nivel de desempeño laboral fue, en la Calidad de Trabajo 82.2% es eficiente, entretanto que el 22.2% es regular en Responsabilidad, Trabajo en Equipo y compromiso institucional es 100% eficiente. Al termino del estudio, como el valor del estadístico (4.746) es superior al valor crítico (3.8415), se concluyó que existe relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral.

Cubas (18) emprendió una investigación haciendo uso del enfoque cuantitativo no experimental con diseño de investigación de tipo no - experimental, descriptivo – correlacional; con el objetivo principal de definir la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud La Victoria Sector II de Chiclayo en el 2018. Siendo la muestra conformada por 53 trabajadores. Al término del estudio se llegó a las siguientes conclusiones: existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal de aquel centro de salud. Asimismo, el nivel de estrés del personal da en la dimensión Agotamiento Emocional un 52,8% (alto), en Realización 67,9% (bajo) y en Despersonalización 60,4% (alto). Asimismo, el nivel de desempeño laboral es, en la Calidad de Trabajo 56,6% (regular), el nivel de Responsabilidad es 47,2% (deficiente) y en Trabajo en Equipo 47,2% (regular), nivel de compromiso institucional es 47,2 (regular).

Puma (19) realizó una investigación básica desde un enfoque cuantitativo de carácter correlacional y alcance transversal con el objetivo de conocer la

relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, Lima en 2017; donde la población participante fueron todos los trabajadores. Los resultados mostraron la relación inversa que hay entre el estrés y el desempeño laboral, lo que concluye que los trabajadores del referido centro salud, a mayor estrés tienen menor desempeño.

Barrera (20) desarrollo un estudio descriptivo correlacional para establecer la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, Áncash en 2017; donde la muestra estuvo constituida por 71 trabajadores asistenciales. Los resultados se reflejan en la conclusión general, la cual indica que, existe una relación significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital.

Gárate (21) concreto una investigación no experimental con un diseño de estudio descriptivo correlacional para indagar el nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto en 2016, con una encuesta a 252 participantes. Logrando como resultado principal que el nivel de estrés laboral que presentan en el hospital es un 74%, el grado de desempeño de los colaboradores es regular en un 74%. Al mismo tiempo se concluyó que existe una relación directa y significativa entre las variables, lo cual evidencia que existe una la correlación considerable media entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño laboral.

Varas (22) organizó una investigación con un diseño exploratorio-descriptivo y el método inductivo – deductivo, sirviéndose también de la observación directa y del método analítico y estadístico, todos estos se desarrollaron de forma integral. Cuyo objetivo fue analizar la correlación inversa entre el estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud “Alto Moche” del Distrito de Moche, Trujillo en el periodo octubre – diciembre de 2016; recopilando los datos de 25 trabajadores. Los resultados de la investigación presentan conclusiones como la existencia de una correlación inversa entre las variables de análisis, lo cual quiere decir que a medida que aumenta el estrés laboral, el rendimiento laboral disminuye, afectando por tal los niveles de productividad.

Ramos (23), quien realizó un estudio correlacional para distinguir el nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el Centro de Salud Perú Corea – Huánuco en el 2016, con 41 profesionales como participantes, precisando que 32 individuos (78,0%) presentan un nivel medio de estrés, y 09 (22,0%) de los restantes ostentan bajo nivel de estrés. El desempeño en 24 (58,5%) de ellos califican como excelente y 17 (41,5%) de ellos califican como regular desempeño. Para conocer la correlación, se estableció que no existe relación significativa entre las variables nivel de estrés y desempeño laboral. Concluyendo que el nivel de estrés de los profesionales del centro de salud en mención en más de tres cuartos (78,0%) expresan nivel medio de estrés y el nivel de desempeño en más de la mitad (58,5%) es excelente.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 El modelo de Adaptación de Sor Callista Roy (RAM)

En la búsqueda de un marco teórico de enfermería que nos permita encontrar estrategias de afrontamiento al estrés, cabe desarrollar la propuesta de Callista Roy, quien elaboró en 1970 un modelo de adaptación, el Roy Adaptation Model (RAM), y señala que las respuestas adaptativas son respuestas que favorecen la integridad de la persona en términos de metas de supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio (24).

Roy, en su trabajo como enfermera, observó la gran capacidad de recuperación que tenían los niños y también su capacidad para adaptarse a cambios físicos y psicológicos importantes, concretamente, le impactó su nivel de adaptación. Al factor que pone en marcha la conducta lo denomina estímulo focal, que es el estímulo interno o externo más inmediato al que se enfrenta el ser humano. Los factores del entorno que se le presentan a la persona los denomina estímulos contextuales y los estímulos residuales son aquellos que singularizan a la persona, le dan sentido, en definitiva, esencia (24).

Roy describe los mecanismos innatos de afrontamiento como procesos automáticos, aunque los seres humanos no piensan en ellos. Las experiencias vividas a lo largo de la vida ayudan a presentar reacciones habituales ante estímulos particulares. El campo de actuación de la enfermera estaría vinculado a aquellas situaciones en

las que la persona que se está adaptando presenta reacciones ineficaces. La enfermera que se guía mediante los cuatro modos adaptativos de la teoría de Roy puede encontrar una valoración de las conductas que manifiesta la persona que son generadoras de estrés, tal como se detalla siguiente (25):

Modo fisiológico de adaptación: el modo fisiológico se evidencia en las conductas y reacciones fisiológicas que la enfermera observa en la persona con cierto grado de estrés. Encontrar una explicación a través de los conocimientos teóricos puede contribuir a tranquilizar a la persona que presenta estrés. La enfermera puede intervenir enseñando a la persona a reconocer sus propias reacciones ante estímulos determinados e iniciar técnicas que la ayuden a controlar las reacciones del sistema nervioso autónomo por estimulación simpática, como es el aumento respiración, la frecuencia cardiaca, la sudoración, la elevación de la tensión arterial, etc. El poder ofrecer técnicas como son la relajación en todas sus variedades, la respiración profunda, hace que las personas tengan una mayor agudeza sensorial y puedan reducir y llegar a neutralizar dichas respuestas, pues entra en juego la reacción del parasimpático y se establece el equilibrio necesario para mantener la homeostasis interna. Estas intervenciones enfermeras contribuyen a ayudar a la persona a reconocer y manejar su propia reacción estresante.

Modo de adaptación del autoconcepto de grupo: se centra en los aspectos psicológicos y espirituales del sistema humano, la

autoestima, concepto que tiene la persona de sí misma, de unidad, significado y finalidad en el universo para poder existir bajo un sentido. Refleja como se ve y percibe la gente dentro de un grupo, basándose en reacciones ante el entorno, la persona que tiene una visión de sí misma positiva, favorable "autoestima" y dispone de forma natural de recursos suficientes para poder afrontar la situación de estrés. La enfermera puede ayudar en el reconocimiento de los recursos propios de que dispone la persona y centrar su intervención fundamentalmente en fortalecer estos recursos y no descuidar las debilidades y los temores. Existe la posibilidad de reconvertir una fuente de estrés en un logro positivo que le ayude a crecer como persona.

Modo de adaptación de desempeño de rol: se trata de un modo de adaptación social y se centra en el papel que tiene la persona en la sociedad, la necesidad que se tiene de saber quién es uno mismo con respecto a los demás, para así saber cómo actuar. La enfermera puede identificar en qué posición se encuentra la persona socialmente hablando, si está sobrecargada, cuál es su cotidianidad, Roy lo llama el "*comportamiento expresivo*", qué piensa de su situación, lo que siente, gustos, manías, factores que influyen en el desempeño de su papel. La enfermera puede ayudar a la persona a encontrar qué papel es insustituible o esencial, cual es importante y lo que representa una sobrecarga, a través de técnicas de reconocimiento de cómo distribuye el tiempo, establecer prioridades y estableciendo espacios para poder trabajar conjuntamente.

Modo de adaptación de la interdependencia: la necesidad básica de este modo de adaptación resulta ser la integridad de las relaciones. Dos relaciones específicas forman el núcleo del modo de la interdependencia, fruto de su aplicación en la vida de los individuos. Las personas intentan adaptarse cuando se ven delante de situaciones difíciles, buscan ayuda, apoyo, amor en los otros. La enfermera debe detectar las dificultades que presentan las personas y ofrecer sistemas de apoyo, tanto desde el ámbito social como de recursos asistenciales dirigidos a paliar el conflicto.

El modelo de Roy, en general, se puede extrapolar a todos los ámbitos de la enfermería, independientemente de cual sea el motivo del malestar. El papel de la enfermera es esencial para reducir el estrés sin descuidar otros tratamientos más específicos los cuales contribuirán a alcanzar el objetivo principal que va dirigido principalmente al concepto de adaptación de la persona y su entorno (25).

2.2.2 Dorothea E. Orem “Teoría general de la Enfermería”

La Teoría General de la Enfermería de Dorotea Orem, está compuesta por tres teorías relacionadas entre sí: Teoría del Autocuidado, Teoría del Déficit de Autocuidado y Teoría de los Sistemas de Enfermería (26). Las cuales son importantes en el abordaje del estrés, tanto en la salud física y psicológica del paciente, así como en el ejercicio laboral del personal del servicio de salud.

Para Orem, el paciente es la persona que presenta un ser que tiene funciones biológicas, simbólicas y sociales, y con potencial para aprender y desarrollarse. Con capacidad para autoconocerse. Puede aprender a satisfacer los requisitos de autocuidado; si no fuese así, serán otras personas las que le proporcionen los cuidados. Vinculado a ello, la relevancia del entorno, que es entendido en este modelo como todos aquellos factores, físicos, químicos, biológicos y sociales, ya sean éstos familiares o comunitarios, que pueden influir e interactuar en la persona. Permitiendo alcanzar la salud, que es definida como “el estado de la persona que se caracteriza por la firmeza o totalidad del desarrollo de las estructuras humanas y de la función física y mental”, por lo que la salud es un concepto inseparable de factores físicos, psicológicos, interpersonales y sociales. Incluye además la promoción y el mantenimiento de la salud, el tratamiento de la enfermedad y la prevención de complicaciones. Debido a lo cual, la Enfermería como cuidados surge de las proposiciones que se han establecido entre los conceptos de persona, entorno y salud, si bien incluye en este concepto metaparadigmático el objetivo de la disciplina, que es “ayudar a las personas a cubrir las demandas de autocuidado terapéutico o a cubrir las demandas de autocuidado terapéutico de otros” (26).

En resumen, el modelo de la teoría de Orem presupone que el individuo tiende a la normalidad; así como el paciente tiene capacidades, quiere participar en el autocuidado. Para ello la

enfermería da inicio desde implicarse en el examen de los factores, los problemas de salud y los déficits de autocuidado. Abarcando la recogida de datos acerca de estas áreas y la valoración del conocimiento, habilidades motivación y orientación del cliente. El análisis de los datos para descubrir cualquier déficit de autocuidado, lo cual supondrá la base para el proceso de intervención de enfermería. A partir de ello involucra el diseño y la planificación, que se centra en capacitar y animar al cliente para que participe activamente en las decisiones del autocuidado de su salud, suponiendo poner el sistema de enfermería en acción y asumir un papel de cuidador u orientador, mientras se lleva a cabo tareas juntas por la enfermería y el cliente (25)

2.3 Conceptual

2.1. Estrés

2.1.1. Definición

Actualmente coexisten tres enfoques en el estudio del estrés desde donde se pueden proponer definiciones en función del modelo teórico en que se enmarque. En primer lugar, puede hablarse del estrés desde un punto de vista ambientalista, como un estímulo algo externo que provoca una respuesta de tensión. En segundo lugar, está la posición teórica de H. Selye, que ha hecho hincapié no en el estímulo sino en la respuesta del organismo. Convergiendo la tercera posición, desde un enfoque más interaccionista, ni estímulos ni respuestas existen separadamente, sino que ambos conforman la llamada

experiencia del estrés entendida como un proceso interactivo. Dicho enfoque es el defendido por Lazarus y Folkman, paradigma que se puede denominar “modelo transaccional”, porque su punto central lo constituye la naturaleza de los intercambios entre la persona y su entorno y los procesos cognitivos que intervienen en la relación persona-entorno. Así pues, desde este enfoque se entiende el estrés como “una relación particular entre el individuo y su entorno, que es evaluado como amenazante y desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 46). (27, p.26)

2.1.2. Características y principios

Para Sapolsky (28) existe un sentimiento que las personas suelen reportar como un tipo de ruido de fondo durante la mayor parte de su experiencia cotidiana, se trata del estrés. Debido a que la sociedad industrial moderna establece un ritmo de vida rápido y vertiginoso; donde con frecuencia las personas tienen demasiadas demandas para su tiempo. Siendo por ello, una vida con estrés exigente de cambios, retos, dificultades a superar, campos nuevos a conquistar, agudizar el ingenio o mejorar las habilidades personales para sobrevivir y prosperar. Sin embargo, no todas las personas están preparadas para asumir los cambios, agravando las respuestas del estrés que se conforma de la combinación de reacciones que tienen lugar a varios niveles, como el fisiológico, conductual, emocional y cognoscitivo.

2.1.3.1. Reacciones fisiológicas al estrés

Walter Cannon (28) realizó la primera descripción científica de la forma en que los animales y los seres humanos responden ante el peligro. Encontró que se desencadena una secuencia de actividad en los nervios y en las glándulas, a fin de preparar al cuerpo para defenderse y luchar o para huir y estar a salvo; denominando a esta respuesta doble del estrés respuesta de lucha o huida. No obstante, Shelley Taylor y sus colaboradores (28) sugieren que estas respuestas fisiológicas ante el estrés pueden tener diferentes consecuencias para los hombres que para las mujeres. Taylor y sus colaboradores plantean que las mujeres no experimentan la respuesta de lucha o huida, sino que en momentos de estrés las mujeres experimenten una respuesta de atención y confraternidad: buscan la seguridad de su descendencia; son amistosas con otros miembros de su grupo social.

En el centro de esta respuesta de estrés se encuentra el hipotálamo (28), que está involucrado en diversas respuestas emocionales. En ocasiones se ha considerado al hipotálamo como el centro del estrés, debido a su doble función en las emergencias: 1) controla al sistema nervioso autónomo (SNA), y 2) activa la glándula pituitaria.

El SNA regula las actividades de los órganos corporales (28). En situaciones estresantes, la respiración se vuelve más rápida y profunda, se incrementa la frecuencia cardiaca, liberación de adrenalina, los vasos sanguíneos se contraen y aumenta la presión sanguínea, el bazo libera más glóbulos rojos (que favorecen la coagulación si existen heridas), El hígado produce más azúcar, para brindar mayor energía corporal, y la médula ósea se estimula para producir más glóbulos blancos (que combaten una posible infección). Además de estos cambios internos, los músculos abren el paso de la garganta y la nariz para permitir que una mayor cantidad de aire llegue a los pulmones, al mismo tiempo se producen expresiones faciales que indican una fuerte emoción. Los músculos lisos reciben mensajes de detener ciertas funciones corporales, como la digestión, que son irrelevantes en la preparación para la emergencia.

La glándula pituitaria responde a las señales del hipotálamo y secreta dos hormonas vitales para la reacción al estrés (28). La hormona tirotrópica (HTT) estimula la glándula tiroides, que permite que haya más energía disponible para el cuerpo. Y la hormona adrenocorticotrópica (HACT), conocida como la “hormona del estrés”, que estimula la parte externa de las glándulas adrenales, la corteza adrenal, lo que da como resultado la liberación de hormonas que controlan procesos

metabólicos y la liberación de azúcar del hígado hacia la sangre. La HACT también envía señales a diversos órganos para liberar alrededor de 30 hormonas más, cada una de las cuales tiene una función en el ajuste del cuerpo ante la emergencia.

2.1.3.2. Reacciones psicológicas al estrés

Muchas reacciones psicológicas se aprenden, obedecen a las diferentes percepciones e interpretaciones del mundo. Lo cual no sucede con las reacciones fisiológicas al estrés, que son respuestas internas automáticas y predecibles, en relación con las que, por lo general, el sujeto no tiene un control consciente. En tanto las respuestas psicológicas a distintas categorías de estresantes están vinculadas a cambios importantes en la vida, eventos traumáticos (TEPT), estresantes crónicos y problemas cotidianos. (28)

Los eventos importantes de la vida son las fuentes principales de estrés de muchas personas, no solo los negativos, sino incluso los eventos que son bienvenidos (28); debido a que requieren transformaciones significativas en la rutina y la adaptación a nuevas demandas; manifestados en la reducción de la satisfacción, posponer las actividades y tendencias a sentirse enfermos.

Los eventos traumáticos que tienen connotaciones negativas y al mismo tiempo son incontrolable, impredecible o ambiguo, suelen ser en particular estresante; afligiendo posteriormente al individuo el trastorno por estrés postraumático (TEPT), que es una reacción al estrés en la que los individuos sufren, de manera persistente, la experiencia repetida del evento traumático desde un dolor emocional que puede dar como resultado un aumento de varios síntomas tales como la rememoración de escenas o pesadillas, problemas del sueño, culpa, dificultades para concentrarse, respuesta exagerada de sobresalto; así como experimentar un adormecimiento emocional en relación con los eventos cotidianos y sentimientos de enajenación de otras personas (28).

Los estresantes crónicos para muchas personas surgen de condiciones en la sociedad y en el ambiente (28); como los prejuicios sobre la sobrepoblación, el nivel socioeconómico, la identidad racial, violencia, crimen, amenazas de terrorismo, contaminación ambiental, enfermedades; llegando a afectar estos y otros estresantes del entorno el bienestar mental del individuo, desencadenado el estrés crónico; reflejados en la disminución del desarrollo intelectual y el desempeño cognoscitivo debido al impacto en la capacidad de la inteligencia, afectando asimismo las capacidades verbales y de

comprensión.

Los problemas cotidianos son pequeñas manifestaciones de elementos estresantes que las personas experimentan de manera diaria, como problemas de conductas desde la pérdida de sus objetos, falta de coordinación en sus horarios, llegar tarde a sus compromisos, amonestaciones o sanciones por la disminución de sus responsabilidades, agresividad, rebeldía injustificada, conflictos intrapersonales y perturbaciones en el sueño (28).

2.1.3. Dimensiones

De acuerdo con Miller y Cobs (1993) y la Asociación Psicológica Americana (1994) el estrés para su atención debe ser identificado en los diferentes tipos que puede presentar, a lo cual señalan que existe tres tipos de estrés: estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico (29).

El estrés agudo es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo. Por otra parte, el estrés agudo episódico con frecuencia, surge de la preocupación incesante, de personas cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. El estrés crónico

hace estragos mediante el desgaste a largo plazo; destruye al cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés de los conflictos y tensiones sociales como la pobreza, las familias disfuncionales, de verse atrapados en un matrimonio infeliz o en un empleo o carrera que se detesta (30).

2.1.4. Funciones y disfunciones

El estrés no se puede evitar porque es la respuesta de adaptación del cuerpo a cualquier demanda que se le haga (31). Es una reacción normal del organismo frente a la vida de las personas de cualquier edad; está producido por el instinto de protegerse de las presiones físicas o emocionales en situaciones extremas de peligro (32). Por tanto, por sí mismo no es malo, en tanto facilita la disposición para enfrentarse a las demandas del medio y sobrevivir. Sin embargo, si persiste esta sensación, afecta la salud, el bienestar personal, laboral y social. En este sentido, se vuelve necesario identificar que existen dos tipos de estrés conforme a lo definido por Selye en 1930: eustrés y distrés. (33)

Igualmente, Hans Selye en 1956 explica que el estrés es: "El estrés es la respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier demanda, ya sea causada por, ya tenga por resultado condiciones agradables o desagradables. Durante ambos, eustrés ("buen estrés") y distrés ("mal estrés") el cuerpo experimenta en la práctica las mismas respuestas inespecíficas a los diversos estímulos positivos o negativos que actúan sobre él. Sin embargo, el hecho de que el eustrés cause mucho menos daño que el distrés demuestra gráficamente que es el "cómo

te lo tomes" lo que determina, en último término, si uno puede adaptarse al cambio de forma exitosa". (Traducción directa de Selye, H. (1978), publicación original en 1956) (34, p.1).

2.1.5.1. Eustrés o estrés positivo

“El eustrés, hace referencia a una respuesta armónica respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona, es decir, cuando la energía de reacción ante los factores estresores se consume biológica y físicamente” (35, p.14). Es considerado como un “estrés necesario en la vida” debido a que brinda alegría al desplegar comportamientos que tienen que ver con satisfacción, esparcimiento o diversión y en general, con toda situación de carácter positivo. Algunas situaciones que ejemplifican claramente el eustrés están relacionadas con acontecimientos cotidianos tales como enamorarse, noviazgo, matrimonio, embarazo o el nacimiento de un hijo, comenzar o finalizar una carrera, entre otros (36).

2.1.5.2. Distrés o estrés negativo

“El distrés, hace referencia a una respuesta negativa o exagerada de los factores estresores ya sea en el plano biológico, físico o psicológico y no se puede consumir el exceso de energía desarrollado” (35, p.14). Para Paolasso A. el distrés es identificado como el, “estrés que debe combatirse o evitarse porque generalmente, se encuentra unido a esfuerzos

excesivos de todo tipo, tanto corporales como intelectuales o psíquicos de larga duración, contrariedades, frustraciones y estados de tensión que parecen irremediables” (37, p.35).

Así, los prefijos eu- y dis- hacen referencia a bien o bueno e imperfección o dificultad respectivamente y es por esta razón que, “también el estrés necesita un adjetivo o, en su defecto, del apropiado prefijo calificativo: distrés cuando nos referimos a las consecuencias perjudiciales de una excesiva activación psicofisiológica, y eustrés cuando hacemos alusión a la adecuada activación necesaria para culminar con éxito una determinada prueba o situación complicada” (38, p.10).

2.2. Desempeño Laboral

2.2.1. Definición

El desempeño laboral debe distinguirse de la conducta laboral, eficacia y productividad, fenómenos con los que guarda cierta relación y a menudo se confunden. John P. Campbell, Marvin D. Dunnette y otros lo diferencian; según estos autores, la conducta es lo que las personas hacen, y no circunscribe ningún componente evaluativo. La eficacia tiene que ver con la medida en que esas contribuciones se convierten en resultados. La productividad debe ser definida en términos de un ratio entre variables output y variables input; es decir, es un ratio entre los resultados conseguidos y los recursos utilizados para ello (39).

Finalmente, el desempeño se refiere a la conducta del sujeto que contribuye a las metas de la organización. Campbell (39, p.2) insiste en dos características del desempeño:

- El desempeño es conducta, pero no todo tipo de conducta. El desempeño incluye sólo aquellas conductas o acciones relevantes para las metas de la organización.
- El desempeño no denota las consecuencias o resultados de la acción, sino la acción misma. Existen ciertas conductas que contribuyen a la consecución de las metas organizacionales y que sin embargo no son observables. En este caso, el desempeño sólo puede ser inferido a partir de los resultados de dichas conductas. Es por ello que las soluciones o respuestas que se producen como resultado de una conducta cognitiva no observable deben ser incluidas como acciones y por tanto como desempeño.

2.2.2. Características y principios

Milkovich y Boudreau (40, p.104), consideran que, “El desempeño laboral está ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas

variables.”

Según Flores García Rada Javier (41, p.89) las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo desde las competencias que permitan alcanzar los objetivos de una organización, entre esas características se puede mencionar:

2.2.3.1. Adaptabilidad: hace mención a la conservación de ser efectivo en diversos entornos organizacionales con diferentes asignaciones de funciones, responsabilidades, integrantes y deberes (41). Según Chiavenato (42, p.352) la adaptabilidad “es la capacidad para resolver problemas y reaccionar de manera flexible a las exigencias cambiantes e inconstantes del ambiente”. Es decir, es la capacidad que tienen las personas para acomodarse a los cambios que existan sin que estos perjudiquen a la eficacia, rendimiento y el compromiso de las organizaciones. Lo antes describe, que todo ser humano tiene la capacidad de adaptarse o acomodarse a diferentes contextos y funciones siempre y cuando tenga el interés de crear y generar cambios favorables tanto en la organización como en su cotidianidad ya que ello le brindara seguridad en la realización de sus actividades.

2.2.3.2. Comunicación: se refiere a la habilidad de expresar sus ideas de manera efectiva y exponer los puntos de vista, opiniones

asertivamente en forma individual o en equipo; es decir, el buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones. La habilidad de acomodar el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor (41). Por su parte Hervás (43, p.12) define la comunicación como “El proceso a través del cual una persona o personas y transmiten a otra u otras, y por cualquier procedimiento, mensajes de contenido diverso, utilizando intencionadamente signos dotados de sentido para ambas partes, y por el que se establece una relación que produce unos efectos”. También se puede considerar la comunicación, según H. Mendo y Garay (44, p.32), como “Un proceso de interacción social de carácter verbal o no verbal, con intencionalidad de transmisión y que puede influir, con y sin intención, en el comportamiento de las personas que están en la cobertura de dicha emisión”. Además, para Lomosov (45, p.62), “comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes que incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano; pudiendo verbal, o no verbal, interindividual o intergrupar”. Las definiciones antes mencionadas, permiten establecer relaciones en cuanto a la forma en cómo se transmiten ideas u opiniones mediante una comunicación efectiva la cual se establece mediante una o un grupo de personas que interactúan e intercambian opiniones a fin de consensuar y tomar decisiones en conjunto sobre un tema en específicos.

2.2.3.3. Iniciativa: se refiere al propósito de influenciar en forma activa en las circunstancias para alcanzar las metas y los objetivos. A la habilidad de provocar o crear situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente, A las medidas que se toman para lograr objetivos más allá de lo requerido (41). Fayol (46, p.30) la concibe como la elaboración y la ejecución de un plan, la cual conlleva a un cumulo de “satisfacciones más profundas que un hombre inteligente puede experimentar”, por tal motivo el autor exhorta a los gerentes a “sacrificar la vanidad personal” con el fin de permitir que los subordinados ejerzan la iniciativa. En este orden de ideas, la iniciativa en el contexto laboral se traduce en capacidad o habilidades del personal en realizar actividades que promueven el mejoramiento organizacional desde su propio quehacer sin esperar que otros los induzcan a desarrollar lo que les compete en relación a su actividad, para lo cual se les debe dar libertad de pensamiento para propiciar propuestas y en ese sentido conocer sus potencialidades.

2.2.3.4. Conocimientos: se refiere al nivel alcanzado de información técnico y/o profesional en áreas relacionadas con las funciones de su trabajo que desempeña dentro de las organizaciones. Es la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia (41). En este sentido, Arias (46, p.30), define el conocimiento como un “proceso

en el cual se relacionan el sujeto que conoce, que percibe mediante sus sentidos, y el objeto conocido y percibido”. En relación Platón (45, p. 63), en el año 340 a. c. afirma que, “El conocimiento es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje. En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.”. De allí, que los autores citados, concuerdan en que los conocimientos los producen los actores sociales como agentes principales de generadores de teorías que permitan explicar situaciones complejas en el contexto laboral, personal y profesional, para de esta manera obtener respuestas sobre hechos que suscitan en las organizaciones contribuyendo en la búsqueda de acciones competente para su transformación.

2.2.3.5. Trabajo en equipo: se refiere a la habilidad de desenvolverse eficazmente en equipos de trabajo para alcanzar las metas y los objetivos de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el acuerdo de todo el equipo. (41). Para Robbins (47, p. 258), “es un grupo cuyos esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de sus partes individuales”. Por otra parte, Kenneth J. Mussnug y Aaron W. Hughey (46, p.30), lo definen como un “conjunto de empleados que trabajan con una meta específica, interactúan para compartir información sobre los mejores procedimientos o prácticas y toman decisiones que alientan a los integrantes del equipo a

rendir hasta el máximo de su potencial. [...] La ventaja principal de los equipos de trabajo está en que las decisiones a las que llega el grupo tienden a ser superiores, en relación a las decisiones tomadas individualmente. [...] Además, los gerentes deben estar dispuestos a renunciar a parte de su autoridad y delegarla en el equipo, para asegurar de este modo que el enfoque tenga legítimas posibilidades de triunfar. A algunos gerentes les resulta difícil ceder ese control.” El trabajo en equipo es aquel que permite compartir e intercambiar ideas que conducen a una mejor planificación de las actividades ya que se hace un grupo multidisciplinarios donde cada uno de los integrantes poseen habilidades y destrezas diversas lo que al relacionarlas hace un trabajo más eficiente.

2.2.3.6. Estándares de Trabajo: se entiende por la capacidad de cumplir y exceder en lograr las metas y objetivos institucionales, encontrando información para hacer una retroalimentación que permita mejorar la estructura organizativa. (41)

2.2.3.7. Desarrollo de Talentos (desarrollo eficaz): capacidad de ampliar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo de trabajo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros. (41). El Talento Humano es el activo más importante que tiene una organización, es por ello que varias empresas buscan la manera de poder motivar a los empleados para que ellos tengan el sentido de pertenencia, buscando desarrollar todo el potencial que tienen sus empleados

para los mismos den el cien por ciento en sus actividades diarias y eso se pueda ver reflejado en la productividad que van teniendo las empresas año tras año.

2.2.3.8. Potencia el Diseño del Trabajo: hace mención a la capacidad de definir la estructura institucional más efectiva para conseguir los objetivos. (41)

2.2.3.9. Maximiza el Desempeño: hace mención a la capacidad de determinar objetivos de rendimiento que permitan desarrollar por medio de capacitaciones y evaluaciones del rendimiento. (41)

Las características del desempeño laboral como podemos apreciar en las citas van a ir ligadas a las propias características de la persona, las cuales han sido adquiridas en el trayecto de la vida, ya sea en casa, en la universidad, en el centro de trabajo, la experiencia propia. Por su parte, Brunet (48), aclara que las características del rendimiento en el trabajo no son sólo fruto de las capacidades de un individuo, las cuales pueden estar en estado de latencia e impedidas de manifestarse, pues las condiciones del ambiente laboral impiden que se manifiesten y desarrollen, se precisa en consecuencia de un clima organizacional que favorezca la utilización de las diferencias individuales. A este respecto las investigaciones llevadas a cabo por Bowers y Likert (48) demostraron que las organizaciones altamente productivas se caracterizan generalmente por un clima de participación bastante elevado.

2.2.3. Dimensiones

Murphy definió el desempeño como “el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o la unidad organizativa en la que la persona trabaja.” (49, p.76). De entre tales metas, algunas están relacionadas con tareas específicas y otras no están relacionadas con tareas (p. ej., mantener buenas relaciones interpersonales con los compañeros y los superiores). Murphy (49, p.76) desarrolló un marco que sugiere que la mayoría de los puestos de trabajo contienen cuatro tipos generales de conductas: (a) conductas orientadas a la tarea, (b) conductas orientadas interpersonalmente, (c) conductas relacionadas con la pérdida de tiempo (p. ej. absentismo, demoras) y (d) conductas destructivas y azarosas.

Siguiendo a investigadores previos, Aguinis (49, p.76) sostiene que hay al menos dos grandes dimensiones: desempeño de tarea y desempeño contextual o cívico, que deben considerarse separadamente porque no necesariamente ocurren en tándem. Actualmente hay un elevado acuerdo en que el dominio del desempeño del puesto incluye aquellas dos grandes dimensiones.

No obstante, el resumen de Aguinis (49, p.76) no considera el tercer y cuarto tipo de conductas señaladas por Murphy (1990), que han sido muy investigadas y han sido colectivamente denominadas conductas contraproductivas. Salgado y Cabal (49, p.86), sostienen que el

consenso entre las propuestas teóricas y la investigación sugiere que las grandes dimensiones (factores) del desempeño ocupacional serían tres: Desempeño de tarea, desempeño contextual y conductas contraproductivas o desempeño organizacional. Las dos primeras dimensiones incluyen conductas y competencias positivas o a favor de la organización, mientras que la última incluiría comportamientos contrarios a los intereses de las organizaciones. No obstante, debido a la naturaleza dimensional de los factores, la última dimensión puede verse también desde el polo positivo.

En cualquier caso, las recopilaciones realizadas por Salgado y Cabal (49, p.77), de los resultados de las investigaciones indicaron que son entidades diferentes. Además, también se ha demostrado correspondientes a las tres grandes dimensiones del desempeño en el trabajo que; el desempeño de tarea se explica mejor mediante capacidades cognitivas, conocimientos y habilidades técnicas de competencias del puesto (toma de decisiones, organización y planificación, resolución de problemas, productividad en cantidad y calidad del trabajo). Mientras que el desempeño cívico o contextual incluye no sólo habilidades, sino también lo que podríamos llamar actitudes (orientación a objetivos, calidad, servicio del usuario/ciudadano y resultados; además iniciativa, compromiso con la organización, colaboración y cooperación con compañeros, compartir y transmitir conocimiento). En tanto el comportamiento organizacional o las conductas contraproductivas del desempeño organizacional se

explican mejor mediante variables de personalidad y situacionales (mantenimiento voluntario del rendimiento laboral, mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo, uso adecuado del tiempo y los recursos laborales, asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo, ritmo voluntario eficiente del trabajo) (49, p.77). En definitiva, lo que ha demostrado la investigación es que el desempeño es multidimensional y tiene múltiples facetas, comúnmente agrupadas en torno a tres grandes dimensiones: (1) desempeño de tarea, (2) desempeño contextual (a veces llamada conductas prosociales o desempeño cívico) y (3) conductas desviadas o contraproductivas (conductas organizacionales en su polo positivo).

2.2.4. Funciones y disfunciones

2.2.4.1. Funciones del desempeño laboral

La evaluación del desempeño se realiza para establecer si todos los integrantes de la organización realizan su trabajo de la mejor manera posible, es preciso que la evaluación de desempeño siempre tome en consideración el perfil del puesto, y si esto es suficiente para asegurar el logro de los objetivos organizacionales propuestos (50, p.93). Los tres criterios más populares de evaluación para Robbins (47, p.499) son “los resultados de las tareas (p. ej. similitud de las tareas que se desempeñan, metas u objetivos que un empleado debe cumplir), los comportamientos (p. ej. conocimiento, capacidades y habilidades) y los rasgos de los individuos (p. ej. formalidad, la honestidad y la cortesía)”. Sumado a ello, para Aamodt (51, p.246-247) existe un cuarto criterio de

enfocar o centrar las dimensiones del desempeño, ya que las anteriores se concentran en los aspectos técnicos; mientras que, el desempeño contextual, es decir, “el esfuerzo que un empleado hace para llevarse bien con sus pares, mejorar la organización y desempeñar las tareas necesarias pero que no son por fuerza una parte oficial de la descripción del puesto”, lo que les convierte en ciudadanos organizacionales. Además, siendo importante distinguir el proceso de evaluación de los cuatro criterios del desempeño laboral de las influencias de los factores ambientales y culturales que podrían afectar al sistema (51). En ese sentido, Muchinsky (50, p.94) señala que esta entrevista tiene dos objetivos básicos: “El primero es revisar las principales responsabilidades del puesto de trabajo y cuán bien ha cumplido con ellas el empleado. El segundo objetivo es la planeación del futuro, o sea identificar los objetivos que el empleado tratará de cumplir antes de la siguiente revisión. Tanto el empleado como el superior deben intervenir en el establecimiento de los objetivos”. Por ello para Newstrom (52, p.146) la evaluación es necesaria para 1) asignar recursos escasos en un ambiente dinámico, 2) motivar y recompensar a los empleados, 3) realimentar a los empleados por su trabajo, 4) mantener relaciones justas dentro de los grupos, 5) entrenar y desarrollar empleados, y 6) cumplir con las regulaciones legales.

Chiavenato (53) menciona que para la evaluación del desempeño laboral se da prioridad a los dos enfoques más importantes, que son: listas de verificación y criterios estadísticos.

Donde la lista de verificación consiste en analizar mediante observaciones directas de las políticas y las prácticas de recursos humanos empleando una lista de cotejo de las actividades desarrolladas. Mientras que los enfoques estadísticos (53, p.552) se basan en observaciones indirectas mediante el análisis de datos. Esta apreciación estadística es más profunda de las acciones comunes como la rotación, el ausentismo, el número de reclamaciones y quejas, las investigaciones de actitud y otras medidas de la eficiencia y/o la eficacia de los esfuerzos de los recursos humanos para determinar las mejores estrategias de mantenimiento o mejora del desempeño. Tales medidas indirectas del desempeño de los trabajadores son (53, p.549):

- Rotación del personal: índice de rotación del personal por departamento y por tiempo (mensual y anual).
- Ausentismo de personal: índice de ausencias voluntarias del personal por departamento y por tiempo (mensual y anual).
- Índices de desperdicio: como malos resultados, índice de mantenimiento de máquinas y equipamientos, horas perdidas de producción.
- Índices de calidad.
- Número de trabajadores que solicitan transferencias o separación.
- Número de quejas y reclamaciones por unidad y en el total de la empresa.

- Índices de accidentes y cuestiones de seguridad física.
- Número de sugerencias de mejoras por colaborador, por área y por tiempo (mensual y anual).

Es así que para Chiaventato (42) la evaluación del desempeño no es un fin en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización. En resumen, los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño se pueden presentar en tres fases (42, p. 206 - 207):

- Permitir condiciones de medición del potencial humano a efecto de determinar su plena utilización.
- Permitir que los recursos humanos sean tratados como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede ser desarrollada dependiendo, obviamente, de la forma de la administración.
- Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, con la consideración de los objetivos de la organización, de una parte, y los objetivos de los individuos, de la otra.

2.2.4.2. Disfunciones del desempeño laboral

Es importante darse cuenta de que diversos factores

determinan el desempeño del empleado. Además, en muchas actividades laborales puede no ser práctico o posible medirlas exactamente; como los programadores computacionales, médicos y bomberos. Estando afectado por la capacidad, los compañeros de trabajo, la supervisión, políticas de la compañía, factores económicos, motivación, capacitación y ambiente físico (51, p.250)

Existen limitaciones en este proceso de influencia que pueden agruparse bajo el rubro de conducta antiproductiva. Robinson y Bennett (54, p.177) dividieron esta conducta en dos aspectos separados: la inconformidad con la organización y la inconformidad con otros individuos. Definieron a la conducta antiproductiva como “la conducta voluntaria que viola las normas organizacionales importantes y al hacerlo, amenaza el bienestar de la organización, de sus miembros o de ambos”. Más que contribuir con las metas de la organización, estas acciones van directamente en contra de ellas. Sackett y DeVore (54, p.177) proporcionaron una buena descripción de este concepto. Proponen una explicación jerárquica con el amplio factor de la conducta antiproductiva en el primer nivel, dos factores menos amplios en el nivel medio que corresponden a la inconformidad organizacional y a la inconformidad interpersonal y en el tercer nivel, las conductas antiproductivas individuales como robar, ausentarse, sabotear o de abuso de

sustancias. Consideraremos tres conductas antiproductivas muy comunes: la deshonestidad, el ausentismo y el sabotaje. Propuesta plasmada en el modelo jerárquico de la inconformidad de Sackett y DeVore (2001) (54, p.177):

Conductas antiproductivas:

- Inconformidad interpersonal: acoso, rumores, abuso verbal, peleas.
- Inconformidad con la propiedad: robo, daño a la propiedad, sabotaje.
- Inconformidad con la producción: ausentismo, impuntualidad, descansos largos, abuso de sustancias, descuido en el trabajo

La baja productividad, rotación de personal, ausentismo, retrasos, robo y violencia son conductas negativas en general, pues dañan a la empresa y algunas veces a sus miembros de forma individual.

2.3. Definición de términos básicos

4.1. Estrés: Estado psicofísico, que experimentamos cuando existe un desajuste entre la demanda percibida y la percepción de la propia capacidad para hacer frente a dicha demanda. Dicho de otro modo, lo que ocasiona que sintamos estrés es precisamente el grado de desequilibrio percibido entre las exigencias que se nos plantean, en el trabajo o en cualquier otro entorno, y los recursos con los que contamos para hacerles frente. (55, p.8)

4.2. Desempeño Laboral: Se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos. El aspecto principal del sistema reside en este punto. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos. (42, p.204)

4.3. Trabajadores del Centro de Salud: «son todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud». Esta descripción es coherente con la definición que da la OMS de los sistemas sanitarios, según la cual éstos comprenden todas las actividades cuyo objetivo fundamental es mejorar la salud, lo que incluye a los cuidadores familiares, las fórmulas de asociación de proveedores y pacientes, los trabajadores a tiempo parcial (especialmente mujeres), los voluntarios sanitarios y los agentes de salud comunitarios (56, p.xvi). Dentro de una entidad de salud, los trabajadores del centro de salud se refieren al personal de medicina, enfermería, obstetricia y técnicos de salud que vienen laborando.

4.4. Centro de Salud de Santa María de Chicmo: Institución de salud ubicada en el Distrito de Santa María de Chicmo de la Provincia de Andahuaylas ubicada en el departamento de Apurímac, bajo la administración del Gobierno regional de Apurímac, en el sur del Perú. (57)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis

H1: Existe relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas.

H0: No existe relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas.

2. Definición conceptual de variables

2.1. Estrés: estado psicofísico, que experimentamos cuando existe un desajuste entre la demanda percibida y la percepción de la propia capacidad para hacer frente a dicha demanda. Dicho de otro modo, lo que ocasiona que sintamos estrés es precisamente el grado de desequilibrio percibido entre las exigencias que se nos plantean, en el trabajo o en cualquier otro entorno, y los recursos con los que contamos para hacerles frente. (55, p.8)

2.2. Desempeño laboral: Se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos. El aspecto principal del sistema reside en este punto. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos. (42, p.204)

3. Operacionalización de variables

VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICE	MÉTODO	TÉCNICA
Variable 1: Estrés Laboral	Influencia del líder	<90.2 Bajo	Paradigma hipotético deductivo del enfoque cuantitativo	Cuestionario de escala tipo likert
	Tecnología	90.3 – 117.2 Intermedio		
	Falta de cohesión con el equipo de trabajo	117.3 – 153.2 Estrés		
	Grado de territorio organizacional	>153.3 Alto		
	Estructura organizacional			
	Nivel de clima organizacional			
	Nivel del respaldo del equipo de trabajo			
Variable 2: Desempeño Laboral	Producción del trabajo	0 – 36 Bajo	Paradigma hipotético deductivo del enfoque cuantitativo	Cuestionario de escala tipo likert
	Calidad en el desempeño de funciones	37 – 72 Promedio		
	Conocimiento del trabajo	73 – 110 Alto		
	Cooperación en el equipo de trabajo			
	Comprensión de situaciones cotidianas			
	Creatividad en el desempeño de funciones			
	Capacidad de realización de proyectos			

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es correlacional; debido a que estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado (9); ya que mide las variables para establecer el grado de covariación entre las mismas en relación al objeto de investigación.

Se trata de un estudio con diseño no experimental transversal, ya que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables; al no intervenir directamente en el estudio, el mismo tiene un carácter empírico, donde los diseños transeccionales recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único (9).

2. Método de investigación

El tratamiento dado al presente estudio está dentro del método de investigación del paradigma hipotético deductivo del enfoque cuantitativo, por la aplicación de instrumentos psicométricos estandarizados para la evaluación de las variables buscando dar respuesta al problema planteado. Esta aproximación se vale del razonamiento deductivo, que comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas “hipótesis” preestablecidas, que el investigador somete a prueba, midiendo las variables y su aplicación debe sujetarse al diseño concebido con antelación (9).

3. Población y muestra

3.1. Población:

La población del estudio es el personal del Centro de Salud I-4 del Distrito de Santa María de Chicmo, Provincia de Andahuaylas y Departamento de Apurímac. Conformada por 32 trabajadores de salud entre miembros de 3 medicina, 7 enfermería, 6 obstetricia, 4 odontología, 2 psicología, 1 nutrición, 1 biología, 1 farmacia, 1 técnico en farmacia y 6 técnico en enfermería.

3.2. Muestra:

Para la obtención de la muestra se hace uso de una técnica de muestreo no-probabilístico por conveniencia, donde se examina toda la población de 32 integrantes. Sin embargo, solo participaron voluntariamente una muestra representativa de 19 individuos, seleccionados según los criterios de inclusión y exclusión de la población; conformada por el siguiente personal: 2 medicina, 8 enfermería, 8 obstetricia y 1 técnico en enfermería.

La muestra está integrada por trabajadores del Centro de Salud I-4 del distrito de Santa María de Chicmo, de ambos sexos, tanto varones y mujeres que se desempeñan laboralmente dentro del sector de la salud pública, sin tener necesariamente la profesión u oficio vinculado a la formación médica; pero que, si se encuentren trabajando en un área específica del Centro de Salud, cumpliendo los siguientes criterios de inclusión y exclusión: que actualmente este laborando y no este de vacaciones, que no esté suspendido de sus actividades o limitado en su

desempeño por alguna amonestación según reglamento, que presente la disponibilidad voluntaria de participar en el estudio, así como la capacidad adecuada para la comprensión de los ítems de los cuestionarios.

4. Lugar de estudios

Centro de Salud I-4 del Distrito de Santa María de Chicmo, Provincia de Andahuaylas y Departamento de Apurímac, comprendida en el mes de julio del 2020.

5. Técnica e instrumentos para la recolección de la información

Los instrumentos que se emplean en esta investigación son los siguientes:

5.1. Ficha socio-demográfica:

Esta ficha fue elaborada por los investigadores para el propósito de este estudio basándose en el formato de Cáceres (58). El tiempo aproximado de aplicación es de 5 minutos. Se diseñó una entrevista estructurada para los trabajadores del Centro de Salud I-4 del Distrito de Santa María de Chicmo, con algunas preguntas como la profesión u oficio que desempeñan, tiempo de ejercicio de la actividad profesional u oficio (en años y meses), área de trabajo, tiempo de ejercicio de la actividad profesional u oficio en el Centro de Salud I-4 del Distrito de Santa María de Chicmo (en años y meses), carga horaria de trabajo (en horas o minutos al día/semana/mes), tiempo promedio dedicado a cada cliente (en minutos u horas), número de clientes promedio (al día/semana/mes), y motivos principales de consulta. Para la calificación de esta ficha, se hace conjuntamente con los instrumentos posteriormente descritos.

5.2. Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS:

Nombre:	Escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS
Autores:	Ivancevich y Matterson (1989)
Procedencia:	OIT - OMS
Adaptación en Perú:	Suárez, A. (Junio, 2013)
Administración:	Autoadministrable, individual y colectiva.
Ámbito de Aplicación:	Adultos con una formación escolar básica.
Duración:	Variable, entre 5 y 15 minutos.
Finalidad:	Permite la medición de los niveles de estrés del personal dentro de la organización. Su estructura cuenta de 25 ítems relacionados a los indicadores de Influencia del líder (ítems: 1,2,3,4), Tecnología (ítems: 5,6,7), Falta de cohesión con el equipo de trabajo (ítems: 8,9,10,11), Grado de territorio organizacional (12,13,14), Estructura organizacional (ítems: 15,16,17,18), Nivel de clima organizacional (ítems: 19,20,21,22) y Nivel de respaldo del equipo de trabajo (23,24,25). Este instrumento tiene 7 alternativas de respuesta en una escala tipo Likert con valores que van desde la puntuación del 1 al 7, de la siguiente manera: 1 = si la condición 'Nunca' es fuente de estrés. 2 = si la condición 'Raras veces' es fuente de estrés. 3 = si la condición 'Ocasionalmente' es fuente de estrés. 4 = si la condición 'Algunas veces' es fuente de estrés. 5 = si la condición 'Frecuentemente' es fuente de estrés. 6 = si la condición 'Generalmente' es fuente de estrés. 7 = si la condición 'Siempre' es fuente de estrés.

Propiedades psicométricas: estandarización, validez y confiabilidad

La adaptación en Perú (59), indica que el instrumento posee adecuadas propiedades psicométricas: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972) y la validez de constructo y contenido.

5.3. Escala de Desempeño Laboral del Personal:

Nombre:	Escala de Desempeño Laboral del Personal
Autor:	Gleisby Brenda Calla Luque
Procedencia:	Perú (Arequipa – 2019)
Administración:	Autoadministrable, individual y colectiva.
Ámbito de Aplicación:	Adultos con una formación escolar básica.
Duración:	Variable, entre 5 y 15 minutos.
Finalidad:	Permite la medición de los niveles de desempeño laboral del personal dentro de la organización. Su estructura consta de 22 ítems relacionados a los indicadores de Producción del trabajo (ítems: 1,2,3), Calidad en el desempeño de funciones (ítems: 4,5,6), Conocimiento del trabajo (ítems: 7,8,9,10), Cooperación en el equipo de trabajo (ítems: 11,12,13), Comprensión de situaciones cotidianas (ítems: 14,15,16), Creatividad en el desempeño de funciones (ítems: 17,18,19) y Capacidad de realización de proyectos (ítems: 20,21,22). Este instrumento tiene 5 alternativas de respuesta en una escala tipo Likert con valores que van desde la puntuación del 1 al 5, de la siguiente manera: 1 = si la condición 'Nunca' repercute en el desempeño laboral. 2 = si la condición 'Casi nunca' repercute en el desempeño laboral. 3 = si la condición 'Algunas veces' repercute en el desempeño laboral. 4 = si la condición 'Casi siempre' repercute en el desempeño laboral. 5 = si la condición 'Siempre' repercute en el desempeño laboral.

Propiedades psicométricas: estandarización, validez y confiabilidad

El instrumento fue validado por criterio de expertos (cuatro profesionales en el área de Recursos Humanos) (60). Además, para determinar la Confiabilidad del instrumento se aplicó la fórmula del Alfa de Cronbach, las cuales fueron calculadas en el programa estadístico SPSS. Dando como resultado el coeficiente de .920, esto indica que el instrumento es confiable.

6. Análisis y procesamiento de datos

Para la calificación y análisis de los datos recogidos por los instrumentos se emplearán el programa Excel y el paquete estadístico SPSS 24 para su presentación.

V. RESULTADOS

Los resultados se organizan en descriptivos, inferenciales y otro tipo de resultados estadísticos como se presenta en los siguientes apartados:

5.1. Resultados descriptivos

5.1.1. Análisis descriptivo de las características sociodemográficas de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas.

Tabla 1

Datos sobre género, procedencia, profesión y problemática de sus pacientes de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas.

	<i>Trabajadores del centro de salud (n=19)</i>	
	Frecuencia (N)	Porcentaje (%)
Género		
Masculino	5	26.32 %
Femenino	14	73.68 %
Procedencia		
Capital (Lima)	3	15.79 %
Provincias	16	84.21 %
Profesión		
Medicina	2	10.53 %
Enfermería	8	42.11 %
Técnico en Enfermería	1	5.26 %
Obstetricia	8	42.11 %
Problemática principales de sus pacientes		
Nivel de instrucción	8	42.11 %
Descuido del cuidado y aseo corporal	3	15.79 %
Dificultades Psicológicos	1	5.26 %
Bajos recursos económicos	7	36.84 %

Fuente propia (2020), para efectos de la investigación.

Las características sociodemográficas de la muestra de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas destacan mayormente la conformación por el género femenino (73.68 %), procedencia de provincias (84.21 %), profesiones de enfermería y obstetricia con porcentajes iguales (42.11 %), y las problemáticas principales de sus pacientes son: el nivel de instrucción (42.11%), bajos recursos económicos (36.84 %) y la falta del cuidado corporal (15.79 %). (ver Tabla 1)

Tabla 2

Edad, ejercicio de actividad profesional, carga horaria, y cantidad de pacientes de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas.

	<i>Trabajadores del centro de salud (n=19)</i>		
	<i>Rango</i>	<i>Media</i>	<i>DT</i>
Edad	36.00	37.84	7.70
Ejercicio de actividad profesional (en años)	32.00	9.86	7.29
Ejercicio de actividad en el Centro Salud (en años)	14.58	4.43	3.70
Carga horaria de trabajo al mes (en horas)	0	150.00	0.00
Carga horaria de sesión con el paciente (en minutos)	45	41.84	9.89
Cantidad de pacientes (al mes)	50	102.11	18.43
Cantidad de pacientes por turno (al día)	12	6.58	2.59

Fuente propia (2020), para efectos de la investigación.

La muestra de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas del estudio registran una edad promedio en años (M =

37.84; DT = 7.70), lo cual equivale a 37 años y 10 meses, con una DT de 7 años y 8 meses; al respecto del tiempo de ejercicio de actividad profesional refiere en años (M = 9,86; DT = 7,29), que corresponde a 9 años y 10 meses, con una DT de 7 años y 3 meses; concerniente al tiempo de actividad laboral dentro del Centro de Salud en años (M = 4.43; DT = 3.70), que representa 4 años y 5 meses, con una DT de 3 años y 8 meses; a su vez se obtiene en la carga horaria de trabajo al mes en horas (M = 150.00; DT = 0.00), debido a que todo el personal debe cumplir 150 horas al mes, pudiendo distribuirlo según criterios de la organización en 36 horas a la semana, 12 horas al día (doble turno) o 6 horas por turno; entretanto la carga horaria de sesión con el paciente es en minutos (M = 41.84; DT = 9.89); y respecto a la cantidad de pacientes al mes (M = 102.11; DT = 18.43); mientras que la cantidad de pacientes al día o por turno (M = 6.58; DT = 2.59). (ver Tabla 2)

5.1.2. Análisis descriptivo del nivel de estrés de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas.

Tabla 3

Rango, media, desviación típica, y alfa del estrés de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas.

<i>Trabajadores del centro de salud</i>				
<i>(n=19)</i>				
<i>Variables</i>	<i>Rango</i>	<i>Media</i>	<i>DT</i>	<i>Alfa</i>
Estrés	69.00	144.00	19.08	,965
Influencia del líder	11.00	23.74	3.16	,759
Tecnología	9.00	17.32	2.33	,655
Falta de cohesión con el equipo de trabajo	12	23.58	3.06	,845
Grado de territorio organizacional	14.00	17.00	3.40	,897
Estructura organizacional	11.00	23.21	3.08	,868
Nivel de clima organizacional	10.00	22.37	3.11	,878
Nivel del respaldo del equipo de trabajo	15.00	16.79	3.61	,953

Fuente propia (2020), para efectos de la investigación.

En la Tabla 3 se presenta el Alfa de Cronbach de la escala general de estrés y de sus indicadores, resultando valores elevados por encima a 0,70; proporcionando confiabilidad a las respuestas dadas por la muestra de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas. Mientras que solo en el indicador de tecnología el alfa de Cronbach obtuvo el valor de ,655 que responde a que “el valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja” (61).

El nivel de estrés de la muestra de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas da una (M = 144.00; DT = 19.08), lo cual corresponde a un índice de presencia de Estrés normal.

5.1.3. Análisis descriptivo del nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas.

Tabla 4

Rango, media, desviación típica, y alfa del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas.

<i>Trabajadores del Centro de Salud (n=19)</i>				
<i>Variables</i>	<i>Rango</i>	<i>Media</i>	<i>DT</i>	<i>Alfa</i>
Desempeño Laboral	53.00	70.21	14.76	,959
Producción del trabajo	8.00	9.63	2.27	,784
Calidad en el desempeño de funciones	6.00	9.74	2.00	,714
Conocimiento del trabajo	12.00	12.58	3.53	,890
Cooperación en el equipo de trabajo	10.00	9.58	2.83	,876
Comprensión de situaciones cotidianas	9.00	9.84	2.32	,857
Creatividad en el desempeño de funciones	9.00	9.37	2.03	,777
Capacidad de realización de proyectos	8.00	9.47	2.29	,878

Fuente propia (2020), para efectos de la investigación.

En la Tabla 4 se presenta el Alfa de Cronbach de la escala general de desempeño laboral y de sus indicadores, resultando valores elevados por encima a 0,70; proporcionando confiabilidad a las respuestas dadas por la muestra de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas.

El nivel de desempeño laboral de la muestra de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas da una ($M = 70.21$; $DT = 14.76$), lo cual corresponde a un índice de presencia de desempeño laboral promedio.

5.2. Resultados inferenciales

5.2.1. Análisis correlacional entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas.

Tabla 5

Correlación entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas.

Trabajadores de Salud								
(n=19)								
	Desempeño Laboral	Producción del trabajo	Calidad en el desempeño de funciones	Conocimiento del trabajo	Cooperación en el equipo de trabajo	Comprensión de situaciones cotidianas	Creatividad en el desempeño de funciones	Capacidad de realización de proyectos
Estrés	-.517* .024	-.364 .126	-.362 .128	-.530* .020	-.524* .021	-.248 .307	-.515* .024	-.480* .038
Influencia del líder	-.600** .007	-.488* .034	-.479* .038	-.558* .013	-.677** .001	-.295 .221	-.538* .018	-.495* .031
Tecnología	-.465* .045	-.250 .302	-.327 .172	-.434 .063	-.600** .007	-.257 .287	-.471* .042	-.372 .117
Falta de cohesión con el equipo de trabajo	-.362 .128	-.272 .260	-.265 .273	-.362 .128	-.342 .152	-.120 .626	-.483* .036	-.302 .208
Grado de territorial organizacional	-.184 .450	-.139 .569	-.063 .799	-.236 .330	-.142 .562	-.011 .965	-.270 .264	-.203 .404
Estructura organizacional	-.184 .450	-.139 .569	-.063 .799	-.236 .330	-.142 .562	-.011 .965	-.270 .264	-.203 .404
Nivel de clima organizacional	-.541* .017	-.287 .234	-.440 .060	-.586** .008	-.548* .015	-.392 .097	-.426 .069	-.461* .047
Nivel del respaldo del equipo de trabajo	-.477* .039	-.342 .151	-.293 .223	-.516* .024	-.470* .042	-.203 .404	-.427 .068	-.517* .024

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

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

Fuente propia (2020), para efectos de la investigación.

Se llevó a cabo la correlación mediante el coeficiente r de Pearson entre el estrés y sus indicadores, con el desempeño laboral y sus indicadores. Se obtuvo correlación significativa de tipo negativa o inversa entre el estrés y desempeño laboral, lo cual nos indica que, a la disminución del estrés aumenta el desempeño laboral, o viceversa. También la variable estrés presenta correlación negativa con los indicadores del desempeño laboral como son: conocimiento del trabajo, cooperación en el equipo de trabajo, creatividad en el desempeño de funciones, y capacidad de realización de proyectos. Asimismo, la variable desempeño laboral presenta correlación negativa con los indicadores de estrés como son: influencia del líder, tecnología, nivel de clima organizacional, y nivel del respaldo del equipo de trabajo.

Además, se obtiene correlaciones negativas significativas entre los indicadores de las variables del estrés y desempeño laboral; presentándose en ese orden en las siguientes descripciones como, el indicador influencia del líder con los indicadores: producción del trabajo, calidad en el desempeño de funciones, conocimiento del trabajo, cooperación en el equipo de trabajo, creatividad en el desempeño de funciones, y capacidad de realización de proyectos. De igual modo el indicador tecnología con los indicadores: cooperación en el equipo de trabajo, y creatividad en el desempeño de funciones. Consiguiente el indicador falta de cohesión con el equipo de trabajo con el indicador: creatividad en el desempeño de funciones. También el indicador nivel de clima organizacional con los indicadores: conocimiento del

trabajo, cooperación en el equipo de trabajo, y capacidad de realización de proyectos. Finalmente, el indicador nivel del respaldo del equipo de trabajo con los indicadores: conocimiento del trabajo, cooperación en el equipo de trabajo, y capacidad de realización de proyectos. (ver Tabla 5)

5.3. Otro tipo de resultados estadísticos

Se realizó un análisis descriptivo de los dos instrumentos empleados para obtener frecuencias y porcentajes de las respuestas de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas. Se llevó a cabo un contraste de hipótesis sobre la normalidad de las variables estudiadas mediante un análisis de Shapiro-Wilks (ver Tabla 6).

Tabla 6

Prueba de normalidad para estrés y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo-Andahuaylas.

	<i>Trabajadores del centro de salud (n=19)</i>	
	<i>Shapiro-Wilks</i>	<i>Sig.</i>
Estrés	,958	,539
Desempeño Laboral	,903	,055

Fuente propia (2020), para efectos de la investigación.

Las hipótesis estadísticas son, H0: La distribución de los datos de las variables estrés y desempeño laboral es normal, H1: La distribución de los datos de las variables estrés y desempeño laboral no es normal. Con los criterios de decisión, se rechaza H0 si Sig. <0.05, caso contrario se acepta H0. Luego dado que en la variable estrés el Sig. = 0.539 > 0.05 y en la variable desempeño laboral el Sig. = 0.055 > 0.05 entonces acepto H0. En conclusión, la distribución de los datos de las variables estrés y desempeño laboral es normal. Se optó por aplicar estadística paramétrica, y una r de Pearson para correlacionar.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este estudio tuvo como fin identificar las relaciones que existen entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas. Reconociendo al estrés como una relación particular entre el individuo y su entorno, que es evaluado como amenazante y desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar (24), entre tanto el desempeño laboral se refiere a la conducta del sujeto que contribuye a las metas de la organización (39). Siendo ambas variables importantes en la labor del trabajador de la salud; considerándolo debido a ello puntos de partida para conocer más sobre la relación entre ellas y otras variables, teniendo como resultados los siguientes datos que entran a discusión.

El nivel de estrés de la muestra da una ($M = 144.00$; $DT = 19.08$), lo cual corresponde a un índice de presencia de Estrés normal. Asimismo, el nivel de desempeño laboral de la muestra da una ($M = 70.21$; $DT = 14.76$), lo cual corresponde a un índice de presencia de desempeño laboral promedio. Pudiendo entenderse estos niveles promedios en esta muestra, tanto del estrés y el desempeño laboral; por lo que señala Callista Roy, desde su modelo de adaptación (RAM) (24) (25), y la propuesta de Orem, sobre la teoría general de la enfermería: Teoría del Autocuidado, Teoría del Déficit de Autocuidado y Teoría de los Sistemas de Enfermería (26) (25), que se hacen presenten en el personal de salud frente al estrés y su asociación con el desempeño laboral.

Mientras que en la correlación mediante el coeficiente r de Pearson entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas, se obtuvo correlación significativa de tipo negativa o inversa, lo cual nos indica que, a la disminución del estrés aumenta el desempeño laboral o viceversa. Lo cual reafirma los estudios anteriores a nivel internacional como el de Yáguar (9), donde el estrés laboral en los trabajadores de salud tiene una relación estadísticamente significativa con su desempeño profesional de salud. Del mismo modo Velásquez y Villavicencio (12), encontraron que el estrés si presenta una relación con el desempeño laboral, todo esto con una relación estadísticamente significativa y un valor de $p=0,000$. En lo referente a nivel nacional este presente estudio ratifica las investigaciones anteriores de Ángeles (14), donde se demostró que existe relación inversa y significativa entre el estrés y desempeño laboral. Igualmente, Laqui (15), mostro que la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral es estadísticamente significativa ($r= - 0,444$) y nivel de significancia en $0,000$ ($p<0,05$); es decir que a mayor estrés laboral menor desempeño laboral. Coincidiendo en ello, Quispe (16), concluyó que existe relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral. Y por su parte Cubas (17), resalto que existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral. Sumado a ellos, Puma (18), obtuvo como resultado de investigación la relación inversa que hay entre el estrés y el desempeño laboral, concluyendo que, a mayor estrés tienen menor desempeño. También Barrera (19), refirió que existe una relación significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral. Entre

ellos, Gárate (20), confirmo que existe una relación directa y significativa entre las variables estrés y desempeño laboral, lo cual evidencia que existe una la correlación considerable media entre las dos variables. Finalmente, Varas (21), identifico la existencia de una correlación inversa entre las variables de análisis, lo cual quiere decir que a medida que aumenta el estrés laboral, el rendimiento laboral disminuye, afectando por tal los niveles de productividad.

Concluyendo, encontramos respuestas a nuestro planteamiento, formulación del problema e hipótesis de investigación, generando la confirmación de las ideas del trabajo; así como dar el comienzo a posibles nuevos estudios que permitan seguir indagando más a profundidad la relación del estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la salud.

CONCLUSIONES

PRIMERA: En este estudio se obtuvo correlación significativa entre las dos variables de estrés y desempeño laboral, siendo la correlación de tipo inversa o negativa; lo cual nos indica que, a la disminución del estrés aumenta el desempeño laboral o viceversa en los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas.

SEGUNDA: Los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas de la muestra presentan un índice de presencia de Estrés normal.

TERCERA: Los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas de la muestra presentan un índice de presencia de desempeño laboral promedio.

RECOMENDACIONES

1. A los investigadores continuar con estudios similares que puedan ampliar el conocimiento a profundidad de la relación entre el estrés y el desempeño laboral, dentro del campo sanitario, considerando como población a los trabajadores de la salud.
2. Indagar más sobre el estrés y desempeño laboral, mejorando su distinción entre el estrés positivo (eustrés) y el estrés negativo (distrés), buscando mejores instrumentos para su valoración en los trabajadores de la salud.
3. Realizar mayores estudios del estrés y el desempeño laboral que involucren a todo el personal de la salud de un Centro u Hospital; examinando aspectos de personalidad, idiosincrasia, sociales y culturales propios del trabajador de salud; además los efectos del paciente sobre el personal de salud, y dentro de la relación de intervención clínica; para permitir una visión más amplia y exhaustiva del proceso de abordaje y tratamiento del padecimiento del paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fred M. II Wilson, Preston H. Blomquist. Oftalmología práctica. 6th. ed. Madrid, España: Elsevier; 2013
2. Inés Tomás. Pels camins de la psicoanàlisi. Tarragona, España: Publicaciones urv; 2019
3. Fred M. Wilson. Oftalmología básica para estudiantes de Medicina y residentes de Atención Primaria. 5th ed. Madrid, España: Elsevier; 2009
4. Zapata Salazar, Joel. Fundamentos de psicología de la salud. México: Pearson; 2016
5. Idalberto Chiavenato. Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. 2th ed. México: McGraw-Hill; 2009
6. Organización Mundial de la Salud (OMS). La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores n° 3. Francia: Biblioteca de la OMS; 2004
7. Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. Rev Neuropsiquiatr. [Internet]. 2020 [Consultado 9 de Julio de 2020]; 83(1):51-56. Disponible en: <https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
8. Jeff Huarcaya-Victoria. Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2020 [Consultado 10 de agosto de 2021]; 37(2):327-34. Disponible en: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419>

9. Hernández Sampieri Roberto. Metodología de la investigación. 6th ed. México: McGraw-Hill; 2014

10. Yaguar Gutierrez, S. P. (dir). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil [examen complejo de máster en Internet]. [Guayaquil, Ecuador]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019 [Citado 9 de Julio de 2020]. Recuperado a partir de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13230>

11. Sarsosa-Prowesk K., Charria-Ortiz V.H. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Univ. Salud [Internet]. 2017 [Citado 9 de Julio de 2020]; 20(1):44-52. Disponible en: <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>

12. Guanoquiza Naula L.R. (dir). Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los profesionales de salud del Centro de Salud Ponce Enríquez [tesis de maestría en Internet]. [Guayaquil, Ecuador]: Universidad Espíritu Santo; 2018 [Citado 9 de Julio de 2020]. Recuperado a partir de: <http://repositorio.uees.edu.ec/123456789/2570>

13. Velasquez Caizaluisa F.D., Villavicencia Chavez D.A. (dir). Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi-Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016 [tesis en Internet]. [Quito, Ecuador]: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2016 [Citado 9 de Julio de 2020]. Recuperado a partir de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896>

14. Guamán Jara F., Campoverde González G. (dir). El estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal de planta: Médicos y de Enfermería que trabajan en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Ciudad de Milagro [tesis de maestría en Internet]. [Babahoyo, Ecuador]: Universidad Técnica de Babahoyo; 2014 [Citado 10 de Julio de 2020]. Recuperado a partir de: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2024>
15. Ángeles Jaimes E.N. (dir). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi – 2019 [tesis de maestría en Internet]. [Chimbote, Perú]: Universidad César Vallejo; 2019 [Citado 10 de Julio de 2020]. Recuperado a partir de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39725>
16. Laqui Apaza C. R. (dir). Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la Microred de Salud Alca y Cotahuasi [tesis en Internet]. [Arequipa, Perú]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019 [Citado 10 de Julio de 2020]. Recuperado a partir de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8831>
17. Quispe Delgado Y. (dir). Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de Salud del Centro de Salud El Bosque, La Victoria, Chiclayo, 2018 [tesis en Internet]. [Pimental, Perú]: Universidad Señor de Sipán; 2019 [Citado 10 de Julio de 2020]. Recuperado a partir de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6475>
18. Cubas Cubas R. M. (dir). Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, Centro de Salud La Victoria Sector II – Chiclayo, 2018 [tesis en Internet]. [Pimental, Perú]: Universidad Señor de Sipán; 2018 [Citado 10 de

Julio de 2020]. Recuperado a partir de:

<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6475>

19. Puma Chombo J. E. (dir). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017 [tesis de maestría en Internet]. [Perú]: Universidad César Vallejo; 2017 [Citado 11 de Julio de 2020]. Recuperado a partir de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15061>
20. Barrera López T. (dir). Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez – Pomabamba – 2017 [tesis de maestría en Internet]. [Perú]: Universidad César Vallejo; 2017 [Citado 11 de Julio de 2020]. Recuperado a partir de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29596>
21. Gárate Aspajo A. J. (dir). Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital TT – 2 Tarapoto, 2016 [tesis de maestría en Internet]. [Perú]: Universidad César Vallejo; 2017 [Citado 11 de Julio de 2020]. Recuperado a partir de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16517>
22. Varas Reyes D. H. (dir). Correlación inversa entre estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud “Alto Moche” del Distrito de Moche periodo octubre – diciembre 2016 [tesis en Internet]. [Perú]: Universidad Alas Peruanas; 2017 [Citado 11 de Julio de 2020]. Recuperado a partir de: <http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/5840>
23. Ramos Rettis L. M. (dir). Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el Centro de Salud Perú Corea – Huánuco, 2016 [tesis en Internet]. [Huánuco, Perú]: Universidad de Huánuco; 2017 [Citado 11 de Julio de 2020]. Recuperado a partir de: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/362>

24. Bonfill Accensi Encarna, Lleixa Fortuño Mar, Sáez Vay Flor, Romaguera Genís Sara. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. Index Enferm [Internet]. 2010 Dic [citado 2020 Oct 29]; 19(4): 279-282. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010&lng=es
25. Raile Alligood M., Marriner Tomey A. Modelo y teorías en enfermería. 7th ed. España (Barcelona): El sevier; 2011
26. Modelo de Dorothea Orem [Internet]. Página personal sobre la Formación de Postgrado en Enfermería: NICANOR ANIORTE HERNÁNDEZ. 2020 [citado 29 octubre 2020]. Disponible en: http://www.aniorte-nic.net/progr_asignat_teor_metod5.htm#Orem
27. Oblitas Guadalupe Luis A. et al. Psicología de la salud y calidad de vida. 3th ed. México: Cengage Learning; 2010
28. Gerrig Richard J., Zimbardo Philip G. Psicología y vida. 17th ed. México: Pearson; 2005
29. Barradas Alarcón M. E. et al. Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual. Bloomington, EE.UU.: Palibrio; 2018
30. Los distintos tipos de estrés [Internet]. American Psychological Association. 2020 [citado 29 octubre 2020]. Disponible en: <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
31. Adams Jenni. Estrés. Un amigo de por vida: cómo vivir con él, cómo usarlo y vivir creativamente a consecuencia del estrés. Buenos Aires, Argentina: Kier; 2000

32. García-Guerrero A. M. (dir). Efectos del estrés percibido y las estrategias de aprendizaje cognitivas en el rendimiento académico de estudiantes universitarios. [tesis doctoral en Internet]. [Málaga, España]: Universidad de Málaga; 2011 [Citado 16 de Julio de 2020]. Recuperado a partir de: <http://hdl.handle.net/10630/4905>
33. MC Mutual. Stop al estrés: Cómo gestionar el estrés laboral [Internet] Barcelona, España: Mc Mutual; 2011 [Consultado 16 de Julio de 2020]. Disponible en: <https://www.mc-mutual.com/>
34. Gutiérrez García J. M. La promoción del eustrés. Psicología.COM [Internet]. 1998 [Citado 16 de Julio de 2020]; 2(1), 38 párrafos: Disponible en: <https://psiquiatria.com/bibliopsiquis/la-promocion-del-eustres/>
35. Flores Canales V. H. (dir). Estrés laboral [monografía de licenciatura en Internet]. [Hidalgo, México]: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; 2007 [Citado 16 de Julio de 2020]. Recuperado a partir de: <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/handle/231104/1750>
36. Paolasso A. Estrés – Distrés. 1998 [Citado 16 de Julio de 2020]. Recuperado de: <https://studylib.es/doc/8629351/estr%C3%A9s-distres---trabajos-dr.-antonio-paolasso>
37. Gallegos Zuluaga Y. A., Gil Cardona S., Sepúlveda Zapata M. (dir). Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento. [monografía de maestría en Internet]. [Medellín, Colombia]: Universidad CES; 2018 [Citado 16 de Julio de 2020]. Recuperado a partir de: <http://hdl.handle.net/10946/4229>

38. Gutiérrez García J. M. Eustrés, el antídoto (I). Gestión práctica de riesgos laborales: integración y desarrollo de la gestión de la prevención. Pdfs.wke.es [Internet]. 2005 [Citado 17 de Julio de 2020]; 1(18): 10-12: Disponible en: <http://pdfs.wke.es/8/3/3/6/pd0000018336.pdf>
39. Sanz Castejón A. Apuntes de psicología del trabajo [Internet]. México: Universidad C.L.E.A.; 2002 [Consultado 17 de Julio de 2020]. Disponible en: <https://clea.edu.mx/biblioteca/Anon%20-%20Psicologia%20Del%20Trabajo%202p.pdf>
40. Milkovich G., Boudreau, J. Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia. EE. UU.: Addeson Wesler Iberoamericana; 1994
41. Flores García R. J. El comportamiento humano en las organizaciones. Lima, Perú: Universidad del Pacífico; 2008
42. Chiavenato Idalberto. Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones. 9th ed. México: McGraw-Hill; 2011
43. Hérvás G. Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal. Madrid, España: Playor; 1998
44. Hernández Mendo A., Garay O. La comunicación en el contexto deportivo. En A. Hernández Mendo (Coord.). Psicología del deporte. Fundamentos vol. I Fundamentos. Málaga, España: Wanceulen; 2005
45. Jiménez Garcés J.C. (dir). La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa humana S.A. [tesis en Internet]. [Quito, Ecuador]: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2016 [Citado 18

de Julio de 2020]. Recuperado a partir de:

<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11614>

46. Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt” (UNERMB). Memorias arbitradas. Jornada de Investigación Transdisciplinaria. Cabimas, Edo. Zulia, Venezuela: UNERMB; abril 2018
47. Robbins, S. Comportamiento Organizacional. 10th ed. México: Pearson; 2004
48. Brunet L. El clima del trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas; 2002
49. Salgado Jesús F., Cabal Ángel L. Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones [Internet]. 2011 [Citado 18 de Julio de 2020]; 27(1):75-91. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622011000200001&lng=es
50. Franklin Fincowsky E. B., Krieger M. J. Comportamiento organizacional. Enfoque para América Latina. México: Pearson; 2011
51. Aamodt Michael G. Psicología industrial/organizacional. Un enfoque aplicado. 6th ed. México. Cengage Learning; 2010
52. Newstrom John W. Comportamiento humano en el trabajo. 13th ed. México: McGraw-Hill; 2011
53. Chiavenato Idalberto. Gestión del talent humano. 3th ed. México: McGraw-Hill; 2009

54. Landy Frank J., Conte Jeffrey M. Psicología industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional. México: McGraw-Hill; 2005
55. González García Manuel J. Manejo del estrés. Málaga, España: INNOVA; 2006
56. Organización Mundial de la Salud (OMS). Colaboremos por la salud. Informe sobre la salud en el mundo. Ginebra, Suiza: Biblioteca de la OMS; 2003
57. Dirección Regional de Salud Apurímac (DIRESA). Micro Red Santa María de Chicmo. Centro de Salud I-4 de Santa María Chicmo [Internet]. Diresaapurimac.gob.pe: Diresa Apurímac; 2019 [Consultado 10 de agosto de 2020]. Disponible en: <http://www.diresaapurimac.gob.pe/web/tag/micro-red-santa-maria-de-chicmo/>
58. Cáceres Rivera Jairo L. (dir). Empatía y estilo personal del terapeuta en la formación de la alianza terapéutica en psicólogos [tesis en Internet]. [Arequipa, Perú]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019 [Citado 18 de Julio de 2020]. Recuperado a partir de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10376>
59. Suárez A. Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. Revista PsiqueMag. [Internet]. 2013 [Consultado 18 de Julio de 2020]; 1(1):33-50. Disponible en: <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>
60. Calla Luque Gleisby B. (dir). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa SB Group S.A.C. de Arequipa en el primer semestre

del año 2019. [tesis en Internet]. [Arequipa, Perú]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019 [Citado 18 de Julio de 2020]. Recuperado a partir de:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10381>

61. Celina Oviedo, Heidi, Campo Arias, Adalberto, Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Revista Colombiana de Psiquiatría [Internet]. 2005; XXXIV (4): 572-580. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80634409>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología	Técnica e instrumentos
<p>1. Problema General</p> <p>¿Existe relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo - Andahuaylas?</p>	<p>2. Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo - Andahuaylas.</p>	<p>3. Hipótesis principal</p> <p>H1: Existe relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo - Andahuaylas.</p> <p>H0: No existe relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo - Andahuaylas.</p>	<p><u>VARIABLE 1:</u></p> <p>ESTRÉS LABORAL</p> <p>• Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Influencia del líder. - Tecnología. - Falta de cohesión con el equipo de trabajo. - Grado de territorio organizacional. - Estructura organizacional. - Nivel de clima organizacional. - Nivel del respaldo del equipo de trabajo. 	<p>El presente estudio es de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo: descriptivo. - Nivel: correlacional. - Diseño: no experimental de carácter transversal, por que describe los hechos tal como se presenta en un tiempo y espacio determinado. - Método: paradigma hipotético deductivo del enfoque cuantitativo. 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>POBLACIÓN:</u> Trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo - Andahuaylas, comprendidas entre los meses de junio - julio de 2020. - <u>Muestra:</u> técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia.
<p>1.1. Problemas específicos</p> <p>a. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo - Andahuaylas?</p> <p>b. ¿Cuál es el nivel</p>	<p>2.2 Objetivos Específicos</p> <p>a. Conocer las características sociodemográficas de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo - Andahuaylas.</p> <p>b. Evaluar el nivel</p>		<p><u>VARIABLE 2:</u></p>		<ul style="list-style-type: none"> - <u>Técnica:</u> Entrevista y cuestionario de escala tipo likert. - <u>Instrumento:</u> a. Ad-hoc (Ficha socio-demográfica).

<p>estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas?</p> <p>c. ¿Existe correlación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas?</p>	<p>estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas.</p> <p>c. Correlacionar el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo – Andahuaylas.</p>		<p>DESEMPEÑO LABORAL:</p> <p>● Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Producción del trabajo. - Calidad en el desempeño de funciones. - Conocimiento del trabajo. - Cooperación en el equipo de trabajo. - Comprensión de situaciones cotidianas. - Creatividad en el desempeño de funciones. - Capacidad de realización de proyectos. 		<p>b. Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS (Adaptación en Perú, junio 2013).</p> <p>c. Escala del Desempeño Laboral del Personal, de Gleisby Brenda Calla Luque (2019).</p>
---	---	--	--	--	---

CONSENTIMIENTO INFORMADO

¡Muchas gracias por ofrecerse como voluntario para nuestro estudio! Al responder estos cuestionarios usted estará participando de una investigación. Este estudio está siendo llevado a cabo por Cynthia Araceli Diaz Casazola, Katherine Karina Orosco Huamán y Edelisa Margoth Sánchez Chahuillco. En este trabajo se espera que todas las personas participen de forma voluntaria. La aplicación de los cuestionarios será anónima, y confidencial, esto significa que ninguna otra persona tendrá acceso o conocerá las respuestas personales. Si ha leído este escrito y ha decidido participar, comprenda que su participación es totalmente voluntaria. Además, podrá pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puede comunicarse con Cynthia Araceli Diaz Casazola al correo: cynthia_d66@hotmail.com o al teléfono celular: 994 092 441 para su envío.

El objetivo del presente estudio es examinar la correlación entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo - Andahuaylas. A lo largo del estudio se realizará una entrevista mediante preguntas referidas a su formación profesional u oficio y práctica laboral (Ficha de datos) y se completarán dos cuestionarios tipo Escala Likert, ambos de forma individual. Si está de acuerdo con las condiciones, por favor pase a la siguiente página para avanzar. ¡Muchas gracias por su participación!

Firma: _____

Fecha: _____

Apellidos y Nombres (Opcional): _____

Aclaración (Opcional): _____

*Correo y/o teléfono celular (Opcional): _____

CÓDIGO:	
---------	--

Muchas gracias por su participación.

FICHA DE DATOS:

**Entrevista a los trabajadores del Centro de Salud I-4 de
Santa María de Chicmo – Andahuaylas**

CÓDIGO:	
---------	--

1. Apellidos y Nombres (Opcional):

2. Edad: ___ años | 3. Sexo: Hombre ____, Mujer ____ | Fecha de entrevista:

3. Lugar de procedencia (región y ciudad/pueblo):

4. Profesión u oficio que desempeña:

5. ¿Cuántos años hace que ejerce su profesión u oficio desde que se inició?

(en años y meses): _____

6. Área de trabajo dentro del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo -
Andahuaylas:

7. ¿Cuántos años hace que ejerce su profesión u oficio en el Centro de Salud
I-4 de Santa María de Chicmo - Andahuaylas? (en años y meses):

8. Carga horaria de trabajo (en horas o minutos al día/semana/mes):

9. ¿Cuánto tiempo promedio o aproximado le dedica a sus pacientes o clientes en cada atención? (en minutos u horas):

10. Cantidad de pacientes o clientes, promedio o aproximado por día/mes/año:

11. ¿Cuál es la problemática de sus pacientes o clientes más frecuentes que observa usted en su atención? (principales):

12. -Datos Adicionales- por si desea añadir algo al respecto que no cubren las anteriores preguntas:

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Vas a leer una serie de afirmaciones, conteste honestamente, no piense demasiado en el significado de cada afirmación. La respuesta más espontánea es la más valiosa. No existen respuestas correctas o incorrectas, sólo se pretende tener una muestra de su estrés laboral. El cuestionario es anónimo y confidencial, así que, por favor, te rogamos seas sincero/a en tus respuestas. Marca el número que, según tu criterio, mejor indique la opción de respuesta que mejor describa su nivel de frecuencia. Las opciones de respuestas son las siguientes:

1 = NUNCA. | 2 = RARAS VECES. | 3 = OCASIONALMENTE. | 4 = ALGUNAS VECES. |
5 = FRECUENTEMENTE. | 6 = GENERALMENTE. | 7 = SIEMPRE.

Lea cada frase cuidadosamente antes de responder. No deje ninguna frase sin contestar. Muchas gracias.

Preguntas		Frecuencia						
Apellidos y Nombres / Código:		1	2	3	4	5	6	7
1.	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
2.	El que mi supervisor no me respeta me estresa.							
3.	El que mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal me estresa.							
4.	El que mi supervisor no tenga mucha confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
5.	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
6.	El no tener un conocimiento técnico para seguir siendo competitivo dentro de la empresa me causa estrés.							
7.	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa de estrés.							
8.	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
9.	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10.	Que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
11.	Que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.							
12.	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
13.	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
14.	El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas de trabajo me estresa.							
15.	El rendirles informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.							
16.	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengan poco control sobre su trabajo me causa estrés.							
17.	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
18.	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
19.	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
20.	Que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
21.	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño							

	me estresa.								
22.	El que la organización carezca de dirección y objetivos me causa estrés.								
23.	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.								
24.	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.								
25.	El que mi equipo de trabajo no me brinda ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.								

FICHA TÉCNICA
(Validación del Instrumento)

Nombre:	Escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS
Autores:	Ivancevich y Matterson (1989)
Procedencia:	OIT - OMS
Adaptación en Perú:	Suárez, A. (Junio, 2013)
Administración:	Autoadministrable, individual y colectiva.
Ámbito de Aplicación:	Adultos con una formación escolar básica.
Duración:	Variable, entre 5 y 15 minutos.
<p>Finalidad: Permite la medición de los niveles de estrés del personal dentro de la organización. Su estructura cuenta de 25 ítems relacionados a los indicadores de Influencia del líder (ítems: 1,2,3,4), Tecnología (ítems: 5,6,7), Falta de cohesión con el equipo de trabajo (ítems: 8,9,10,11), Grado de territorio organizacional (12,13,14), Estructura organizacional (ítems: 15,16,17,18), Nivel de clima organizacional (ítems: 19,20,21,22) y Nivel de respaldo del equipo de trabajo (23,24,25). Este instrumento tiene 7 alternativas de respuesta en una escala tipo Likert con valores que van desde la puntuación del 1 al 7, de la siguiente manera: 1 = si la condición 'Nunca' es fuente de estrés. 2 = si la condición 'Raras veces' es fuente de estrés. 3 = si la condición 'Ocasionalmente' es fuente de estrés. 4 = si la condición 'Algunas veces' es fuente de estrés. 5 = si la condición 'Frecuentemente' es fuente de estrés. 6 = si la condición 'Generalmente' es fuente de estrés. 7 = si la condición 'Siempre' es fuente de estrés.</p>	
<p>Propiedades psicométricas: estandarización, validez y confiabilidad: Los resultados de la adaptación en Perú (61), indican que el instrumento posee</p>	

adecuadas propiedades psicométricas: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972) y la validez de constructo y contenido.

INDICE: <90.2 Bajo | 90.3 – 117.2 Intermedio | 117.3 – 153.2 Estrés | >153.3 Alto.

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Vas a leer una serie de afirmaciones, conteste honestamente, no piense demasiado en el significado de cada afirmación. La respuesta más espontánea es la más valiosa. No existen respuestas correctas o incorrectas, sólo se pretende tener una muestra de su desempeño laboral. El cuestionario es anónimo y confidencial, así que, por favor, te rogamos seas sincero/a en tus respuestas, muchas gracias. Marca el número que, según tu criterio, mejor indique la opción de respuesta que mejor describa su nivel de frecuencia. Las opciones de respuestas son las siguientes:

1 = NUNCA. | 2 = CASI NUNCA. | 3 = ALGUNAS VECES. | 4 = CASI SIEMPRE. | 5 = SIEMPRE.

Lea cada frase cuidadosamente antes de responder. No deje ninguna frase sin contestar.

Preguntas		Respuestas				
Apellidos y Nombres / Código:		1	2	3	4	5
1.	Logro las metas establecidas para las funciones asignadas.					
2.	Realizo mis actividades en el tiempo establecido.					
3.	Me destaco porque voy más allá de las metas establecidas por mis actividades.					
4.	Realizo mi trabajo "bien hecho" a la primera vez.					
5.	Regularmente soy ordenado y sistemático en mi trabajo.					
6.	Estoy libre de reclamos por falta de dominio en las áreas bajo mi responsabilidad.					
7.	Conozco las tareas y funciones que debo realizar.					
8.	Realizo mi trabajo según los procedimientos, reglamentos o normas establecidas en mi institución.					
9.	Utilizo la información pertinente para desempeñar mis funciones.					
10.	Manejo correctamente el material, softwares, técnicas requeridos para realizar mi trabajo.					
11.	Comparto los recursos disponibles sin ningún problema.					
12.	Trabajo en equipo con mis compañeros.					
13.	Contribuyo a los logros de la institución.					
14.	Tengo capacidad de intuición de problemas.					
15.	Tengo capacidad de aprender la esencia de un problema.					
16.	Demuestro discreción en la resolución de conflictos o impases dentro del recinto laboral.					
17.	Periódicamente presento propuestas y alternativas para mejorar la institución.					
18.	Aprovecho y resuelvo las actividades con los recursos que tengo a mi disposición.					
19.	Suministro nuevas ideas, sugerencias y/o propuestas en función del mejoramiento y rendimiento del trabajo técnico-administrativo.					
20.	Concreto las ideas y proyectos propios o ajenos.					
21.	Manifiesto iniciativa para resolver los problemas surgidos en el desempeño de mi trabajo.					
22.	Planifico mis actividades con anticipación.					

FICHA TÉCNICA
(Validación del Instrumento)

Nombre:	Escala de Desempeño Laboral del personal
Autor:	Gleisby Brenda Calla Luque
Procedencia:	Perú (Arequipa – 2019)
Administración:	Autoadministrable, individual y colectiva.
Ámbito de Aplicación:	Adultos con una formación escolar básica.
Duración:	Variable, entre 5 y 15 minutos.
<p>Finalidad: Permite la medición de los niveles de desempeño laboral del personal dentro de la organización. Su estructura consta de 22 ítems relacionados a los indicadores de Producción del trabajo (ítems: 1,2,3), Calidad en el desempeño de funciones (ítems: 4,5,6), Conocimiento del trabajo (ítems: 7,8,9,10), Cooperación en el equipo de trabajo (ítems: 11,12,13), Comprensión de situaciones cotidianas (ítems: 14,15,16), Creatividad en el desempeño de funciones (ítems: 17,18,19) y Capacidad de realización de proyectos (ítems: 20,21,22). Este instrumento tiene 5 alternativas de respuesta en una escala tipo Likert con valores que van desde la puntuación del 1 al 5, de la siguiente manera: 1 = si la condición ‘Nunca’ repercute en el desempeño laboral. 2 = si la condición ‘Casi nunca’ repercute en el desempeño laboral. 3 = si la condición ‘Algunas veces’ repercute en el desempeño laboral. 4 = si la condición ‘Casi siempre’ repercute en el desempeño laboral. 5 = si la condición ‘Siempre’ repercute en el desempeño laboral.</p>	
<p>Propiedades psicométricas: estandarización, validez y confiabilidad: El instrumento fue validado por criterio de expertos (cuatro profesionales del área de Recursos Humanos) (62). Además, para determinar la Confiabilidad del instrumento se aplicó la fórmula del Alfa de Cronbach, las cuales fueron calculadas en el</p>	

programa estadístico IBM SPSS. Dando como resultado el coeficiente de .920, esto indica que el instrumento es confiable.

ÍNDICE: 0 – 36 Bajo | 37 – 72 Promedio | 73 – 110 Alto.

SOLICITO: Permiso para realizar
trabajo de investigación

SR. JAVIER HERNANDO CCOYORI QUISPE

JEFE DEL CENTRO DE SALUD SANTA MARIA DE CHICMO

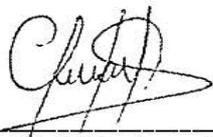
Yo, Cynthia Araceli Diaz Casazola con DNI: 46502152, Katherine Karina Orosco Huaman con DNI: 47469058 , Margoth Sanchez Chahuillco con DNI: 43440356, egresadas de la especialidad de Salud Mental en enfermería , de la universidad del Callao filial Abancay, nos presentamos ante usted y exponemos lo siguiente:

Que, habiendo culminado la especialidad de Salud mental de enfermería en la Universidad Nacional del Callao – Filial Abancay, solicitamos a usted el permiso para poder ejecutar la investigación que llevamos a cabo de nombre "**Estrés y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud I-4 de Santa María de Chicmo - Andahuaylas**" para optar el grado de Especialistas en Salud mental, además de contribuir al estudio a futuro y en bien de su institución a cargo, la ejecución de dicho estudio se hará en forma virtual a cada uno de los trabajadores del centro de Salud (33 trabajadores) , en el periodo de una semana.

POR LO EXPUESTO:

Rogamos a usted acceder a nuestra petición sin antes reiterarle las muestras de nuestra mayor consideración.

ATENTAMENTE



Cynthia A. Diaz Casazola
DNI: 46502152



Margoth Sanchez Chahuillco
DNI: 43440356



Katherine K. Orosco Huaman
DNI: 47469058

BASE DE DATOS

MUESTRA

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25	
P1	4	7	5	2	7	2	6	6	3	7	5	5	1	1	6	6	6	3	5	4	4	5	3	1	2	
P2	3	5	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	6	5	5	4	
P3	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	5	6	7	7	
P4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
P5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5
P6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7
P7	4	5	5	6	5	5	7	5	6	6	5	6	5	6	4	5	6	4	4	5	4	5	4	5	5	5
P8	7	6	7	6	6	7	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6
P9	7	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6
P10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7
P11	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	5	6	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P12	7	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
P13	7	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6
P14	6	5	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6
P15	7	6	6	7	6	5	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6
P16	7	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5
P17	7	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
P18	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
P19	6	5	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6

MUESTRA

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22
P1	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	3	4	4	5
P2	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
P3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	3
P4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
P5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P6	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2
P7	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
P8	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2
P9	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
P10	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
P11	5	3	3	4	4	2	4	2	4	1	1	1	3	4	4	4	5	2	2	3	3	3
P12	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
P13	3	3	3	3	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
P14	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
P15	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
P16	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
P17	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
P18	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3
P19	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3