



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERIA EN EL CENTRO DE SALUD APARICIO  
POMARES, HUANUCO – 2015”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERIA**

**PRESENTADO POR:**

**BACHILLER: CESPEDES HUAYTA LUIS RICARDO**

**ASESORA:**

**MG. IDALIA MARIA CONDOR CRISOSTOMO**

**HUANUCO – PERÚ, 2018**

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERIA EN EL CENTRO DE SALUD APARICIO  
POMARES, HUANUCO – 2015”**

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huanuco - 2015. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 30 profesionales de enfermería, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Likert, la validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de 0,836; la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de 0,919, la prueba de hipótesis se comprobó estadísticamente mediante la R de Pearson con un valor de 0,917 y con un nivel de significancia de valor  $p < 0,05$ .

### CONCLUSIONES:

Hemos encontrado que los profesionales de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco, que tienen estrés Leve, tienen a su vez un Desempeño Laboral Adecuado, los profesionales de enfermería con estrés Moderado tienen a su vez un Desempeño Laboral Regular y los profesionales de enfermería con estrés Severo tienen a su vez un Desempeño Laboral Inadecuado. Estos resultados nos indican que existe relación significativa e inversa entre ambas variables: Estrés y Desempeño laboral de los profesionales de enfermería. A menor estrés tienen mejores desempeños laborales y a mayor estrés tienen desempeños laborales inadecuados. Tienen poco apetito, dedican poco tiempo a sí mismo, no tienen ganas de empezar algo, tienen dificultad para recordar algo, no pueden controlar su carácter, se irritan con sus compañeros de trabajo, es poco comunicativo y se aíslan de los demás, no logran conciliar el sueño, se fatigan fácilmente, les duele la cabeza y tienen dolor en el pecho, se resfrían fácilmente, se cansan rápido al realizar sus cosas. Los niveles de estrés tienen relación con el desempeño laboral por cuanto tienen dificultades para llegar temprano a trabajar, no realizan en forma adecuada la planificación de su trabajo, les cuesta entablar relaciones interpersonales con los demás trabajadores,

**PALABRAS CLAVES:** *Estrés, desempeño laboral, profesional de enfermería.*

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation was to determine the relationship between stress and work performance of the nursing professional at the Aparicio Pomares Health Center, Huanuco, 2015. This is a cross-sectional descriptive investigation, with a sample of 30 nursing professionals, for the information was collected using a Likert type questionnaire, the validity of the instrument was performed by means of the test of concordance of the expert judgment, obtaining a value of 0.836; reliability was performed using the Cronbach's alpha with a value of 0.919, the hypothesis test was statistically verified by the Pearson's R with a value of 0.917 and with a significance level of  $p$  value  $<0.05$ .

## **CONCLUSIONS:**

We have found that the nursing professionals of the Aparicio Pomares Health Center, Huánuco, who have mild stress, have a proper work performance, the nursing professionals with moderate stress have in turn a regular work performance and nursing professionals With Severe stress they have an Inadequate Work Performance. These results indicate that there is a significant and inverse relationship between both variables: Stress and Work performance of nursing professionals. The less stress they have, the better their work performance, and the more stress they have, the worse their job performance. They have little appetite, they dedicate little time to themselves, they do not feel like starting something, they have difficulty remembering something, they can not control their character, they get angry with their co-workers, they are not very communicative and they isolate themselves from others, they can not fall asleep, get fatigued easily, have a headache and have pain in the chest, they catch a cold easily, get tired quickly when doing their things. Stress levels are related to work performance because they have difficulties to arrive early to work, do not adequately plan their work, find it difficult to establish interpersonal relationships with other workers,

**KEY WORDS:** *Stress, job performance, nursing professional.*

## INDICE

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>RESUMEN</b>	i
<b>ABSTRAC</b>	ii
<b>ÍNDICE</b>	iii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	v
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema General	2
1.2.2. Problemas Específicos	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación del estudio	3
1.5. Limitaciones de la investigación	4
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes del estudio	5
2.2. Base teórica	10
2.3. Definición de términos	36
2.4. Hipótesis	37
2.5. Variables	38
2.5.1. Definición conceptual de la variable	38
2.5.2. Definición operacional de la variable	38
2.5.3. Operacionalización de la variable	39

<b>CAPITULO III: METODOLOGIA</b>	
3.1. Tipo y nivel de investigación	40
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	40
3.3. Población y muestra	41
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	41
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	42
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	42
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	44
<b>CAPÍTULO V: DISCUSION</b>	49
<b>CONCLUSIONES</b>	53
<b>RECOMENDACIONES</b>	55
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	56
<b>ANEXOS</b>	
Matriz	
Instrumento	

## INTRODUCCIÓN

El mundo laboral de la sociedad moderna ha generado grandes cambios en el ámbito laboral del enfermero, porque se han ido reduciendo las demandas físicas y han ido incrementando las demandas sobre la interacción psicosocial. Estas últimas décadas, el estrés ha ido incrementándose en profesionales de enfermería, afectando distintas áreas en las cuales ellos se desempeñan ya que en su mayoría jornadas de 24 horas.

Según la Encuesta de Salud y Seguridad en el Trabajo elaborada por la American Nurses Association (ANA), la principal preocupación para el personal de enfermería en relación a la salud y seguridad en el entorno laboral es el efecto agudo o crónico del estrés en su desempeño laboral, por lo que la presente investigación determina la relación entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huanuco – 2015.

La presente investigación para fines de estudio contiene

Capítulo I: El problema de investigación, Planteamiento del problema, Formulación del problema, Objetivos de la investigación, Justificación del estudio, Limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Variables su definición conceptual, operacional, y la operacionalización de la variable

Capítulo III: Metodología, Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y el Plan de recolección y procesamiento de datos.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Según la Organización Mundial de la Salud, nos indica que a inicios del presente siglo, las enfermedades provocadas por el estrés habrán superado a las enfermedades infecciosas y en América Latina y el Caribe, se tuvieron más de 88 millones de personas con trastornos afectivos desencadenados por el estrés; y es que el estrés agudo o crónico originan que las personas se ubiquen en una situación incómoda emocional y somáticamente, debiendo buscar la forma de cómo responder ante sus problemas. (1)

Hablar sobre la relación entre estrés y desempeño laboral en el área de salud es un tema de mucha importancia, toda gestión busca mantener en equilibrio ambas para garantizarnos un servicio de calidad, con logros eficientes y eficaces en los procesos, obteniendo el resultado satisfactorio de los profesionales que estuvieron involucrados en el desarrollo de estos.

La enfermería es una disciplina profesional indispensable para la salud de las poblaciones, da la pauta para satisfacer toda una escala de necesidades, siempre que se viva con la actitud adecuada y canalice el

estrés laboral de la mejor manera, en caso contrario comprometerá su desempeño laboral, personal y familiar.

Por consiguiente, el estrés puede ser dañino en aspectos psicológicos, sociales y físicos para el desempeño laboral, dependiendo las capacidades profesionales, relaciones interpersonales y funcionales laborales según los profesionales de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2015.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2015?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre estrés psicológico y la capacidad del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2015?

¿Cuál es la relación entre estrés social y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2015?

¿Cuál es la relación entre estrés físico y las funciones laborales del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2015?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2015.

#### **1.3.2. Objetivo específico**

- Identificar la relación entre estrés psicológico y la capacidad del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2015.
  
- Identificar la relación entre estrés social y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2015.
  
- Identificar la relación entre estrés físico y las funciones laborales del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2015.

### **1.4. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO**

El profesional de enfermería cumple un rol muy importante en la sociedad, ya que es el principal recurso humano en la Sector Salud. El proyecto de investigación es de suma importancia, ya que permite realizar un análisis crítico de la realidad laboral en el Centro de Salud, que busca alternativas de solución para contribuir al desarrollo de programas, estrategias y políticas que puedan afrontar esta problemática, considerando que existe un alto índice de estrés y desequilibrado desempeño laboral en los profesionales inmersos en la salud, teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de personal que labora en un centro hospitalario está compuesto por enfermeros y técnicos. Esta investigación será de gran aporte a los profesionales de enfermería, ya que ellos son quienes proporcionan información, ejecutan

y promueven los cuidados, campañas de prevención y tratamiento de las diversas enfermedades.

Este proyecto de investigación se realiza con la finalidad de contribuir al bienestar familiar, social y gubernamental de nuestro país, inspirando a otros para lograr una réplica a nivel nacional, esta información también podrá ser considerada para contrastar datos en futuros proyectos de investigación para alumnos de enfermería, profesionales del sector salud y autoridades de las localidades, etc. Además, beneficiara a los directivos y coordinación del Centro de Salud, en la toma de decisiones y solución de la problemática permitiendo un crecimiento y desarrollo del potencial humano, disminuyendo el estrés mejorando el desempeño laboral de todos los colaboradores.

#### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION**

Las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo del fueron las siguientes:

- La falta de colaboración de los doctores en brindarnos un espacio para aplicar el instrumento.
- El tiempo limitado que disponían los profesionales de enfermería para realizar el cuestionario.

## CAPITULO II: MARCO TEORICO

### 2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

**RODRIGUEZ, L** Realizo la tesis titulada “Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería” Venezuela – 2011. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el impacto del estrés en el desempeño laboral del personal de Enfermería que labora en el ambulatorio Dr. “Luis Guada Lacau” Venezuela. El estudio es de tipo descriptivo con un diseño no experimental de campo. La población estuvo conformada por un total de 40 enfermeras, de las cuales para la muestra se tomó 20 de ellas que corresponde al 50% de la población. Para la recolección de datos se elaboró un instrumento tipo cuestionario con preguntas cerradas de tipo dicotómicas formuladas de tal manera que las respuestas solo tengan dos opciones: sí o no. Conclusiones

*“Se evidencia que el estrés afecta al 90% de los profesionales de Enfermería de esta institución, el 60% responde que el estrés se relaciona de manera negativa con el desempeño laboral, y en un 50% afecta la salud de la enfermera, por lo que se puede concluir que el estrés es un factor determinante en el desempeño del*

*personal de Enfermería y el mismo influye de manera negativa en la salud". (2)*

**CAMPANARIO, R,** Realizo la tesis titulada "Situaciones estresantes para el personal de enfermería" España - 2011. Este estudio tiene como objetivo identificar las situaciones estresantes que con mayor frecuencia inciden en el personal de enfermería de los servicios de hospitalización. Para se realizó un estudio descriptivo transversal entre los profesionales de enfermería del servicio utilizando la NSS, "The Nursing Stress Scale", adaptada y validada al castellano por Más y Escrivá. Los datos obtenidos son tratados estadísticamente con el programa SPSS 17.0 para Windows. Las muestras de estudio fueron: 35 enfermeras que representan el 74,47% de la población, 23 auxiliares de enfermería que representan el 65,7% de la población. Al clasificar los estresores específicos localizados entre las enfermeras, podemos ver que giran en torno a estresores relacionados con el ambiente físico ello lo podemos confirmar observando los ítems alterados de la escala, es decir:

*"Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas (96,8%), El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo (90,3%), Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente (90,3%), Ver a un paciente sufrir (83,9%), No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente (93,5%), No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería (96,8%), El médico no está presente en una urgencia médica (93,2%), Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio (100%)". (3)*

**CAMPERO Lourdes, De Montis Jacqueline, Gonzales Rosa,** Realizaron la tesis titulada "Estrés Laboral en el personal de enfermería de alto riesgo" Argentina – 2012. El presente estudio tuvo como objetivo determinar si los enfermeros en estudio

manifiestan estrés laboral e identificar los posibles factores incidentes. Tuvo como población y muestra a los enfermeros que comprenden en plantel de los servicios de UTIP, que consta de un panel de 27 enfermeros, con diferentes niveles de formación académica. En conclusión:

*“Como ya hemos mencionado, la sobrecarga laboral produce desgaste físico y mental, e impide al profesional hacer frente y cumplir con “todas” las actividades laborales que se le presentan a diario. La sobrecarga de trabajo es otro factor estresor importante para los enfermeros de terapia intensiva, ya que el trabajo realizado arroja que solo el 11% de los encuestados manifiestan no tener este factor estresor.”. (4)*

#### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**FERNNDEZ, Ramírez Gladys Esther;** Realizo la tesis titulada “Estrés Laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” Lima – 2015. Se planteó con el propósito de determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional en enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015. Es un estudio sustantivo, de nivel correlacional, el diseño fue no experimental de corte transversal-correlacional y enfoque cuantitativo. Se encuestó a 80 profesionales en enfermería. El muestreo fue no probabilístico intencional. Se aplicó un cuestionario para el estrés y un cuestionario para el desempeño docente. Para el análisis de los datos se usó el método hipotético deductivo, utilizando la estadística descriptiva para el primer análisis y el estadístico Rho de Spearman ( $\alpha = 0.05$ ) para determinar la asociación entre las variables en estudio. Conclusiones:

*“En la investigación se concluyó que existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral ( $p=0.000. 0.05$ ) del profesional*

*en enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015, siendo ésta de tipo inversa y alta ( $r = -0.778$ ), es decir que a mayor estrés laboral, entonces menor desempeño laboral, es decir que a mayor estrés laboral, entonces menor desempeño laboral.” (5)*

**ESCOBAR, R;** Realizo la tesis titulada “Estrés Laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II – 2” Tarapoto – 2013. Con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, como estas situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y Gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Se estableció un estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal, con recolección de datos prospectivo, cuya población estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería, los mismos que formaron la muestra al 100%. Para la recolección de datos sobre el estrés laboral se utilizó la técnica de encuesta, los cuales fueron analizados bajo criterios de estadística descriptiva, representadas en tablas y gráficos por distribución de frecuencia. El instrumento utilizado para identificar estrés laboral fue el cuestionario “La Escala de Estrés de Enfermería - NSS” elaborado por Pamela Gray Toft y James Anderson, validado y estandarizado por la OMS - Organización Mundial de la Salud, con un Alfa de Crombach 0.953, mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como factores estresantes (físicos, psicológicos y sociales) por el personal de enfermería hospitalario de acuerdo a la escala de Likert de 0 a 3 puntos (muy frecuentemente, frecuentemente, algunas veces y nunca). Para la recolección de datos sobre el desempeño profesional se utilizó la técnica de observación no participativa, elaborando un formato que permitió evaluar en nivel de desempeño profesional (bajo,

medio y alto) del personal de enfermería a través de tres competencias (cognitivas, actitudinales-sociales y capacidad técnica), de acuerdo a la escala de Likert de 0 a 3 puntos (siempre, frecuentemente, algunas veces y nunca), validado a través de una prueba piloto con 22 enfermeras del Hospital Es-Salud Tarapoto, que cumplieron con características similares a la población de estudio. Se obtuvo como resultado que al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor  $p=0.003$ ,  $\chi^2 = 11,395$ . Se concluyó:

*“Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013.*  
(6)

**VELASQUEZ CHUMAN, Isidro**, Realizo un estudio titulado “ Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014” Lima – 2014, El objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa – Pueblo Libre 2014. Material y Método. El estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, de corte trasversal. La población estuvo conformada por 35 enfermeros. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado previo consentimiento informado. Resultados. Del 100% (35), 63% (22) tienen medio, 20% (07) bajo y 17% (06) alto. En agotamiento emocional, 63% (22) tienen medio, 20% (07) bajo y 17% (06) alto. En la despersonalización 60% (21) tiene medio, 20% (07) bajo y 20% (07) alto, en

realización personal 57% (20) es medio, 26% (09) alto y 17% (06) bajo. Conclusiones.

*“El nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos en su mayoría es medio, en la dimensión agotamiento emocional de medio a bajo referido a que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, en despersonalización de medio a bajo porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, mientras que en la dimensión realización personal la mayoría es de medio a alto porque pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes, ha conseguido muchas cosas útiles con su profesión, se siente muy activo, se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, tratan muy eficazmente los problemas de los pacientes, fácilmente comprenden como se sienten los pacientes.”(7)*

## **2.2. BASE TEORICA**

### **2.2.1. Estrés**

Hans Selye, define el estrés como la respuesta no especifica del organismo a cualquier demanda del exterior. Selye, H. (1926\_1978) The stress of life. New York. Mc Graw-Hill. (8)

Mc Grath, señala que es el desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas). Mc Grath, J.E. (1970) Stress and behaviour in organizations. In M.D. Dunnette (Ed) handbook of Industrial and Organizational Psychology

La Organización Mundial de la Salud conceptualiza el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción.

Finalmente en la concepción de Richard Lazarus, en 1966 definió: el estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar.

### **Componentes del estrés: (9)**

Según Melgaos, J.; Tiene dos componentes básicos:

- **Los agentes estresantes**, que son las circunstancias del entorno que lo producen.
- **Las respuestas al estrés**, que son las reacciones del individuo ante los mencionados agentes.

### **Tipos y síntomas de estrés (10)**

Según Mora H., clasifica:

Por el Lugar de afección.

Estrés físico: Es producido por el desarrollo de una enfermedad, por una infección aguda, por traumas, embarazo, etc.

Estrés mental: Es aquel que se produce por angustias, preocupaciones en muchos casos de tipo económico, afectivo, problemas en el trabajo, entre otros.

Por el tiempo.

El episódico.

Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

El crónico.

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente

estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

### **SÍNTOMAS:**

Según Mingote A. y otros: (11)

Los síntomas del estrés se dividen en tres grupos:

Síntomas psicológicos:

- Pérdida o exceso de apetito.
- Sentirse sin ganas de hacer algo.
- Insomnio.
- Cansancio mental.
- Tiempo mínimo para uno mismo.
- Baja autoestima.
- Dificultad de memoria y concentración.
- Estado de apresuramiento continuo.
- Dificultad de controlar agresividad.

Síntomas Socio - psicológicos:

- Fácil irritabilidad.
- Escasas ganas de comunicarse.
- Falta de flexibilidad adaptativa.
- Aumento en la bebida, tabaco o sustancias.
- Necesidad de aislarse.
- Pérdida del sentido del humor.
- Insatisfacción en las relaciones sociales.

Síntomas físicos:

- Dolores de espalda, cuello.
- Dolor de cabeza.
- Presión en el pecho.
- Dificultades sexuales.
- Erupciones cutáneas.

- Fatiga.
- Infecciones.
- Problemas gastrointestinales.
- Problemas alérgicos.
- Presión alta.
- Resfriados y gripes.
- Pérdida del deseo sexual.
- Problema de voz (afonía, cambios de voz, etc.).
- Cansancio rápido de todas las cosas.

### **Fases del estrés (12)**

Según Melgosa, J, El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase. El estrés, desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto pasa por tres etapas:

#### **Fase de Alarma**

Esta fase constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresante. Las reacciones fisiológicas son las primeras que aparecen, para advertir al propio afectado que necesita ponerse en guardia. Una vez percibido la situación, el sujeto puede hacerle frente y resolverla satisfactoriamente.

Los eventos que producen esta alarma pueden ser de:

- Naturaleza única: una sola fuente de estrés,
- Naturaleza polimorfa: varias situaciones entremezcladas que producen estrés.

#### **Fase de Resistencia**

Cuando el estrés extiende su presencia más allá de la fase de alarma, la persona entra en la fase denominada de resistencia.

La persona se frustra y sufre como consecuencia de la situación. Empieza a darse cuenta de que está perdiendo mucha energía y su rendimiento es menor. Tiene que hacer algo para salir adelante, pero no encuentra la forma, Está entrando en un círculo

vicioso, porque su deseo de hacer el trabajo le da ánimo para afrontarlo; pero, desde un punto de vista realista, no es posible materialmente hacer tanto, sobre todo cuando la situación va acompañada de ansiedad por un posible fracaso.

#### Fase de Agotamiento

La fase de agotamiento es la etapa terminal del estrés. Se caracteriza por la fatiga, la ansiedad y la depresión, que pueden aparecer por separado o simultáneamente.

- La fatiga incluye un cansancio que no se restaura con el sueño nocturno. Normalmente va acompañada de nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira.
- En cuanto a la ansiedad, el sujeto la vive frente a una multitud de situaciones; no sólo ante la causa estresante, sino también ante experiencias que normalmente no le producirían ansiedad.
- Y en lo que se refiere a la depresión, carece de motivación para encontrar placenteras sus actividades, sufre de insomnio, sus pensamientos son pesimistas, y los sentimientos hacia sí mismo cada vez más negativos.

Salir de esta situación requiere un gran esfuerzo, y, en la mayoría de los casos, el apoyo externo de la familia, el médico, la enfermera, el psicólogo o el psiquiatra.

#### **2.2.2. Estrés laboral**

Según Richard L.: Relación entre una persona y su entorno laboral que es percibido como impuesto, o excediendo sus recursos y poniendo en peligro su bienestar e implica una interacción desfavorable entre los atributos del trabajador y las condiciones de trabajo que conducen a trastornos psicológicos, conductas insanas y finalmente a enfermar. (13)

### **a) Síntomas que puede provocar el estrés laboral.**

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad. (14)

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son:

#### **A nivel cognitivo-subjetivo:**

- Preocupación.
- Temor, Inseguridad,
- Dificultad para decidir,
- Miedo,
- Pensamientos negativos sobre uno mismo
- Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros,
- Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades,
- Temor a la pérdida del control,
- Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

#### **A nivel fisiológico:**

- Sudoración,
- Tensión muscular,
- Palpitaciones,
- Taquicardia,
- Temblor,
- Molestias en el estómago,
- Otras molestias gástricas,
- Dificultades respiratorias,

- Sequedad de boca,
- Dificultades para tragar,
- Dolores de cabeza,
- Mareo,
- Náuseas,
- Molestias en el estómago,
- Tiritar, etc.

**A nivel motor u observable:**

- Evitación de situaciones temidas,
- Fumar, comer o beber en exceso,
- Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.),
- Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta,
- Tartamudear,
- Llorar,
- Quedarse paralizado, entre otros.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer. Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc. Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

**b) Consecuencias del estrés laboral.**

Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de

activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento. Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades.

Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento. El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son:

- 1) por los cambios de hábitos relacionados con la salud,
- 2) por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune) y
- 3) por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

En primer lugar, el estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc. Veamos algunos datos:

(1) en algunas profesiones altamente estresantes hay tasas más altas de tabaquismo, alcoholismo y otras adicciones;

(2) esto también es cierto en trabajadores desempleados, frente a lo que tienen trabajo;

(3) las personas con obesidad presentan niveles de ansiedad más altos que las personas que no presentan obesidad;

(4) los trastornos de alimentación (anorexia y bulimia) también están muy ligados con ansiedad; (5) muchas personas con fobia social tienen problemas con el alcohol.

A su vez, el desarrollo de hábitos perniciosos para salud, como es el caso de las adicciones, hace aumentar el estrés. Los programas de intervención para la reducción del peso, o los programas de intervención en adicciones, o el tratamiento de los trastornos de alimentación, etc., deben incluir técnicas de reducción de ansiedad y manejo del estrés, pues cuando así se hace mejoran su eficacia.

En segundo lugar, el estrés puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. (Labrador y Crespo, 2009); a su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (como la gripe) y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer (Cano Vindel y Miguel Tobal, 2009). Veamos datos:

- Los pacientes hipertensos presentan niveles de ansiedad e ira más altos que las personas con presión arterial normal;
  
- Las personas que sufren arritmias, cefaleas, asma, trastornos de piel, disfunciones sexuales, trastornos digestivos, contracturas musculares, etc., por lo general presentan altos niveles de ansiedad;

- Los estudiantes en época de exámenes (su principal período de estrés) son más vulnerables a la gripe o a enfermedades infecciosas de tipo pulmonar, siendo más vulnerables las personas con alta ansiedad a los exámenes.

Los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad mejoran el bienestar psicológico en todos estos casos, pero también disminuyen la activación fisiológica y mejoran los síntomas físicos de estas enfermedades (reducción de la presión arterial, disminución de la taquicardia en las arritmias, eliminación del dolor en las cefaleas, etc.

En tercer lugar, el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc., que de por sí son un problema de salud (los llamados trastornos de ansiedad), pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas. Por ejemplo, una persona sometida a estrés prolongado puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar, con fuertes descargas autonómicas, temor a un ataque al corazón, etc.

Durante esta crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le faltará el aire (cuando realmente está hiperventilando), o que morirá de un ataque al corazón, o que se mareará y caerá al suelo, o que se volverá loco, etc. Posteriormente, estos ataques de pánico suelen complicarse con una agorafobia (evitación de ciertas situaciones que producen ansiedad), con una dependencia de los ansiolíticos, a veces con reacciones de depresión por no poder resolver su problema, entre otros.

Peurifoy L, y Cano V, manifiestan que estos trastornos de ansiedad son mucho más frecuentes en mujeres que en varones (de 2 a 3 veces más frecuentes), pero por lo general una crisis de ansiedad coincide con un periodo de mucho de estrés que se ha prolongado un cierto tiempo. Entre un 1,5% y un 3,5% de la población sufre trastornos de pánico con o sin agorafobia. La edad de aparición se encuentra entre los 17 y los 35 años, justo en su edad más productiva. El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios, etc.) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales. Así, por ejemplo, los estudiantes con alta ansiedad de evaluación presentan una disminución del rendimiento, mientras que los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad a los exámenes no sólo reducen ésta, sino que mejoran el rendimiento académico, aumentando la nota media. (15)

El estudio de cómo el estrés provoca interferencias sobre los llamados procesos cognitivos superiores y sobre el rendimiento se ha llevado a cabo fundamentalmente desde una perspectiva cognitivo-emocional y, sin duda, la emoción con la que más se ha trabajado a la hora de estudiar esta influencia negativa sobre los procesos cognitivos ha sido la ansiedad. (16)

### **c) Epidemiología y costes del estrés laboral.**

Según un estudio de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, el 28% de los trabajadores europeos padece estrés: (17)

- El 20% padece burnout
- Más de la mitad de los 147 millones de trabajadores afirman que trabajan a altas velocidades y con plazos ajustados

- Más de un tercio no pueden ejercer ninguna influencia en la ordenación de las tareas
- Más de un cuarto no puede decidir sobre su ritmo de trabajo
- Un 45% afirma realizar tareas monótonas
- Para un 44% no hay posibilidad de rotación
- El 50% realiza tareas cortas repetitivas
- Se piensa que estos «estresores» relacionados con el trabajo han contribuido a importantes manifestaciones de enfermedad:
- Un 13% de los trabajadores se quejan de dolores de cabeza
- Un 17% de dolores musculares
- Un 20% de fatiga
- Un 28% de «estrés»
- Un 30% de dolor de espalda
- Muchos otros, de enfermedades que pueden poner en peligro la vida

Una estimación moderada de los costes que origina el estrés relacionado con el trabajo apunta a unos 20 000 millones de euros anuales. Como puede verse en este resumen, no se han considerado otros costes que suele acarrear el estrés como es el caso de los desórdenes mentales, principalmente los trastornos de ansiedad. Más de un 15% de personas (según los estudios más recientes, esta cifra podría alcanzar incluso el 25%) a lo largo de su vida sufrirán algún trastorno de ansiedad, como por ejemplo ataques de pánico y agorafobia, que lo padecen entre un 1'5 y un 3'5% de personas. El estrés laboral puede ser un factor de vulnerabilidad para llegar a sufrir este tipo de trastornos, aunque no es el único. (18)

Las personas estresadas acuden generalmente en primera instancia al médico. Sus quejas más habituales suelen ser ansiedad, dolor y depresión. Pues bien, en el año 2001, si tenemos en cuenta los datos "sólo" de la receta médica oficial, en

España se consumieron casi 35 millones de envases de fármacos de tipo ansiolítico o tranquilizante, Casi un envase por habitante.

En cuanto a los depresivos, de los tipos que hoy en día más se consumen, en el mismo año se recetaron oficialmente más de 14 millones de envases. (19)

De las personas que acuden al médico de atención primaria, el 21% de los pacientes consume ansiolíticos y/o antidepresivos. De todas estas cifras sobre abuso de fármacos lógicamente no podemos hacer responsable al estrés laboral. Sin embargo, el estrés laboral también es responsable de una parte de este problema.

**d) Factores socio psicológico que inciden en el estrés laboral.**

El estrés hoy en día se considera como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación (demandas) y las características del sujeto (recursos). Si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse una situación de estrés en la que el individuo intentará generar más recursos para atender las demandas de la situación.

Merín R, Cano V. y Tobal M., manifiestan que los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral tienen que ver con las demandas de la situación (o contexto laboral) y con las características del individuo. (20)

La importancia que las características contextuales (entorno de trabajo) tienen para determinar la respuesta del individuo está en función del grado de precisión o ambigüedad que dicho contexto presente. Es decir, cuando una situación tiene mucha "fuerza", las variables personales son poco importantes porque el comportamiento está muy pautado. Por el contrario, si la situación no es clara, se presta a la interpretación del sujeto. En este caso,

las características del individuo son más determinantes de su conducta. (21)

Existen profesiones más estresantes que otras, obviamente, sí. La naturaleza de cada trabajo exige una mayor o menor cantidad de recursos a los trabajadores, independientemente de sus diferencias individuales. Unos trabajos exigen prisa, inmediatez, otros exigen precisión, exactitud, otros exigen un gran esfuerzo físico, otros un gran esfuerzo mental, otros acarrear una gran responsabilidad, pues las consecuencias de un error pueden ser vitales, entre otros.

La consecuencia inmediata que se puede extraer de la tabla anterior es que existen situaciones laborales objetivas, con mucha fuerza contextual que son potencialmente más estresantes que otras. Al menos, así son valoradas por las muestras de los distintos colectivos de trabajadores que han sido seleccionados en este estudio realizado por Merín R, Cano V. y Tobal M. Ahora bien, además de tener en cuenta la profesión, el contexto laboral, debemos tener en cuenta las diferencias individuales.

Así, dos personas en un mismo puesto de trabajo pueden responder de manera muy diferente. (22) Por ejemplo, uno puede estresarse y otro no. Cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés. E incluso, en ocasiones, aunque la situación objetivamente no sea muy estresante (por ejemplo, puede que sea agobiante para un individuo, pero que no lo sea para otro), sí un individuo interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza potencial, surgirá la reacción de estrés. Por lo tanto, aunque hagamos un listado exhaustivo de factores que pueden desencadenar estrés, dicho listado será siempre incompleto. No obstante los siguientes factores han sido recogidos en un amplio informe sobre el estrés laboral de la Comisión Europea:

- Exceso y falta de trabajo Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás.
- Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral
- No tener oportunidad de exponer las quejas
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni nos apoyan
- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones
- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales
- Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas cualquier combinación de los factores anteriores

### **Tipos de estresores laborales:**

Se clasifican en: (23)

- a. Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:
  - La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno, como no es lo mismo trabajar con iluminación deficiente, ya sea por falta de luz como por el hecho de que los locales estén pintados con colores agresivos y no refrescantes a la vista. (24)

- El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, entre otros.
- Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso, incluso expuestos al intenso calor del sol, genera un tremendo discomfort.
- Peso. Tener que manipular grandes pesos físicos de manera continuada e incluso riesgosa hasta para su vida, es un elemento generador de estrés. (25)

b. Estresores de la tarea La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

- La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.
- El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.

c. Estresores de la organización: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- Conflicto y ambigüedad del Rol. Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante. (26)

También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

- La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes.
- Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros.

Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

- Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

### **2.2.3. Desempeño Laboral**

Una preocupación fundamental en el proceso productivo está referida al desempeño laboral o rendimiento de los trabajadores en las diversas tareas que desarrolla en su actividad. Indudablemente, ésta es la actividad más relevante del trabajador y, en consecuencia, resulta imprescindible estudiarla en su relación con el estado emocional y la eficiencia o competitividad.

(27)

Según Fernández A.; define por desempeño laboral al conjunto de actividades que realiza el trabajador en su quehacer diario.

La evaluación del desempeño laboral tiene por finalidad el mejoramiento en su desempeño a través de la identificación de conocimientos, sentimientos y actitudes que presentan los trabajadores y que se pueden modificar a través de su participación en programas de capacitación.

Según Mendoza R., la evaluación del desempeño laboral es parte de la actividad permanente del trabajador. El problema es que con mucha frecuencia, los trabajadores asocian el tema de la evaluación con una función sancionadora o de control, que de otra parte es consecuencia de las experiencias que se tiene cuando se aplica un sistema de evaluación.

Para Valdés F.; los fines de la evaluación del desempeño laboral pueden relacionarse con el mejoramiento de la entidad, sobre todo cuando se aplican a aquellos sistemas que utilizan modelos de evaluación que sirven para esclarecer objetivos. Se relacionan asimismo con la responsabilidad y el desarrollo profesionales, lo que implica, por un lado, recolectar datos para determinar el grado en que los trabajadores han alcanzado estándares mínimos aceptables de competencia y, por otro, la reunión de datos para ayudar a crecer a aquellos trabajadores que son escasamente competentes en su trabajo. El control administrativo y el pago por mérito, son otros fines de la evaluación que aluden a la necesidad de que el desarrollo de las funciones sea supervisada y controlada por una unidad administrativa que pueda tener injerencia en la permanencia o no de los trabajadores, así como al manejo de incrementos salariales que permitan el reconocimiento y motivación de ellos.

El autor mencionado líneas arriba considera tres tipos de estándares de desempeño profesional: mínimos, competitivos y de desarrollo. Los estándares mínimos señalan los rendimientos estrictamente suficientes que deben alcanzar y mantener los

trabajadores. Los estándares competitivos proporcionan incentivos y compensaciones por un rendimiento superior, lo cual genera competitividad entre los trabajadores y afecta las relaciones personales entre ellos. Los estándares de desarrollo están diseñados para fomentar el desarrollo de los conocimientos y capacidades de los trabajadores especificando las áreas de mejora.

### **Evaluación del desempeño laboral.**

Evaluar es proceder a conocer una realidad pasada, en su máxima extensión, destacando los conflictos en las condiciones y acciones realizadas, avanzando hipótesis de mejora y sobre todo, a partir del conjunto de datos e informes más fundamentados, con la máxima intervención de los participantes, emitir un juicio sobre la amplitud, evolución y complejidad de la tarea. (28)

Evaluar al trabajador no es proyectar en él las deficiencias o razonables limitaciones, sino es asumir un nuevo estilo, clima y horizonte de reflexión compartida para optimizar y posibilitar espacios reales de desarrollo profesional, de generación de culturas innovadoras en las instituciones.

La evaluación es un juicio de valor que necesita referentes bien consolidados a los que tender y con los que contrastar la realidad evaluada, más esta constatación exigiría plena coincidencia en la identificación de tales referentes y en su aplicación.

### **Funciones de la evaluación del desempeño laboral**

Cuando una institución decide establecer un proceso de evaluación del desempeño profesional, la primera pregunta que debe hacerse es: "para qué evaluar". Se trata de un asunto delicado, entre otras, por las siguientes razones:

- Por las inquietudes que despierta un proceso de este tipo.
- Por los efectos secundarios que puede provocar.
- Por problemas éticos. (29)

### **Fines de la evaluación del desempeño laboral**

Existe un cierto consenso en considerar que el principal objetivo de la evaluación es determinar las cualidades profesionales, la preparación y el rendimiento del trabajador.

En la aplicación práctica de sistemas de evaluación del desempeño de los trabajadores y en la literatura que trata este importante tema, podemos identificar varios posibles fines de este tipo de evaluación.

### **Importancia de la evaluación para el desarrollo profesional.**

Knox J, Indica que el potencial de los seres humanos para crecer por sí mismos está limitado por sus estructuras cognitivas, sus experiencias pasadas y su repertorio de capacidades. Una vez que los individuos han agotado sus recursos mentales y emocionales, es poco probable que se sientan motivados para crecer sin la intervención de algún estímulo externo. (30) Dicho estímulo puede darse en forma de juicio de valor de un colega, un directivo, un padre o un estudiante. La retroalimentación proporcionada por la evaluación puede representar el reto, el desafío para que tenga lugar el crecimiento profesional del trabajador.

Ahora bien, es importante que tengamos presente, que se puede inhibir el crecimiento como consecuencia de una evaluación que resulte amenazadora, que esté deficientemente dirigida o sea inadecuadamente comunicada.

Para Brock L., existen tres factores que pueden influir en la eficacia de la evaluación diseñada para el desarrollo del trabajador:

- Factores contextuales (clima organizativo, recursos, liderazgo, entre otros)

- Factores relativos a procedimientos (instrumentos utilizados para la reunión de datos, uso de otras fuentes de retroalimentación, entre otros)
- Factores relativos a los directivos (motivación, eficacia, entre otros.)

### **LA AUTOEVALUACIÓN**

De Vicente E., respecto a la autoevaluación indica que es "el método por medio del cual, el propio empleado es solicitado para hacer un sincero análisis de sus propias características de desempeño". (31)

Entre los objetivos de este método de evaluación del desempeño laboral se pueden citar:

- ✓ Estimular la capacidad de autoanálisis y autocrítica del trabajador, así como su potencial de autodesarrollo,
- ✓ Aumentar el nivel de profesionalidad del trabajador.

Bolam K, Escudero D. y De Vicente E., han evidenciado que la autoevaluación es una propuesta esencial para facilitar la teoría del cambio y promover una cultura innovadora en las instituciones. El papel fundamental de la evaluación en la actualidad es expandir las oportunidades para que los trabajadores reflexionen sobre la labor que desempeñan, examinando analíticamente el proceso productivo. Por esa razón es muy importante el uso de la autoevaluación en todo sistema de evaluación del desempeño profesional que se desee implementar. (32)

#### **2.2.4. Relación entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería**

Según Melgosa J.: "La ausencia absoluta de estrés significa muerte". (33)

**Las cuerdas Flojas:** Ha comparado con acierto el estrés a las cuerdas de la guitarra, que necesitan la tensión justa para emitir

su sonido con precisión; las cuerdas afinadas de la guitarra sonaran maravillosamente en las manos del músico experto, porque mantienen una cierta tensión. Esas mismas cuerdas, si están flojas, aun en las manos del mejor guitarrista, no sonarían, o su sonido resultaría repelente. Hay personas que no "sufren" de estrés, pero que se beneficiarían de él para proporcionar un poco de chispa a su personalidad, así como para mejorar su rendimiento. Las cuerdas flojas hacen con frecuencia que su trabajo no resulte suficientemente productivo y sus relaciones sociales sean anodinas.

**La tensión precisa:** Cuando la tensión de la guitarra goza de la tensión adecuada ni más, ni menos, junto con el toque maestro del guitarrista, la interpretación resulta perfecta. De forma similar, la vida del ser humano también se ve influenciada por la cantidad de tensión o estrés. (34)

En la curva de la gráfica (Ley de Yerkes — Dodson), podemos observar las situaciones extremas de ausencia y de exceso de estrés, así como la intermedia, que es la deseable:

- **El tramo A-B** lo podríamos ilustrar con el empleo o funcionario carente de aspiraciones, que se refugia en la seguridad de su trabajo, sin hallar en él, satisfacción. Es posible que su rendimiento cumpla los mínimos, pero nunca consiga sobre salir.
- **El tramo B-C** se consideraría el óptimo en cuanto a productividad y tensión personal. En el caso del vendedor que cuenta con unos objetivos de venta realista. La presión de los superiores, y de sus propios objetivos, lo mantiene alerta y ocupado la mayoría de los días laborales. De continuo intenta mejorar su técnica de ventas, a la vez que se esfuerza por hacer su trabajo lo mejor posible. Gran parte de sus logros se deben, precisamente, a la cantidad razonable de estrés con la que trabaja. (35)

- **El tramo C-D** es, por ejemplo, el del médico que trabaja intensamente en el hospital, y encima atiende una nutrida consulta privada. En su propia familia, se están viviendo los problemas típicos de sus hijos adolescentes, lo cual también contribuye a la tensión. El rendimiento en su vida profesional es bueno debido al inmenso esfuerzo que tiene que hacer. Sin embargo, se aprecia una ligera caída por causa de estrés. Si todo esto sigue igual durante mucho tiempo, su propio organismo puede hacerle saltar la alarma.
  
- **El tramo D-E**, finalmente, lo ilustraremos con el caso de un pequeño empresario que ha tenido que despedir a varios de sus empleados por reajuste económicos, con lo cual la cantidad de su trabajo personal ha multiplicado. Por otro lado, el ánimo de los restantes trabajadores es bajo, debido a la inestabilidad general. (36) Además de tener problemas con su esposa, este pequeño empresario ha empezado a quejarse de dolores abdominales. Así que el médico le ha recomendado un chequeo por lo delicado de su situación. Ni que decir tiene el grado de rendimiento de este señor es inaceptable, por todas las barreras que está encontrando, de modo que el estrés se acerca a sus niveles extremos.

## 2.2.5 Teorías de enfermería

### Según Callista Roy

El hombre, según C. Roy, debe adaptarse a cuatro áreas, que son: (37)

1. **Las necesidades fisiológicas básicas:** Esto es, las referidas a la circulación, temperatura corporal, oxígeno, líquidos orgánicos, sueño, actividad, alimentación y eliminación.
2. **La autoimagen:** El yo del hombre debe responder también a los cambios del entorno.
3. **El dominio de un rol o papel:** Cada persona cumple un papel distinto en la sociedad, según su situación: madre, niño, padre,

enfermo, jubilado Este papel cambia en ocasiones, como puede ser el caso de un hombre empleado que se jubila y debe adaptarse al nuevo papel que tiene.

- 4. Interdependencia:** La autoimagen y el dominio del papel social de cada individuo interacciona con las personas de su entorno, ejerciendo y recibiendo influencias. Esto crea relaciones de interdependencia, que pueden ser modificadas por los cambios del entorno.

#### **Concepto de Salud:**

Respecto a la Salud, considera como un proceso de adaptación en el mantenimiento de la integridad fisiológica, psicológica y social.

#### **Concepto de la Enfermería:**

La define como un sistema de conocimientos teóricos que prescriben un proceso de análisis y acción relacionados con los cuidados del individuo real o potencialmente enfermo.

C. Roy establece que las enfermeras, para cumplir su objetivo de promover la adaptación del individuo en las cuatro áreas enunciadas anteriormente, deben realizar dos tipos de acciones:

- La valoración, cuyo fin es definir la situación del paciente en la salud-enfermedad.
- La intervención directa sobre el paciente, ayudándole a responder adecuadamente.

Estas acciones se realizan dentro de un proceso de cuidados que comprende las fases de:

- \* Valoración.
- \* Planificación
- \* Actuación
- \* Evaluación.

Callista hace una diferenciación entre enfermería como ciencia y enfermería práctica, significando que la segunda se enfoca con el propósito de ofrecer a los individuos un servicio que fomente positivamente su salud.

**Objetivo del modelo:**

Que el individuo llegue a un máximo nivel de adaptación y evolución, Roy comentó sus supuestos principales en Alberta (1984), en una conferencia Internacional, y son:

- a) Un sistema es un conjunto de elementos relacionados de tal modo que forman un todo o la unidad.
- b) Un sistema es un todo que funciona como tal en virtud de la interdependencia de sus partes.
- c) Los sistemas tienen entradas y salidas, también tienen procesos de control y feed-back.
- d) La entrada o input, en su forma de criterio suele relacionarse con la noción de información.
- e) Los sistemas vivos son más complejos que los mecánicos, y tienen unos elementos de feed-back que organizan su funcionamiento general.

En resumen podemos decir que el modelo de Roy se centra en la adaptación del hombre, y que los conceptos de persona, salud, enfermería y entorno están relacionados en un todo global.

**Modelo de adaptación**

El ser humano es un ser biopsicosocial en interacción constante con el entorno. Esta interacción se lleva a cabo por medio de la adaptación que, para Roy, consiste en la adaptación de las 4 esferas de la vida:

Área fisiológica. Circulación, temperatura, oxígeno, líquidos, sueño, actividad, alimentación y eliminación.

Área de autoimagen. La imagen que uno tiene de sí mismo.

Área de dominio del rol. Los diferentes papeles que un ser humano cumple a lo largo de su vida.

Área de independencia. Interacciones positivas con su entorno, en este caso, las personas con las que intercambia influencias que le procuran un equilibrio de su autoimagen y dominio de roles.

El ser humano, a su vez, se halla en un determinado punto de lo que denomina el «continuum» (o trayectoria) salud-enfermedad. Este punto puede estar más cercano a la salud o a la enfermedad en virtud de la capacidad de cada individuo para responder a los estímulos que recibe de su entorno. Si responde positivamente, adaptándose, se acercará al estado de salud, en caso contrario, enfermará.

La salud es un estado y un proceso de ser y llega a ser integrado y global. Esta se puede ver modificada por los estímulos del medio, que para Callista son:

Estímulos focales. Cambios precipitados a los que se ha de hacer frente. Por ejemplo, un proceso gripal.

Estímulos contextuales. Todos aquellos que están presentes en el proceso. Por ejemplo, temperatura ambiente.

Estímulos residuales. Son los valores y creencias procedentes de experiencias pasadas, que pueden tener influencia en la situación presente. Por ejemplo, abrigo, tratamientos caseros.

### **Según Madeleine Leininger:**

La teoría de Leininger se basa en las disciplinas de la antropología y de la enfermería. Ha definido la enfermería transcultural como un área principal de la enfermería que se centra en el estudio comparativo y en el análisis de las diferentes

culturas y subculturas del mundo con respecto a los valores sobre los cuidados, la expresión y las creencias de la salud y la enfermedad y el modo de conducta. El propósito de la teoría era describir las particularidades y las universalidades de los cuidados humanos según la visión del mundo, la estructura social y así poder descubrir formas de proporcionar cuidados culturalmente congruentes a personas de culturas diferentes o similares para mantener o recuperar su bienestar, salud o afrontamiento con la muerte de una manera culturalmente adecuada como se menciona. (38)

El objetivo de la teoría es mejorar y proporcionar cuidados culturalmente congruentes a las personas que les sean beneficiosas, se adapten a ellas y sean útiles a las formas de vida saludables del cliente, la familia o el grupo cultural. La teoría de Leininger afirma que la cultura y el cuidado son medios más amplios y holísticos para conceptualizar y entender a las personas, este saber es imprescindible para la formación y las prácticas enfermeras.

Considerando lo mencionado, podemos decir que estas teorías están relacionadas con el tema a investigar.

### **2.3 DEFINICION DE TERMINOS**

- **Estrés:** Tensión fisiológica o psicológica que amenaza la homeostasis o el equilibrio psicológico del sujeto.
- **Estrés laboral:** Relación entre una persona y su entorno laboral que es percibido como impuesto, o excediendo sus recursos y poniendo en peligro su bienestar e implica una interacción desfavorable entre los atributos del trabajador y las condiciones de trabajo que conducen a trastornos psicológicos, conductas insanas y finalmente a enfermar.

- **Euestrés:** estrés bueno.
- **Distrés:** estrés malo.
- **Estrés Social:** Comprende situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito del trabajo e incluyen condiciones de vida caóticas, peligrosas o insalubres, relaciones conflictivas en la dinámica con la familia, con los amigos y los vecinos, responsabilidades abrumadoras, etc.
- **Estrés Personal:** Componentes que reflejan la disposición individual y comportamientos (que incluyen emociones) que generan culpa, fracasos e ineffectividad, y comportamientos socialmente inapropiados, como la evitación, proyección y reserva extrema, etc.
- **Desempeño laboral:** Conjunto de actividades que realiza el trabajador en su quehacer diario.

## 2.4 HIPOTESIS

$H_1$  = La relación entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2015, Si existe.

$H_0$  = La relación entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2015, no existe.

## 2.5 VARIABLES

**Variable Independiente** = Estrés laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2015.

**Variable dependiente** = Desempeño laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2015.

### 2.5.1 Definición conceptual de la variable

- **Estrés laboral**

Intensidad del conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción, según la Organización Mundial de la Salud. Richard Lazarus, en 1966 ,el estrés es at resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar

- **Desempeño laboral**

Cumplimiento de las obligaciones inherentes a cada profesión, cargo u oficio. Fernández A, define al desempeño laboral como el conjunto de actividades que realiza el trabajador en su quehacer diario.

### 2.5.2 Definición operacional de la variable

- **Estrés laboral**

Intensidad del conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares, el cual se medirá mediante la escala de acuerdo a la sintomatología del estrés que consta de 30 ítems.

- **Desempeño laboral**

Cumplimiento de las obligaciones inherentes a al profesional de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares, el cual se evaluará mediante un cuestionario de asignación de valor tipo

Likert con 5 alternativas de respuesta cada uno, que consta de 36 ítems.

### 2.5.3 Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Estrés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicológica</li> <li>• Social</li> <li>• Física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desordenes en sus necesidades básicas, emociones y sentimientos.</li> <li>• Decaimiento en la interacción con las personas de su entorno.</li> <li>• Malestares físicos en voz, estomago, espalda, etc</li> </ul>
Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidades profesionales.</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Funciones laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrolla planes funcionales, programas de participación, coherencia y cumplimiento de sus objetivos institucionales.</li> <li>• Se desempeña con preocupación, apertura, respeto y ayuda con sus compañeros.</li> <li>• Cumple con el desarrollo, análisis y control de su trabajo.</li> </ul>

## **CAPITULO III: METODOLOGIA**

### **3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION**

La presente investigación es de tipo no experimental y nivel descriptivo correlacional, porque permite determinar la relación entre estrés y desempeño laboral, es de corte transversal porque se aplicará el instrumento una sola vez (según Hernández Sampieri).

### **3.2. DESCRIPCION DEL AMBITO DE LA INVESTIGACION**

La presente investigación se realizó en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Ubicado en Jr. Unión Nro. 321 – 323, en el departamento de Huánuco. Brindando los servicios básicos como: Primeros auxilios para lesiones, exámenes físicos, exámenes femeninos de salud e información, inmunizaciones, métodos anticonceptivos, pruebas de tuberculosis, pruebas de visión y audición, chequeos de presión arterial, útiles ortopédicos, mantenimiento/pérdida de peso, dejar de fumar, servicios sociales, terapeutas de salud mental, asesoramiento de drogas y alcohol información sobre el bienestar y la salud, etc.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1. Población**

La población total del estudio estuvo conformada por 30 enfermeros del Centro de Salud Aparicio Pomares.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra es no probabilístico censal, y estuvo conformada por los 30 enfermeros del Centro de Salud Aparicio Pomares...

##### **Criterio de inclusión**

- Enfermeros que deseen participar por voluntad propia.
- Enfermeros con contratos vigentes.
- Enfermeros que trabajen en el Centro de Salud Aparicio Pomares.

##### **Criterios de Exclusión**

- Enfermeros que no deseen participar por voluntad propia.
- Enfermeros sin contratos vigentes.
- Enfermeros que no trabajen en el Centro de Salud Aparicio Pomares.

### **3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE DATOS**

La técnica empleada en la investigación es la Encuesta, por ser la más adecuada para cumplir con el objetivo de estudio y obtener información. Como instrumento el Cuestionario que constan de introducción datos generales, selección de información específica que explora la relación que existe entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares.

El instrumento correspondió a un cuestionario compuesto por 28 ítems para ser respondidos de acuerdo a una escala de tipo Likert con una amplitud de cinco posibilidades de respuesta. Posee 3 factores o áreas: dimensión psicológica con 9 ítems; dimensión social con 7 ítems y dimensión física con 12 ítems.

La respuesta a éste inventario tiene 5 alternativas que al final nos darán los puntajes para la clasificación de los niveles de estrés.

- **Nunca:** Cuando los profesionales de enfermería no presentan con frecuencia e intensidad el signo o síntomas de estrés, y será calificado con un puntaje igual a la unidad (1).
- **Rara vez:** Con igual definición al párrafo antes mencionado, pero será calificado con un puntaje igual a 2.
- **Algunas veces:** Cuando las manifestaciones del estrés son con un poco más de frecuencia e intensidad en relación a la anterior cuyo puntaje será equivalente a 3.
- **Casi siempre:** Cuando las presencias de las manifestaciones de estrés se presentan como su nombre lo indica con mayor frecuencia e intensidad; con un puntaje equivalente a 4.
- **Siempre:** Cuando la presencia de las manifestaciones de estrés es muy frecuente y tendrá un puntaje equivalente a 5.

Y para valorar el desempeño laboral, se empleó el cuestionario de auto evaluación de desempeño de tipo Likert con opciones múltiples respecto a las funciones que desempeñan en su centro laboral con una amplitud de cinco posibilidades y con 35 ítems. Las respuestas a éste inventario tiene 5 alternativas que al final nos darán los puntajes para la clasificación de los niveles de desempeño laboral.

### **3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

La validez del instrumento se determinó mediante Juicio de Expertos, donde participaron 7 profesionales, consistió en la revisión del instrumento por expertos en el tema; cada uno de sus ítems fue analizado en su estructura, comprensión y criterios de evaluación, buscando coherencia con la definición operacional de la variable. La confiabilidad del instrumento se determinará a través de alfa de Crombach.

### **3.6. PLAN DE RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

La recolección de datos se llevó a cabo previa realización de trámites administrativos para obtener la autorización del Medico Jefe del Centro de Salud Aparicio Pomares, a quien se le informo sobre el tema de

investigación y la confiabilidad de los datos e información requerida para el desarrollo de la misma. El instrumento se aplicó en aproximadamente 20 a 30 minutos por cada entrevistado. Los datos recolectados se tabularon manualmente mediante el programa estadístico Minitab 16, para que puedan ser presentados a través de tablas y gráficos con sus respectivos análisis.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### TABLA 1

#### ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES, HUANUCO - 2015.

DESEMPEÑO LABORAL	ESTRÉS						TOTAL	
	LEVE		MODERADO		SEVERO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Adecuado	6	22%	2	8%	2	3%	10	33%
Regular eso	1	4%	13	44%	2	8%	16	56%
Inadecuado	1	2%	1	1%	2	8%	4	11%
Total	8	28%	16	53%	6	19%	30	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

#### INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 1:

Los profesionales de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco, que tienen estrés Leve, tienen a su vez un Desempeño Laboral Adecuado en un 22%(6), los profesionales de enfermería con estrés Moderado tienen a su vez un Desempeño Laboral Regular en un 44%(13) y los profesionales de enfermería con estrés Severo tienen a su vez un Desempeño Laboral Inadecuado en un 8%(2). Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables: Estrés y Desempeño laboral de los profesionales de enfermería.

**TABLA 2**

**ESTRÉS PSICOLÓGICO Y DESEMPEÑO LABORAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES, HUANUCO – 2015.**

DESEMPEÑO LABORAL	ESTRÉS PSICOLÓGICO						TOTAL	
	LEVE		MODERADO		SEVERO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Adecuado	6	22%	2	8%	2	3%	10	33%
Regular eso	2	6%	12	43%	2	7%	16	56%
Inadecuado	1	2%	1	1%	2	8%	4	11%
Total	9	30%	15	52%	6	18%	30	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 2:**

Los profesionales de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco, que tienen estrés Psicológico Leve, tienen a su vez un Desempeño Laboral Adecuado en un 22%(6), los profesionales de enfermería con estrés Psicológico Moderado tienen a su vez un Desempeño Laboral Regular en un 43%(12) y los profesionales de enfermería con estrés Psicológico Severo tienen a su vez un Desempeño Laboral Inadecuado en un 8%(2). Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables: Estrés Psicológico y Desempeño laboral de los profesionales de enfermería.

**TABLA 3**  
**ESTRÉS SOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE ENFERMERIA EN EL**  
**CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES, HUANUCO – 2015.**

DESEMPEÑO LABORAL	ESTRÉS SOCIAL						TOTAL	
	LEVE		MODERADO		SEVERO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Adecuado	6	22%	2	8%	2	3%	10	33%
Regular eso	1	2%	13	45%	2	9%	16	56%
Inadecuado	1	2%	1	1%	2	8%	4	11%
Total	8	26%	16	54%	6	20%	30	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 3:**

Los profesionales de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco, que tienen estrés Social Leve, tienen a su vez un Desempeño Laboral Adecuado en un 22%(6), los profesionales de enfermería con estrés Social Moderado tienen a su vez un Desempeño Laboral Regular en un 45%(13) y los profesionales de enfermería con estrés Social Severo tienen a su vez un Desempeño Laboral Inadecuado en un 8%(2). Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables: Estrés Social y Desempeño laboral de los profesionales de enfermería.

**TABLA 4**  
**ESTRÉS FÍSICO Y DESEMPEÑO LABORAL DE ENFERMERIA EN EL**  
**CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES, HUANUCO – 2015.**

DESEMPEÑO LABORAL	ESTRÉS FÍSICO						TOTAL	
	LEVE		MODERADO		SEVERO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Adecuado	6	20%	3	10%	1	3%	10	33%
Regular eso	4	13%	11	39%	1	4%	16	56%
Inadecuado	1	2%	1	1%	2	8%	4	11%
Total	11	35%	15	50%	4	15%	30	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 4:**

Los profesionales de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco, que tienen estrés Físico Leve, tienen a su vez un Desempeño Laboral Adecuado en un 20%(6), los profesionales de enfermería con estrés Físico Moderado tienen a su vez un Desempeño Laboral Regular en un 39%(11) y los profesionales de enfermería con estrés Físico Severo tienen a su vez un Desempeño Laboral Inadecuado en un 8%(2). Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables: Estrés Físico y Desempeño laboral de los profesionales de enfermería.

## PRUEBA DE HIPOTESIS

### Prueba de la Hipótesis General:

$H_1$  = Existe relación entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2015.

$H_0$  = No existe relación entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2015.

$H_a \neq H_0$

$\alpha=0,05$  (5%)

Tabla 5: Prueba de Hipótesis General mediante la R de Pearson

		Estrés	Desempeño Laboral
Estrés	Correlación de Pearson	1	,917**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,917**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

### INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 6:

Aplicando la técnica del programa estadístico SPSS v.22, el valor de la R de Pearson obtenido fue de 0,917, lo cual nos indica que existe una relación significativa con un valor  $p < 0,05$ .

Siendo cierto que: Existe relación entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2015.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### OBJETIVO GENERAL

Según Richard L.: Relación entre una persona y su entorno laboral que es percibido como impuesto, o excediendo sus recursos y poniendo en peligro su bienestar e implica una interacción desfavorable entre los atributos del trabajador y las condiciones de trabajo que conducen a trastornos psicológicos, conductas insanas y finalmente a enfermar. De acuerdo con Fernández A.; define por desempeño laboral al conjunto de actividades que realiza el trabajador en su quehacer diario. La evaluación del desempeño laboral tiene por finalidad el mejoramiento en su desempeño a través de la identificación de conocimientos, sentimientos y actitudes que presentan los trabajadores y que se pueden modificar a través de su participación en programas de capacitación. Según Mendoza R., la evaluación del desempeño laboral es parte de la actividad permanente del trabajador. El problema es que con mucha frecuencia, los trabajadores asocian el tema de la evaluación con una función sancionadora o de control, que de otra parte es consecuencia de las experiencias que se tiene cuando se aplica un sistema de evaluación. En nuestra investigación hemos encontrado que los profesionales de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco, que tienen estrés Leve, tienen a su vez un Desempeño Laboral Adecuado en un 22%(6), los profesionales de enfermería con estrés Moderado tienen a su vez un Desempeño Laboral Regular en un 44%(13) y los profesionales de enfermería con estrés Severo tienen a su vez un Desempeño Laboral Inadecuado en un 8%(2). (Ver Tabla 1). Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables: Estrés y Desempeño laboral de los profesionales de enfermería. Coincidiendo con RODRIGUEZ (2011) quien llegó a la conclusión que: “Se evidencia que el estrés afecta al 90% de los profesionales de Enfermería de esta institución, el 60% responde que el estrés se relaciona de manera negativa con el desempeño laboral, y en un 50% afecta la salud de la enfermera, por lo que se puede concluir que el estrés es un factor determinante en el desempeño del personal de Enfermería y el mismo influye de manera negativa en la salud”. *Coincidiendo además con FERNANDEZ (2015) quien*

llegó a las Conclusiones: *“En la investigación se concluyó que existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral ( $p=0.000. 0.05$ ) del profesional en enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015, siendo ésta de tipo inversa y alta ( $r = -0.778$ ), es decir que a mayor estrés laboral, entonces menor desempeño laboral, es decir que a mayor estrés laboral, entonces menor desempeño laboral.”*

### **OBJETIVO ESPECIFICO 1**

Sobre el estrés psicológico, Mingote A. y otros(2013): señalan que los síntomas psicológicos se presentan con: Pérdida o exceso de apetito, sentirse sin ganas de hacer algo, Insomnio, Cansancio mental, Tiempo mínimo para uno mismo, Baja autoestima, Dificultad de memoria y concentración, estado de apresuramiento continuo y dificultad de controlar agresividad. En nuestra investigación hemos encontrado que los profesionales de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco, que tienen estrés Psicológico Leve, tienen a su vez un Desempeño Laboral Adecuado en un 22%(6), los profesionales de enfermería con estrés Psicológico Moderado tienen a su vez un Desempeño Laboral Regular en un 43%(12) y los profesionales de enfermería con estrés Psicológico Severo tienen a su vez un Desempeño Laboral Inadecuado en un 8%(2). Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables: Estrés Psicológico y Desempeño laboral de los profesionales de enfermería. (Ver Tabla 2). Coincidiendo con CAMPERO, De Montis, Gonzales (2012). En conclusión: *“Como ya hemos mencionado, la sobrecarga laboral produce desgaste físico y mental, e impide al profesional hacer frente y cumplir con “todas” las actividades laborales que se le presentan a diario. La sobrecarga de trabajo es otro factor estresor importante para los enfermeros de terapia intensiva, ya que el trabajo realizado arroja que solo el 11% de los encuestados manifiestan no tener este factor estresor”.*

### **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

Con respecto al estrés social se presenta con: Fácil irritabilidad, Escasas ganas de comunicarse, falta de flexibilidad adaptativa, Aumento en la bebida, tabaco o sustancias, Necesidad de aislarse, pérdida del sentido del humor e

Insatisfacción en las relaciones sociales. En nuestra investigación hemos encontrado que los profesionales de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco, que tienen estrés Social Leve, tienen a su vez un Desempeño Laboral Adecuado en un 22%(6), los profesionales de enfermería con estrés Social Moderado tienen a su vez un Desempeño Laboral Regular en un 45%(13) y los profesionales de enfermería con estrés Social Severo tienen a su vez un Desempeño Laboral Inadecuado en un 8%(2). (Ver Tabla 3). Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables: Estrés Social y Desempeño laboral de los profesionales de enfermería. Coincidiendo con VELASQUEZ (2014) Conclusiones. *“El nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos en su mayoría es medio, en la dimensión agotamiento emocional de medio a bajo referido a que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, en despersonalización de medio a bajo porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, mientras que en la dimensión realización personal la mayoría es de medio a alto porque pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes, ha conseguido muchas cosas útiles con su profesión, se siente muy activo, se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, tratan muy eficazmente los problemas de los pacientes, fácilmente comprenden como se sienten los pacientes.”*

### **OBJETIVO ESPECIFICO 3**

Con respecto al estrés físico, se presenta con; Dolores de espalda, cuello, Dolor de cabeza, Presión en el pecho, Dificultades sexuales, erupciones cutáneas, Fatiga, Infecciones, Problemas gastrointestinales, Problemas alérgicos, presión alta, Resfriados y gripes, Perdida del deseo sexual, Problema de voz (afonía, cambios de voz, etc.) y cansancio rápido de todas las cosas. En nuestra investigación hemos encontrado que los profesionales de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco, que tienen estrés Físico Leve, tienen a su vez un Desempeño Laboral Adecuado en un 20%(6), los profesionales de enfermería con estrés Físico Moderado tienen a su vez un Desempeño Laboral Regular en un 39%(11) y los profesionales de enfermería con estrés Físico Severo tienen a su vez un Desempeño Laboral

Inadecuado en un 8%(2).(Ver Tabla 4). Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables: Estrés Físico y Desempeño laboral de los profesionales de enfermería. Coincidiendo con CAMPANARIO (2011) Al clasificar los estresores específicos localizados entre las enfermeras, podemos ver que giran en torno a estresores relacionados con el ambiente físico ello lo podemos confirmar observando los ítems alterados de la escala, es decir: *“Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas (96,8%), El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo (90,3%), Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente (90,3%), Ver a un paciente sufrir (83,9%), No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente (93,5%), No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería (96,8%), El médico no está presente en una urgencia médica (93,2%), Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio (100%)”*.

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERO**

En la presente investigación titulada: relación entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2015. Hemos encontrado que los profesionales de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco, que tienen estrés Leve, tienen a su vez un Desempeño Laboral Adecuado, los profesionales de enfermería con estrés Moderado tienen a su vez un Desempeño Laboral Regular y los profesionales de enfermería con estrés Severo tienen a su vez un Desempeño Laboral Inadecuado. Estos resultados nos indican que existe relación significativa e inversa entre ambas variables: Estrés y Desempeño laboral de los profesionales de enfermería. A menor estrés tienen mejores desempeños laborales y a mayor estrés tienen desempeños laborales inadecuados. Tiene poco apetito, dedica poco tiempo a si mismo, no tiene ganas de empezar algo, tiene dificultad para recordar algo, no puede controlar su carácter, se irrita con sus compañeros de trabajo, es poco comunicativo y se aísla de los demás, no logra conciliar el sueño, se fatiga fácilmente, le duele la cabeza y tiene dolor en el pecho, se resfría fácilmente, se cansa rápido al realizar sus cosas. Los niveles de estrés tienen relación con el desempeño laboral por cuanto tienen dificultades para llegar temprano a trabajar, no realizan en forma adecuada la planificación de su trabajo, le cuesta entablar relaciones interpersonales con los demás trabajadores, Se comprobó estadísticamente mediante la R de Pearson con un valor de 0,917 y con un nivel de significancia de valor  $p < 0,05$ . Se comprobó que existe una relación significativa e inversa del estrés con el desempeño laboral.

### **SEGUNDO**

Los profesionales de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco, que tienen estrés Psicológico Leve, tienen a su vez un Desempeño Laboral Adecuado, los profesionales de enfermería con estrés Psicológico Moderado tienen a su vez un Desempeño Laboral Regular y los profesionales de enfermería con estrés Psicológico Severo tienen a su vez un Desempeño Laboral Inadecuado. Estos resultados nos indican que existe relación entre

ambas variables: Estrés Psicológico y Desempeño laboral de los profesionales de enfermería.

### **TERCERO**

Los profesionales de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco, que tienen estrés Social Leve, tienen a su vez un Desempeño Laboral Adecuado, los profesionales de enfermería con estrés Social Moderado tienen a su vez un Desempeño Laboral Regular y los profesionales de enfermería con estrés Social Severo tienen a su vez un Desempeño Laboral Inadecuado. Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables: Estrés Social y Desempeño laboral de los profesionales de enfermería.

### **CUARTO**

Los profesionales de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco, que tienen estrés Físico Leve, tienen a su vez un Desempeño Laboral Adecuado, los profesionales de enfermería con estrés Físico Moderado tienen a su vez un Desempeño Laboral Regular y los profesionales de enfermería con estrés Físico Severo tienen a su vez un Desempeño Laboral Inadecuado. Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables: Estrés Físico y Desempeño laboral de los profesionales de enfermería.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERO**

Diseñar estrategias preventivas y de protección de la salud mental para finalmente mejorar el desempeño laboral y por ende la calidad asistencial, saber hacer un alto en las actividades, bajo el lema: ¡Hacer un alto para empezar con fuerza!

### **SEGUNDO**

Prestar atención a las necesidades afectivas, psicológicas, ambientales, etc., del personal para poder brindar soporte emocional y mejorar las condiciones laborales y ambientales.

### **TERCERO**

Procurar las actividades de promoción y protección del estrés social que implemente el Centro de Salud con la participación del personal de enfermería, como actividades de interrelación, trabajo en equipo, la práctica de la empatía, capacitaciones continuas y reconocimiento al cumplimiento del trabajo.

### **CUARTO**

Implementar la rotación de turnos para la igualdad de personal de enfermería, asimismo organizar todas las actividades del profesional de la salud para evitar la duplicidad de roles que causan la sobrecarga laboral, evitando el estrés físico.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud; Las enfermedades provocadas por el estrés en América Latina y el Caribe, España – 2010.
2. Rodríguez, I “Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería” Venezuela – 2011.
3. Campanario, R, “Situaciones estresantes para el personal de enfermería” España – 2011
4. Campero Lourdes, De Montis Jacqueline, Gonzales Rosa, “Estrés Laboral en el personal de enfermería de alto riesgo” Argentina – 2012.
5. Fernández, Ramírez Gladys Esther; “Estrés Laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” Lima – 2015.
6. Escobar, R; “Estrés Laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II – 2” Tarapoto – 2013.
7. Velásquez Chuman, Isidro, “Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014” Lima – 2014.
8. La revista de O.I.T. Trabajo N° 37 Estrés en el Trabajo. <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/news.htm>, 2010.
9. Medwave, “Factores estresantes en personal de enfermería en unidad de atención de salud”. La Habana. Cuba - .2006
10. Gutiérrez R. Y Salazar F, “Factores Estresantes en el Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario Ruiz y Páez-Caracas”. Venezuela – 2009.

11. Guillen M, “Estresores ocupacionales del profesional de enfermería”. <http://www.Capítulo 5 apartado Estresores Organizacionales y grupales.mht.>, 2009.
12. Amaris, Castro J. Y Escalante E. “Factores estresores en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia de adultos del hospital militar Dr. Carlos Arvelo de Caracas”. 2007.
13. Arias F. Y Lugo M. “Manifestaciones de Estrés Ocupacional en las Enfermeras Hemoterapistas que laboran en el Banco de Sangre del Hospital Central de Maracay”. 2005.
14. Gil-Monte P. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev Esp Salud Pública*. 2009.
15. Laranjeira CA. The effects of perceived stress and ways of coping in a sample of Portuguese health workers. *J Clin Nurs*. 2011; 21(11-12):1755–62.
16. Fore AM, Scull GL. A concept analysis of situational awareness in nursing. *J Adv. Nurs*. 2013; 69(12):2613–21.
17. American Nurses Association. Health & Safety Survey Report. Maryland: ANA; 2011.
18. França FM, Ferrari R, Ferrari DC, Alves ED. Burnout and labour aspects in the nursing teams at two medium-sized hospitals. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2012.
19. Garrosa E, Rainho C, Moreno-Jiménez B, Monteiro MJ. The relationship between job stressors, hardy personality, coping resources and burnout in a sample of nurses: A correlational study at two time points. *Int J Nurs Stud*. 2010.

20. Losa ME, Becerro de Bengoa R. Prevalence and relationship between burnout, job satisfaction, stress, and clinical manifestations in Spanish critical care nurses. *Dimens Crit Care Nurs*. 2013.
21. Vargas C, Cañadas GA, Aguayo R, Fernández R, De La Fuente EI. Which occupational risk factors are associated with burnout in nursing? A meta-analytic study. *Int J Clin Health Psychology*. 2014.
22. Wang S, Liu Y, Wang L. Nurse burnout: Personal and environmental factors as predictors. *Int J Nurs Pract*. 2015.
23. Del Río O, Perezagua MC, Vidal B. El síndrome de burnout en los enfermeros/as del hospital virgen de la salud de Toledo. *Rev Enferm Cardiol*. 2003.
24. Escribà V, Más R, Cárdenas M, Pérez S. Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería: «the nursing stress scale». *Gac Sanit*. 1999
25. Maslach C, Jackson SE. Maslach Burnout Inventory. En: Seis dedos N, editor. *Manual del Inventario Burnout de Maslach. Síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial*. Madrid: TEA Ediciones; 1997.
26. Ríos MI, Godoy C, Sánchez J. Síndrome de quemarse por el trabajo, personalidad resistente y malestar psicológico en personal de enfermería. *Anales Psicol*. 2011; 27(1):71-9.
27. Ley General de Salud, México DF: Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Secretaría de Salud. 1985.
28. Polit, D. y Hungler, B. Investigación científica en Ciencias de la Salud. Cap.... la eficacia del desempeño laboral (pp. 4-10). México DF, Interamericana, 1985.
29. Reglamento para la Operación del Programa de Estímulos a la Calidad del Desempeño del Personal de Enfermería, México DF: Dirección General de Calidad y Educación en Salud. Secretaría de Salud. 2008.

30. Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J., y Levi, L., Factores Psicosociales y de Organización, Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo; 34.1-34.67 1998
31. Vega, M. (2002). El modelo demanda/control/apoyo social, Riesgo Psicosocial: Riesgo Psicosocial, 2-10. Extraído el 22 de Mayo, del 2008 [http://www.mtas.es/Insht/ntp/ntp\\_603.htm](http://www.mtas.es/Insht/ntp/ntp_603.htm).
32. Popo Mejía, F. “Evaluación de desempeño: oportunidad o amenaza”. Santiago de Cali: Universidad Icesi. 2015, Tomado de (<http://hdl.handle.net/10906/78635>)
33. Montes, “Evaluación de Desempeño Laboral”, 2012.
34. Werther & Davis, “Sistema de Evaluación del Desempeño”, 2008.
35. Werther, “Métodos de Evaluación del Desempeño”, 2008.
36. Bryman, A. y Cramer, D, “Método para la Evaluación del Desempeño Laboral”, Perú, 2012.
37. Fanny Cisneros, G. Teorías y modelos de enfermería, Hilegrand Peplau, Colombia, 2005.
38. Fanny Cisneros, G. Introducción a los modelos de enfermería, Madeleine Leininger, Colombia, 2002.

# **ANEXOS**

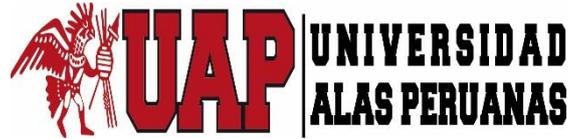
## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TÍTULO: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES, HUÁNUCO – 2015”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huanuco - 2015?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre estrés psicológico y la capacidad del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huanuco - 2015?</p> <p>¿Cuál es la relación entre estrés social y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huanuco - 2015?</p> <p>¿Cuál es la relación entre estrés físico y las funciones laborales del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huanuco - 2015?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huanuco - 2015.</p> <p><b>Objetivo específico</b></p> <p><input type="checkbox"/> Identificar la relación entre estrés psicológico y la capacidad del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huanuco – 2015.</p> <p><input type="checkbox"/> Identificar la relación entre estrés social y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huanuco – 2015.</p> <p><input type="checkbox"/> Identificar la relación entre estrés físico y las funciones laborales del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huanuco – 2015.</p>	<p><b>H<sub>1</sub></b> = La relación entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huanuco - 2015, Si existe.</p> <p><b>H<sub>0</sub></b> = La relación entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huanuco - 2015, no existe.</p>	<p><b>Variable Independiente</b> = Estrés laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huanuco - 2015.</p> <p><b>Variable dependiente</b> = Desempeño laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Aparicio Pomares, Huanuco – 2015.</p>

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Estrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicológica</li> <li>• Social</li> <li>• Física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desordenes en sus necesidades básicas, emociones y sentimientos.</li> <li>• Decaimiento en la interacción con las personas de su entorno.</li> <li>• Malestares físicos en voz, estomago, espalda, etc</li> </ul>
Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidades profesionales.</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Funciones laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrolla planes funcionales, programas de participación, coherencia y cumplimiento de sus objetivos institucionales.</li> <li>• Se desempeña con preocupación, apertura, respeto y ayuda con sus compañeros.</li> <li>• Cumple con el desarrollo, análisis y control de su trabajo.</li> </ul>

TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD
<p>La presente investigación es de tipo no experimental y nivel descriptivo correlacional, porque permite determinar la relación entre estrés y desempeño laboral, es de corte transversal porque se aplicará el instrumento una sola vez (según Hernández Sampieri).</p>	<p><b>Población</b> La población total del estudio estuvo conformada por 30 enfermeros del Centro de Salud Aparicio Pomares.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra es no probabilístico censal, y estuvo conformada por los 30 enfermeros del Centro de Salud Aparicio Pomares.</p> <p><b>Criterio de inclusión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Enfermeros que deseen participar por voluntad propia.</li> <li><input type="checkbox"/> Enfermeros con contratos vigentes.</li> <li><input type="checkbox"/> Enfermeros que trabajen en el Centro de Salud Aparicio Pomares.</li> </ul> <p><b>Criterios de Exclusión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Enfermeros que no deseen participar por voluntad propia.</li> <li><input type="checkbox"/> Enfermeros sin contratos vigentes.</li> <li><input type="checkbox"/> Enfermeros que no trabajen en el Centro de Salud Aparicio Pomares.</li> </ul>	<p>La técnica empleada en la investigación es la Encuesta, por ser la más adecuada para cumplir con el objetivo de estudio y obtener información. Como instrumento el Cuestionario que constan de introducción datos generales, selección de información específica que explora la relación que existe entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares.</p> <p>El instrumento correspondió a un cuestionario compuesto por 28 ítems para ser respondidos de acuerdo a una escala de tipo Likert con una amplitud de cinco posibilidades de respuesta. Posee 3 factores o áreas: dimensión psicológica con 9 ítems; dimensión social con 7 ítems y dimensión física con 12 ítems.</p> <p>Y para valorar el desempeño laboral, se empleó el cuestionario de auto evaluación de desempeño de tipo Likert con opciones múltiples respecto a las funciones que desempeñan en su centro laboral con una amplitud de cinco posibilidades y con 35 ítems. La respuesta a éste inventario tiene 5 alternativas que al final nos darán los puntajes para la clasificación de los niveles de desempeño laboral.</p>	<p>La validez del instrumento se determinó mediante Juicio de Expertos, donde participaron 7 profesionales, consistió en la revisión del instrumento por expertos en el tema; cada uno de sus ítems fue analizado en su estructura, comprensión y criterios de evaluación, buscando coherencia con la definición operacional de la variable.</p> <p>La confiabilidad del instrumento se determinará a través de alfa de Crombach.</p> <p>La recolección de datos se llevó a cabo previa realización de trámites administrativos para obtener la autorización del Medico Jefe del Centro de Salud Aparicio Pomares, a quien se le informo sobre el tema de investigación y la confiabilidad de los datos e información requerida para el desarrollo de la misma. El instrumento se aplicó en aproximadamente 20 a 30 minutos por cada entrevistado. Los datos recolectados se tabularon manualmente mediante el programa estadístico Minitab 16, para que puedan ser presentados a través de tablas y gráficos con sus respectivos análisis.</p>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Encuesta**

Buenos Días señores soy el estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas. En esta oportunidad me dirijo ante usted para poder realizar una encuesta acerca del Estrés y desempeño laboral de profesionales de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares. Por lo cual solicito a usted responda las siguientes preguntas que se han formulado, que será de manera anónima.

**Datos Personales:**

Edad: .....

Genero: .....

Grado académico: .....Tiempo de servicio:.....

A continuación se presentara una serie de preguntas, cada una de ella contiene 5 respuestas; de las cuales Usted debe contestar solo una alternativa que considere correcta con una "X"

<b>Nunca</b>	<b>Rara Vez</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Ha tenido usted pérdida o exceso de apetito?					
2	¿Ha Sentido desgano de comenzar algo?					
3	¿Tiene problemas para conciliar el sueño?					
4	¿Presenta cansancio mental?					
5	¿Dedica su tiempo a usted mismo?					
6	¿Siente que su autoestima baja?					
7	¿Tiene dificultad de recordar algunas cosas?					
8	¿No puede controlar su carácter?					
9	¿Siente que es muy acelerado continuamente?					
10	¿Se irrita fácilmente con sus compañeros de trabajo?					
11	¿Es poco comunicativo y se aísla en su trabajo?					
12	¿En su trabajo se adapta fácilmente a los cambios o no?					
13	¿Consumo alcohol, cigarrillo, entre otros?					
14	¿No se adapta en su ambiente laboral?					
15	¿Repentinamente pierde el humor?					
16	¿Ha notado que se está aislando últimamente?					
17	¿Ha presentado dolores de espalda o cuello?					
18	¿Presenta dolores de cabeza?					
19	¿Siente una presión en el pecho?					
20	¿Ha tenido erupciones en la piel o sarpullidos en el cuerpo?					
21	¿Se fatiga fácilmente?					
22	¿Ha presentado pequeñas infecciones?					
23	¿Tiene problemas gastrointestinales?					
24	¿Problemas alérgicos?					
25	¿Se le sube la presión?					
26	¿Se resfría facialmente?					
27	¿Tiene problemas de voz; ¿afonía, cambio de voz, carrasperas, entre otros?					
28	¿Se cansa rápido al realizar sus cosas?					

## CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

1 = Nunca	2 = Casi Nunca	3 = Algunas Veces	4 = Casi Siempre	5 = Siempre
-----------	----------------	-------------------	------------------	-------------

DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
1	Asisto puntualmente a mis labores.	1	2	3	4	5
2	Presento la planificación y programación periódicamente.	1	2	3	4	5
3	Realizo labor de asesoramiento a los demás trabajadores.	1	2	3	4	5
4	Elaboro planes funcionales	1	2	3	4	5
5	Desarrollo sesiones educativas.	1	2	3	4	5
6	En cada sesión educativa empleo el tiempo asignado.	1	2	3	4	5
7	Pregunto durante el desarrollo de la sesión educativa.	1	2	3	4	5
8	Propicio la participación en el desarrollo de los planes funcionales.	1	2	3	4	5
9	Articulo la sesión impartida con los cuidados.	1	2	3	4	5
10	Al término de la sesión imparto conclusiones.	1	2	3	4	5
11	Proporciono consejería sobre los cuidados a cargo de los familiares en el hogar.	1	2	3	4	5
12	Explico claramente las actividades a realizarse para su autocuidado.	1	2	3	4	5
13	Pido evidencias de haber realizado las actividades indicadas.	1	2	3	4	5
14	Vinculo los cuidados con el contexto social actual (acorde a los adelantos científicos).	1	2	3	4	5
15	Cumplo con los objetivos del Establecimiento para con los profesionales de enfermería.	1	2	3	4	5
16	Tengo dominio en el uso de las TIC's (Tecnología de Información y Comunicación)	1	2	3	4	5
17	Me preocupo por la salud de los demás trabajadores.	1	2	3	4	5
18	Tengo dominio suficiente de mis funciones.	1	2	3	4	5
19	Indico a los demás trabajadores los objetivos de las actividades que desarrollo.	1	2	3	4	5
20	Evalúo las características psicológicas de los usuarios.	1	2	3	4	5
21	Desarrollo dinámicas que facilitan las relaciones interpersonales.	1	2	3	4	5
22	Muestro empatía con los problemas de los usuarios.	1	2	3	4	5
23	Establezco una relación cordial con los demás trabajadores.	1	2	3	4	5
24	Promuevo la apertura al dialogo reflexivo con un clima de confianza y respeto.	1	2	3	4	5

25	Permito que los demás trabajadores expresen sus dificultades respecto a su salud.	1	2	3	4	5
26	Siempre que sea posible ayudo a solucionar los problemas de los demás trabajadores.	1	2	3	4	5
27	Respeto las diferencias de género, raza, credo, cargo laboral y demás diferencias.	1	2	3	4	5
28	En el Establecimiento, me delegan algunas responsabilidades (comisiones).	1	2	3	4	5
29	Coordino con las autoridades del Establecimiento para desarrollar actividades preventivas promocionales.	1	2	3	4	5
30	Enseño a los demás trabajadores a desarrollar una cultura preventiva.	1	2	3	4	5
31	Coordino con los profesionales de enfermería, sobre las actividades a desarrollar, para evitar duplicidad de trabajo.	1	2	3	4	5
32	Realizo reuniones periódicas con los demás profesionales de enfermería donde se analiza los problemas más frecuentes.	1	2	3	4	5
33	Tengo los materiales e insumos preparados para la atención al usuario.	1	2	3	4	5
34	Tengo los materiales e insumos preparados para la atención en caso de emergencia.	1	2	3	4	5
35	Informo periódicamente sobre los resultados de las actividades que desarrollo.	1	2	3	4	5

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**