

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES NO MÉDICOS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA – CUTERVO, 2019”

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: GADER UZIELA DIAZ URIARTE

Asesora:

Dra. JUANA AURELIA NINATANTA ORTIZ

Cajamarca, Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by
GADER UZIELA DIAZ URIARTE
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES NO MÉDICOS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA – CUTERVO, 2019”

Para optar el Grado Académico de
MAESTRO EN CIENCIAS
MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:
Bachiller: **GADER UZIELA DIAZ URIARTE**

JURADO EVALUADOR

Dra. Juana Aurelia Ninatanta Ortiz
Asesora

Dra. Carmen Yrene Yupanqui Vásquez
Jurado Evaluador

Dra. Norma Bertha Campos Chávez
Jurado Evaluador

M.Cs. Rosa Ricardina Chávez Farro
Jurado Evaluador

Cajamarca, Perú

2022



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 17.00 horas del día 12 de febrero de dos mil veintidos, reunidos a través de Gmeet meet.google.com/ttp-htfm-jjn, creado por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por la **Dra. CARMEN YRENE YUPANQUI VÁSQUEZ**, **Dra. NORMA BERTHA CAMPOS CHÁVEZ**, **M.Cs. ROSA RICARDINA CHÁVEZ FARRO**, y en calidad de Asesora la **Dra. JUANA AURELIA NINATANTA ORTIZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES NO MÉDICOS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA-CUTERVO, 2019**; presentada por la **Bach. en Enfermería GADER UZIELA DÍAZ URIARTE**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó LA APROBACION, con la calificación de 18 (Dieciocho) la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Enfermería GADER UZIELA DÍAZ URIARTE**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, con Mención en **SALUD PÚBLICA**.

Siendo las 18.34 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dra. Juana Aurelia Ninatanta Ortiz
Asesora

.....
Dra. Carmen Yrene Yupanqui Vásquez
Jurado Evaluador

.....
Dra. Norma Bertha Campos Chávez
Jurado Evaluador

.....
M.Cs. Rosa Ricardina Chávez Farro
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A mí madre, Perpetua Uriarte Coronel, que está en el cielo, y a mi padre Mario Días Pérez.

A mis hijos, por motivarme a luchar por mis sueños y por ser parte de ellos.

Díaz Uriarte Gader Uziela

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la salud y fortaleza para seguir cada día contribuyendo a una sociedad mejor

A la UNC, a los Docentes de Posgrado, que han sido parte de nuestra formación profesional.

A la Dra. Juana Aurelia Ninatanta Ortiz, por el asesoramiento permanente para desarrollarel presente trabajo de investigación.

A los profesionales no médicos del hospital santa maría Cutervo por brindarme su apoyo y ser parte del desarrollo del trabajo de investigación

La tragedia no es no alcanzar tus objetivos, la tragedia es no tener objetivos que alcanzar.

Benjamin Mays.

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Delimitación y definición del Problema de Investigación.....	1
1.2. Formulación del problema de investigación	4
1.3. Justificación del estudio.....	5
1.4. Objetivos	6
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes del estudio.....	7
2.2. Bases Teóricas.....	10
2.3. Bese Conceptual.....	12
2.4. Definición de Términos	34
2.5. Hipótesis	35
2.6. Variables los estudios	35
MARCO METODOLÓGICO	39
3.1. Diseño y tipo de estudio.....	39
3.2. Criterio de inclusión y exclusión.....	40
3.3. Población y muestra.....	40
3.4. Unidad de Análisis.....	40
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41

3.6.	Validez y Confiabilidad del Instrumento	42
3.7.	Procesamiento y análisis de datos	43
3.8.	Consideraciones Éticas	44
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		57
5.1.	CONCLUSIONES.....	57
5.2.	RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....		59
ANEXOS.....		65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Características socio demográficas según edad, sexo, grupo ocupacional, estado civil, experiencia laboral, condición laboral, número de hijos, a los profesionales no médicos del Hospital Santa María Cutervo.	46
Tabla 2	Nivel de estrés según características socio demográficas: edad, sexo, grupo ocupacional, estado civil, experiencia laboral, condición laboral, número de hijos, de los profesionales no médicos del Hospital Santa María Cutervo.	48
Tabla 3	Grado de desempeño según características socio demográficas: edad, sexo, grupo ocupacional, estado civil, experiencia laboral, condición laboral, número de hijos, de los profesionales no médicos del Hospital Santa María Cutervo.	51
Tabla 4	Relación entre el nivel de estrés y el grado de desempeño laboral de los profesionales no médicos del Hospital Santa María Cutervo.	54

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES NO MÉDICOS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA – CUTERVO, 2019

RESUMEN

La presente tesis titulada “estrés y desempeño laboral de los profesionales no médicos del Hospital Santa María – Cutervo, 2019, cuyo propósito fue construir conocimiento científico que proporcionen herramientas para el diseño de acciones de mejora. El objetivo general fue determinar la relación entre el nivel de estrés y el nivel de desempeño laboral de los profesionales no médicos del Hospital Santa María – Cutervo, 2019. El estudio fue cuantitativo, tipo descriptivo correlacional. La población fue de 111 trabajadores de salud con una muestra no probabilística poblacional a quienes se les aplicó encuestas adaptados, consistentes en la Escala de estrés laboral de la OIT – OMS y Escala de Desempeño Individual de Williams & Anderson. Los resultados obtenidos fueron que el 82,9% (90) del personal de salud no médico sufre de estrés severo y en cuanto al desempeño, el 55% (61) logró un desempeño bueno y regular un 45% (50); el 78,9% (15) de personal de salud no médico que sufre un estrés moderado tiene un desempeño regular y el 50% (46) de personal que sufre de estrés severo tiene desempeño regular. Se concluyó que hay una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de salud no médicos que laboran en el Hospital Santa María de Cutervo ($P=0,075$).

Palabras claves: Estrés laboral, desempeño profesional, profesionales no médicos.

ABSTRACT

The present thesis entitled “stress and work performance of non-medical professionals at Hospital Santa María - Cutervo, 2019, whose purpose was to build scientific knowledge that provide the Hospital Santa María de Cutervo with tools for the design of improvement actions. The general objective was to determine the relationship between the level of stress and the level of work performance of the non-medical professionals of the Hospital Santa María - Cutervo, 2019. The study was with a quantitative approach, descriptive type of correlational cut. The population consisted of 111 health workers with a non-probabilistic population sample to whom adapted surveys were applied, consisting of the ILO Job Stress Scale - WHO and the Williams & Anderson Individual Performance Scale. The results obtained were that 82,9% (90) of non-medical health personnel suffer from severe stress and in terms of performance, 55% (61) achieved good and regular performance by 45% (50); 78,9% (15) of non-medical health personnel who suffer moderate stress have a regular performance and 50% (46) of personnel who suffer from severe stress also have a regular performance. It was concluded that there is a relationship between work stress and the performance of non-medical health workers who work at Hospital Santa María de Cutervo, at a significance level of 5%.

Keywords: Work stress, professional performance, non-medical professionals.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud define el estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción”. El estrés aparece cuando en el organismo se da una activación mayor de la que este es capaz de soportar o reducir mediante sus mecanismos de afrontamiento, ya sean psicológicas y/o conductuales. En este sentido el cuerpo es incapaz de mantener unos niveles óptimos o adecuados para rendir conductualmente y psicológicamente (1).

Es así que, en el ámbito de los trabajadores de la salud, la incidencia del estrés es mucho más grave porque no solo afecta al profesional que lo padece, sino también al paciente o cliente que depende de sus cuidados. Diversos estudios concluyen que el estrés en el profesional de enfermería no se asocia directamente con las situaciones problemáticas del centro laboral, sino que existen tendencias altas de estrés por problemas financieros, familiares y de salud (2). Es decir, que el estrés presentaría una relación con el desempeño laboral (3).

También la Trabajo de la Oficina de la Organización Internacional del Trabajo [OIT] con respecto al estrés laboral, refiere lo siguiente: “Entre el 12 y 15 % de trabajadores consultados, en la primera encuesta centroamericana de condiciones de trabajo y Salud, refirieron haber sentido estrés y tensión en sus puestosde trabajo” (4).

Así mismo, Neumann, en su Modelo de Sistemas, se ocupa primordialmente de los efectos y de las reacciones ante la tensión en el desarrollo y mantenimiento de la salud, la persona se describe como un sistema abierto que interactúa con el medio ambiente para facilitar la armonía y el equilibrio entre los ambientes interno y externo organizado alrededor de la reducción de la tensión, en el desarrollo y mantenimiento de la salud. La persona se describe como un sistema abierto que interactúa con el medio ambiente para facilitar la armonía y el

equilibrio entre los ambientes interno y externos (5).

En relación al desempeño laboral, este es la acción que el personal mediante su conducta desarrolla sus competencias en función a sus deberes y funciones en el área de trabajo al cual ha sido asignado. La OMS, establece que el desempeño del personal de salud es fundamental porque repercute de manera inmediata en la dispensación de servicios de salud y, en último término, en la salud de la población. Se entiende por correcto desempeño el de un personal que trabaja de forma sensible a las necesidades, justa y eficiente para lograr los mejores resultados sanitarios posibles dados los recursos y las circunstancias (6).

Así mismo, el desempeño laboral ha sido siempre considerado como la base para lograr el buen desenvolvimiento de la organización en el mercado. En este sentido, el desempeño es fundamental para lograr el éxito y efectividad de la organización.

Las variables del presente trabajo son el estrés laboral y el desempeño del profesional no médico, el propósito es indagar si existe relación significativa entre ambas variables, en los trabajadores profesionales de la salud no médicos del Hospital Santa María de Cutervo.

El propósito del estudio está orientado a construir conocimiento científico que proporcionen al Hospital Santa María de Cutervo, herramientas para el diseño de acciones de mejora, como la mejora de las condiciones laborales del trabajador, del ambiente, entre otros.

La presente tesis está dividida en cuatro capítulos. En el capítulo I se puntualiza todo lo concerniente, al problema de investigación, el planteamiento del problema y su formulación, los objetivos, justificación y limitaciones. En el capítulo II se detalla el marco teórico que sostiene la investigación, abordando las variables dependiente e

independiente, las bases teóricas, modelos, teorías, dimensiones, hipótesis y variables. En el capítulo III, se especifica el marco metodológico que se ha seguido para el desarrollo de la investigación, como, población, muestra, unidad de análisis, tipo y diseño de la investigación, así como las técnicas e instrumentos de validación en la recolección y procesamiento de datos., en el capítulo IV, se presenta los resultados y discusión de acuerdo a los objetivos específicos y general; en el capítulo V, se establecen las conclusiones y recomendaciones; Finalmente la referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1. Delimitación y definición del Problema de Investigación

En primer lugar, cabe resaltar que, en el ámbito de las profesiones sanitarias, la incidencia del estrés es grave porque no solo afecta al profesional que lo padece, sino también al enfermo y/o cliente que depende de sus cuidados.

Es preciso mencionar que el estrés afecta a la mayoría de europeos, solo en la Unión Europea, el estrés laboral afecta a 40 millones de trabajadores, siendo las mujeres más afectadas (con un 54% frente al 49% de los hombres), los trabajadores entre 18 y 54 años (53%) y el personal sanitario o dedicado al cuidado y a la asistencia de otras personas (44%); son los grupos que consideran con mayor frecuencia que el estrés laboral forma parte de su día a día. Mientras que, en España, entre las profesiones más aquejadas por el estrés, se encuentran los profesores de enseñanza primaria y secundaria con un 64,2 %, mientras que un 44,1% de los médicos y las enfermeras padece también de estrés (1).

Una reciente investigación sueca sobre economía sanitaria concluye que, de manera global, cerca del 10% de los trabajadores están afectados de estrés crónico peligroso para la salud, y que esta carga de estrés es, en parte, la causa de una amplia variedad de enfermedades (cardiovasculares, musculoesqueléticas, depresión, etc.), los costes debidos a las situaciones estresantes en el trabajo, sólo para Suecia, podrían presupuestarse en casi 450 millones de euros al año. Estos costes, calculados para los 15 países miembros de la Comunidad Europea, se acercarían a los 20 mil millones de euros al año (7).

Por su parte Bueno, Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo de la Oficina de la OIT para el Cono Sur de América Latina manifiesta que “Entre el 12 y 15 % de trabajadores consultados, en la primera encuesta centroamericana de condiciones de trabajo y Salud, refirieron haber sentido estrés y tensión en sus puestos de trabajo” (4).

Con los cambios en la vida de las personas hoy el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de todos de los trabajadores y el buen funcionamiento de las instituciones o centros para los que trabajan. Un trabajador estresado suele ser más susceptible a enfermarse, estar desmotivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral (4).

Así mismo las consecuencias del estrés en los trabajadores del sector salud son especialmente graves y visibles por la constante exposición pública de su trabajo y el factor añadido de la vocación de servicio. La relación profesional con el paciente no es fácil y requiere una serie de herramientas, de competencias, habilidades y actitudes por parte del personal de salud.

También los niveles ocultos de estrés acarrear consecuencias desfavorables, tanto para la organización como para el individuo. El estrés está determinado por las situaciones potencialmente estresantes, o factores ambientales, y las características del individuo que valora la situación y los recursos con que cuenta para afrontarla.

El estrés laboral también influye en las funciones asignadas del trabajador de salud; errores cada vez más frecuentes en sus tareas, lentitud en cumplir las asignaciones, entre otras; lo cual ocasiona que se afecte el trabajo del equipo, con ello la calidad de atención al cliente (paciente) (7).

Así, varios países como Argentina, Brasil, Colombia, México, Perú y Estados Unidos han aplicado reformas sanitarias, reformas que tienen importantes implicaciones para la enfermería, como las condiciones de trabajo precarias, el aumento de la carga de trabajo, la disminución de la seguridad en el lugar de trabajo, los bajos salarios y la falta de suministros para la prestación de servicios, bajos salarios; falta de enfermeras; necesidad de trabajar en dos o más instituciones; insatisfacción laboral e incremento de procesos de demanda por responsabilidad civil, lo que contribuye a crear en la enfermera una baja participación en las decisiones dentro del mismo sistema donde se desarrolla (8).

Para el personal de salud hoy en día el trabajo con pacientes significa un doble reto, en tanto implica no solamente un alto nivel de eficacia profesional, sino también un compromiso personal que afectan sus propias emociones y necesidades, y esto puede determinar el grado de desempeño laboral del trabajador, sabiendo además que los usuarios de los servicios de salud también tienen sus propios problemas físicos, emocionales o sociales.

Los factores estresantes dentro del trabajo conducen al trabajador a presentar actitudes y conductas negativas que le producen insatisfacción laboral, tensión, propensión al abandono, o un desempeño bajo en la actividad laboral.

Los últimos avances de la ciencia y la tecnología han producido serias repercusiones y modificaciones en el estilo de vida del individuo, haciendo la más digital, limitando la interacción con los demás, causando con mucha frecuencia el estrés que influye no sólo en la calidad de vida, sino también en el ámbito laboral. Siendo estos factores entre otros derivados de las inadecuadas condiciones de iluminación en el servicio, existencia de ruidos y ambientes contaminados, constituyendo una carga mental de trabajo, falta de control sobre las tareas e

inadecuadas relaciones interpersonales con el equipo de salud y con el paciente, dificultades personales que suele presentarse en las obligaciones familiares, falta de comunicación con los hijos y la pareja (7).

El Hospital Santa María de Cutervo es un establecimiento de salud de categoría II- 1, que se encuentra en la capital de la provincia de Cutervo y es el único establecimiento referencial de la provincia, cuenta con dificultades evidentes en cuanto a infraestructura y equipamiento. En dichos servicios y en las condiciones antes descritas trabajan profesionales de diferentes grupos ocupacionales.

En este contexto, además, se observa y escucha en la población usuaria del Hospital Santa María de Cutervo, insatisfacción, malos tratos, indiferencia por parte de los trabajadores de la salud; no obstante, se desconoce en qué proporción los usuarios tienen estas opiniones corresponde. De otro lado es importante conocer en qué medida la situación observada puede deberse a problemas que se presentan en los trabajadores de la salud como el estrés y el desempeño laboral, ya que además se observa que existe alto ausentismo debido a problemas de salud física; asimismo se percibe en los trabajadores actitudes y conductas negativas, provocando en muchos de ellos, tensión, insatisfacción laboral, o un desempeño bajo en la actividad laboral. Es por ello que surge la siguiente interrogante de investigación:

1.2. Formulación del problema de investigación

¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales no médicos del Hospital Santa María Cutervo 2019?

1.3. Justificación del estudio

La presente investigación se justifica en su relevancia social, la cual se basa en el beneficio que recibirán los trabajadores de salud no médicos y por ende los usuarios que acuden al Hospital, ya que producto del análisis de la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, se podría diseñar programas de intervención orientados al control de situaciones de tensión, con énfasis en el reconocimiento y valoración del personal de salud, a través del mejoramiento de sus condiciones físicas y mentales, que les permitan brindar un servicio de calidad a los usuarios.

El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico, situación que también afecta la salud de la persona y más aún si ésta se dedica al cuidado de otras personas, como es el caso del profesional de la salud. Sin embargo, si se detectan a tiempo la persona que sufre de estrés laboral puede tomar medidas a tiempo y evitar el síndrome de desgaste profesional que puede resultar fatal para la vida profesional y emocional del individuo ⁶.

Por otro lado, la evaluación del desempeño de los empleados es algo vital para cualquier empresa que quiera comprobar el nivel de productividad interno. Es especialmente útil para analizar si los objetivos de los trabajadores se están cumpliendo o no y poder tomar decisiones que desbloqueen al trabajador y le permitan seguir trabajando y logrando objetivos (6).

Esta investigación tiene valor teórico, porque aporta información sobre la situación actual del estrés laboral presentado por los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo, institución de nivel II-1, así como del desempeño

profesional en dicha institución, en donde hasta la fecha no se había llevado a cabo estudios similares, lo cual ha permitido enriquecer el conocimiento sobre el tema como base para futuras acciones orientadas a la reducción del estrés y mejora del desempeño.

El propósito del estudio está orientado a construir conocimiento científico que proporcionen al Hospital Santa María de Cutervo, herramientas para el diseño de acciones de mejora, como la mejora de las condiciones laborales del trabajador, del ambiente, entre otros.

1.4. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales no médicos del Hospital Santa María – Cutervo, 2019.

Objetivos específicos

- ✓ Caracterizar socio demográficamente a los profesionales no médicos del Hospital Santa María - Cutervo.
- ✓ Determinar el nivel de estrés de los profesionales no médicos del Hospital Santa María Cutervo
- ✓ Identificar el grado de desempeño laboral de los profesionales no médicos del Hospital Santa María Cutervo

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

El estrés es un tema estudiado en diferentes ámbitos ya que es un problema que afecta a la población serias en la vida de las personas, y en muchos casos afectar el desempeño en el ámbito laboral. En el presente trabajo se presentan los análisis de diversos autores que apoyan la relación que existe entre estas dos variables, a continuación, se presenta estudios realizados a nivel internacional.

Gallego Echeverri et al. (2017), realizaron un estudio con el objetivo de identificar el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia. Estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal; la muestra fue de 25 enfermeros y auxiliares de enfermería. Obteniendo que el 76% eran femeninas, el 28% entre los 18 a 25 años, el 52% presentaron estrés causado por problemas financieros, el mismo porcentaje problemas familiares, 44% por problemas de salud, el 32% por problemas ambientales, 16% por problemas sociales y solo el 12% por problemas de trabajo. Concluyendo que el estrés en el profesional de enfermería no se asocia directamente con las situaciones problemáticas del centro laboral, hallando tendencias altas de estrés por problemas financieros, familiares y de salud (2).

Velásquez Caizaluisa et al. (2016); En su tesis titulado “Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en Carchi – Tulcán”. El estudio fue analítico, observacional de tipo transversal. Se tuvo como resultados que de los 120 participantes 71,9% con nivel de estrés percibido, de los cuales 57,5 % presentaron un nivel de estrés bajo y 14,4 %

presentaron un nivel de estrés alto. Además, se evidenció que los participantes que presentaban estrés van a mostrar una disminución leve en su desempeño laboral, es decir, que el estrés si presenta una relación con el desempeño laboral, todo esto con una relación estadísticamente significativa (9).

Campusano Machahuay et al. (2018), en su estudio titulado “Efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería”, estudio que se basó en una revisión sistemática observacional y retrospectiva de tipocuantitativa, sometidos a selección crítica, tuvo como resultados que el 100% señalan que la sobrecarga de trabajo afecta de manera negativa el desempeño laboral del personal de Enfermería, y concluye que los efectos de la sobrecarga de trabajo influye en el desempeño laboral del personal de enfermería, reduce la productividad, rinde menos, conlleva a serios problemas en su salud física y mental, asimismo perjudicarán su eficiencia y su calidad de vida, disminuyendo su desempeño profesional (3).

Así mismo, se existen estudios en el ámbito nacional como los estudios realizados por Roas Levy (2017); quien en su investigación titulada “Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital apoyo Camaná, 2015”, Estudio de tipocuantitativo de nivel descriptivo de diseño correlacional y de corte transversal, obtuvo como resultados: Respecto a la existencia de estrés entre los profesionales de enfermería se puede decir que existe estrés en el 67% enfermeras y en el 33% no existe estrés. Las causas del estrés en el 42% enfermeras es la incomodidad por agentes negativos como los ruidos, los olores y la exposición a químicos en el 25% son los problemas psicológicos como el agotamiento emocional y en el 33% no existe estrés (10).

De La Cruz Ramírez (2018), en su tesis, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Ancash, 2016. Estudio cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y analítico de asociación, con una muestra probabilística, estratificada de 92 trabajadores de salud. Se usó el cuestionario Inventario Burnout de Maslach (MBI) y la guía de observación del Ministerio de Salud. Se encontró que la mayoría de trabajadores de salud presentó un alto nivel de estrés laboral (47,9%) y un regular desempeño profesional (42,4%), evidenciándose una asociación estadística entre estas variables ($p < 0,05$). Se concluyó que el estrés laboral en los trabajadores de salud, tiene una relación estadísticamente significativa con su desempeño profesional (11).

En el ámbito local existen pocos estudios, sin embargo, se presenta a Lozano Becerra (2014), quien en su estudio titulado “Nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Tito Villar Cabeza -Bambamarca 2014”, estudio que tuvo como objetivo principal Determinar y analizar el nivel de estrés laboral del profesional de Enfermería; estudio descriptivo transversal, obtuvo los siguientes resultados: El 59,4% presentó un nivel de estrés alto, el 31,3% estrés laboral medio y 9,4% un nivel de estrés bajo. Con respecto a las sub escalas el 50% presenta estrés laboral moderado en la dimensión cansancio emocional, 46,9% estrés laboral severo, 75% estrés severo en la dimensión despersonalización, 21,9% leve, 53,1% estrés moderado en la dimensión de realización personal y 34,4% leve. Concluyendo que en su gran mayoría los profesionales de enfermería sufren estrés entre medio a alto, en su mayoría son menores de 30 años (12).

2.2. Bases Teóricas

El estrés, considerado como un sentimiento de tensión física o emocional, que aparece cuando en el organismo se da una activación mayor de la que este es capaz de soportar o reducir mediante sus estrategias de afrontamiento, ya sean psicológicas y/o conductuales. En este sentido el cuerpo es incapaz de mantener unos niveles óptimos o adecuados para rendir conductualmente y psicológicamente. En términos evolutivos, cuando una persona padece estrés es que ha “fracasado” su adaptación al medio o a la fuente de estrés, y las consecuencias emocionales y físicas suelen ser importantes (13).

Selye, citado por la OIT (1). En su teoría del estrés menciona

“es una respuesta biológica, igual en todos los organismos y estereotipada. Además, se puede medir e implica una serie de secreciones hormonales, responsables de las reacciones que mostramos ante una situación estresante. Dichas reacciones son somáticas, funcionales y orgánicas. Aunque cabe destacar que la mayoría de las veces el organismo responde en armonía ante los estímulos del ambiente y sin consecuencias negativas: es lo que se conoce como el buen estrés”

Otras veces, sin embargo, y siguiendo la Teoría del estrés de Selye, el organismo es incapaz de adaptarse al medio (cuando aparece el estrés), ya que las respuestas exigidas son demasiado intensas o prolongadas y las demandas superan su resistencia y/o adaptación. Hablamos entonces del “distrés” o “mal estrés” (estrés, en general) (1).

Urbina Laza et al. (2006), precisan que “El modelo Neumann”, El personaje es un sistema abierto que interactúa con su entorno para mantener la armonía y el

equilibrio entre los ambientes internos y externos. La intervención de enfermería tiene como objetivo aliviar las fuentes de tensión y las condiciones adversas que afectan o podrían afectar el funcionamiento óptimo en la situación determinada de un usuario. Así mismo, mencionan que enfermería se lleva a cabo mediante la prevención primaria y secundaria, teniendo como meta evitar que el productor de tensión penetre en la línea normal de defensa. El punto central está en la reeducación para evitar lo mismo, la readaptación y la conservación de la estabilidad (14).

También Urbina Laza (14) resume los conceptos básicos del Modelo de Sistemas de Betty Neuman, siendo los siguientes.

- a) Visión holística: es una visión integral de la persona, incluido en un tipo desistema abierto y dinámico con respecto al cuidado del paciente.
- b) Sistema cliente: el cual consta de cinco aspectos importantes: lo fisiológico, psicología, sociocultural, de desarrollo y lo espiritual.
- c) Estructura básica del cliente: El usuario es un sistema conformado por una estructura central. Esta está constituida de factores comunes a todos los organismos, como características genéticas: entre ellas la temperatura, patrón de respuesta, entre otros.

Por lo tanto, como base del estudio se eligió esta teoría de enfermería porque se enfoca básicamente a disminuir los factores que generan algún grado de tensión y las condiciones adversas que podrían alterar el funcionamiento óptimo en la situación determinada, como el personal de enfermería afectado por el padecimiento de estrés sobre todo en las instituciones públicas de nuestro sistema de salud.

2.3. Bese Conceptual

2.3.1.- El Estrés

Definiciones de estrés

El termino estrés deriva del griego "stringere", que significa provocar tensión y, aunque el término y sus derivados han existido durante siglos, podemos situar los orígenes del concepto de estrés a mediados del siglo XIX (15).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), citado por Barahona-Meza et al. (2018), el estrés es el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción” (16). Esto implica que ante determinada demanda del ambiente, el organismo reaccione y ponga en marcha un conjunto de procesos fisiológicos y psicológicos que lo preparan para actuar en consecuencia y responder a dicha demanda, y al ser esta respuesta exagerada o insuficiente, se producen trastornos psicológicos de diferente intensidad, como somatizaciones.

El Dr. Hans Selye (al que consideramos el padre en el estudio del estrés), allá por el año 1935, lo definió como: La respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores. Lo denominó «Síndrome general de adaptación» (17).

Sobre el concepto de estrés ha habido diferentes enfoques, pero desde una perspectiva integradora el estrés se podría definir como "una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas El estrés surge cuando se da un desajuste entre la persona, el trabajo y la propia organización” (18).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al estrés como “presión, tensión o exigencia respecto de la capacidad de adaptación del cuerpo y de la

mente”. Así mismo define el estrés en el trabajo como “reacciones físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias, el entorno o la organización del trabajo no corresponden a las aptitudes del trabajador, a sus recursos, o a sus necesidades” (1).

El estrés se ha denotado según varios enfoques como una causa ambiental de los problemas de salud según el enfoque técnico; el enfoque fisiológico considera el estrés como una respuesta fisiológica particular a un entorno amenazante o perjudicial, y el enfoque psicológico conceptualiza el estrés laboral como la interacción dinámica entre la persona y su entorno de trabajo (19).

Enfoques sobre el estrés

Sobre la definición de estrés han existido esencialmente tres enfoques, cada uno con su carga asociada de conceptos, métodos y teorías.

Enfoque psicológico

El estrés es un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente. Considera, por tanto, el estrés como una respuesta fisiológica generalizada y no específica a estímulos ambientales nocivos. Selye, citado por OIT (1), describe tres fases sucesivas de adaptación del organismo. Las tres fases de la reacción defensiva no especifican son: alarma, resistencia y agotamiento.

Fase de reacción de alarma: ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. En esta fase se activa el sistema nervioso simpático teniendo como signos:

dilatación de las pupilas, sequedad de boca, sudoración, tensión de los músculos, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, aumento de la presión arterial y disminución de la secreción gástrica, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.

Fase de resistencia: aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. En esta fase aparecen diferentes reacciones metabólicas canalizando al sistema o proceso orgánico específico que sea más capaz de resolverlo, haciendo frente a la presencia del estrés por un plazo indefinido.

Fase de agotamiento: como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual se colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés. dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas.

Enfoque "ingenieril"

Considera el estrés como una característica de los estímulos del entorno de las personas, concebido en términos de carga o nivel de demanda que se ejerce sobre el individuo por elementos nocivos de ese entorno. El estrés produce así una reacción de tensión en el individuo normalmente reversible. pero si estos elementos nocivos persisten pueden ser perjudiciales e irreversibles (17).

Enfoque psicológico

El estrés no es solamente una dimensión del ambiente físico o psicosocial; no puede ser definido sólo en términos de carga de trabajo o de

situaciones que se consideran estresantes. ni tampoco se puede definir sólo en términos de respuesta, como la movilización fisiológica o la disfunción de la ejecución. El estrés es un estado cognitivo que reside en la percepción que tienen las personas de la adaptación a las demandas de su entorno de trabajo, y depende de la valoración cognitiva que las personas hacen de su situación (18).

El estrés, por lo tanto, está en función no sólo de las demandas del entorno, sino de la percepción de los individuos de esas demandas y de su habilidad para adaptarse a ellas.

Causas del estrés laboral

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades (19).

Sebastián Coduti et al. (2013), mencionan que los peligros del estrés laboral pueden ser diversos, ocasionando que el trabajador comience a ausentarse cada vez más de su puesto de trabajo, pudiendo llegar a sentir enfermedades que no padecen o dolores que presentan baja médica. Además, suele caer la calidad del mismo, llegando a sufrir el Síndrome de estar quemado (20).

Según un estudio realizado en Nigeria, concluyó que el sexo está significativamente relacionado con el estrés relacionado con el trabajo entre las enfermeras, sin embargo, no existió relación significativa entre la edad, tiempo de servicio (21).

El estrés laboral está relacionado con la propia actividad de una persona dentro del trabajo, esto incluye el sistema laboral, las demandas de un puesto y la

relación empresa trabajador entre muchos otros. Las experiencias de estrés pueden deteriorar la salud y el bienestar del trabajador y tener implicaciones en todas las áreas del individuo, especialmente en el comportamiento y en el desarrollo de la calidad de vida laboral. El estrés laboral es un factor que determina la calidad de vida laboral de una persona, por eso es importante que tomes nota de algunos factores que incrementan el estrés en tu área de trabajo (22).

1. **Jornadas laborales extensas:** Cuando el tiempo personal se limita a causa de las actividades laborales, se restringe los lapsos en que una persona puede dedicar algunas actividades personales, como la familia, actividades académicas y de formación personal, actividades recreativas, deporte, entre otras que son necesarias para mantener la estabilidad física, mental y emocional requerida para tener una salud óptima.
2. **Ruido extremo en tu área de trabajo:** Aun cuando el ruido en la industria sirve de control para quienes operan maquinarias, la contaminación auditiva en niveles indeseables genera estrés, cansancio y falta de concentración que repercuten en el desempeño laboral, pues el ruido no afecta únicamente a niveles físicos en el cuerpo humano, sino también puede causar afecciones a nivel psicológico.
3. **Interrupciones frecuentes:** Las constantes interrupciones limitan el desempeño de una tarea y entorpecen las dinámicas de trabajo. Mientras más cosas deba atender una persona en un momento, más dividido se encuentra el foco de atención, y más dificultades para enfocarse tendrá. El desgaste físico que ocasiona la falta de concentración repercute directamente en el estado anímico de la persona y de su productividad en la tarea que realiza.

4. **Papeleo excesivo:** En la búsqueda constante de mejorar procesos y procedimientos es común encontrarse con un papeleo excesivo, resulta estresante enfrentarse con el papeleo excesivo y las confusiones que puede ocasionar el uso excesivo de procesos y papeleos.

Estresores

González de Rivera y Revuelta (7) puntualizan que el estrés es:

“la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras. Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos, sociológicos y otros, psicológicos”.

Es importante subrayar que la respuesta a los estímulos estresantes (estresores) es elaborada y desencadenada por el ahora conocido sistema de estrés., que integra una amplia diversidad de estructuras cerebrales que, en conjunto, son capaces de detectar eventos e interpretarlos como amenazas reales o potenciales (23).

Desde esta perspectiva, según González de Rivera y Revuelta (7), los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

Estresores del ambiente físico

- ✓ Iluminación. La iluminación insuficiente limita la visibilidad del personal y a su vez no permite desarrollar adecuadamente los procedimientos.
- ✓ Ruido. El ruido ocasiona desconcentración en el personal de salud no medico dificultando el desarrollo de las actividades de manera eficiente esto se constituye en un factor que conlleva al estrés laboral.
- ✓ Temperatura. Las temperaturas bajas o elevadas también estimulan en el personal de salud sensaciones no deseadas y de disconfor, situación que afecta el desenvolvimiento e incrementa el estrés que ya es propio del personal.
- ✓ Los ambientes contaminados pueden afectar la salud física y a su vez los temores a ser infectados generan altos niveles de estrés.

Estresores relativos al contenido de la tarea

- ✓ Carga mental.
- ✓ Control sobre la tarea.

Estresores relativos a la organización

- ✓ Conflicto y ambigüedad del rol.
- ✓ Jornada de trabajo.
- ✓ Relaciones interpersonales.
- ✓ Promoción y desarrollo de la carrera profesional.

Características del estrés

Así mismo González de Rivera y Revuelta (7), mencionan que las diferencias

individuales juegan un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de un individuo determinado (con sus características personales específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos) puede dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés.

Hay que tener en cuenta que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga. Obviamente, todos estos factores actúan entre sí e influyen en el estrés experimentado por el trabajador, tanto en el puesto de trabajo como fuera de él.

Algunas de las características individuales más importantes implicadas en el proceso de estrés serían.

- ✓ Los patrones de conducta específicos
- ✓ El locus de control
- ✓ Neuroticismo / Ansiedad
- ✓ Introversión / Extroversión.

Consecuencias del estrés

La respuesta eficaz al estrés representa una adaptación exitosa. Pero el organismo no siempre responde perfectamente o de forma adecuada; cuando esto sucede, sobreviene un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación. Este tipo de padecimiento puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos y el riñón, e incluye ciertos tipos de artritis y afecciones de la piel (13).

Las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas, si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental. A la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés, hay que añadir otras formas en que éste puede manifestarse: alcoholismo, fármaco dependencia, hospitalización, en casos extremos, suicidio, Inclusive las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse, lo reducido de los rangos de atención.

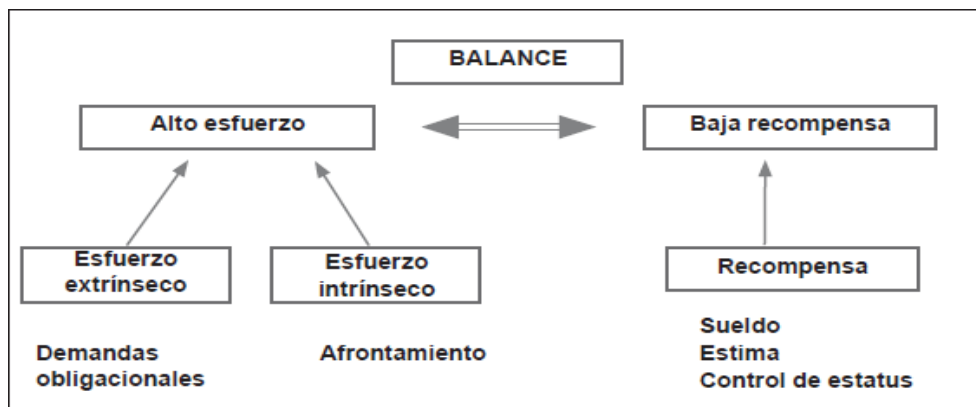
González de Rivera y Revuelta (7), menciona que se han documentado trastornos físico-patológicos como consecuencias tales como: Trastornos gastrointestinales (ulcera péptica, dispepsia funcional colitisirritable, colitis ulcerosa, aerofagia, digestiones lentas), trastornos cardiovasculares (hipertensión arterial, enfermedades coronarias (angina de pecho, infarto de miocardio), trastornos respiratorios (asma bronquial, hiperventilación disnea, sensación de opresión en la caja torácica, arritmias cardiacas), trastornos endocrinos (hipoglucemia, diabetes, hipertiroidismo, síndrome de Cushing), trastornos dermatológicos (tics calambres, contracturas rigidez, dolores musculares (hiperreflexia, hiporreflexia)), entre otros.

El estrés afecta de manera diferente a cada persona. El estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo. En casos excepcionales el estrés prolongado puede originar problemas psicológicos y proporcionar trastornos psiquiátricos que desemboquen en una falta de asistencia al trabajo. Cuando el individuo está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo puede llevar al consumo de tabaco, alcohol y drogas (24).

Según la Guía (24), los efectos del estrés en las instituciones, si este afecta a un gran número de trabajadores o a miembros clave del personal, en estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la entidad.

Como podemos notar todo esto tiene un proceso asociado a situaciones ambientales y a mecanismos de afrontamiento, tal como también se puede describir en el siguiente esquema (7).

Proceso de desencadenamiento del estrés laboral



Factores determinantes de estrés en las profesiones sanitarias

En las profesiones sanitarias, los principales factores determinantes del estrés pueden agruparse en tres categorías. Sánchez Tananta (2015) (25)

los factores se clasifican en los siguientes:

❖ Profesionales o inherentes a la profesión

Atender o cuidar a otras personas es una fuente de satisfacción personal, pero, en ocasiones, puede afectar la salud y el bienestar del profesional sanitario.

Uno de los ejemplos que mejor ilustran esta afirmación es la aparición frecuente de enfermedades somáticas entre los profesionales que cuidan a

enfermos de Alzheimer. Con el avance de la enfermedad, el paciente requiere más cuidados y la gratificación personal del profesional resulta menor. En el gremio sanitario, se dispone de evidencia empírica sobre cómo la calidad de vida de las enfermeras desciende a medida que aumenta su fatiga. La fatiga está muy relacionada con la demanda excesiva de cuidados.

❖ **Factores de organización y laborales**

Muchos autores opinan que estos factores se centran, sobre todo, en los conflictos de rol, ambigüedad de rol y sobrecarga de rol. El rol o papel social se define por el conjunto de expectativas que el entorno u organización comparten sobre una determinada posición social. Se basa en el conjunto de actitudes, valores, conductas, etc., que asume el individuo o grupo en una determinada unidad social. El conflicto de rol: a menudo, la atención individualizada y responsable puede generar un conflicto entre los principios éticos adquiridos en la formación profesional y las prácticas diarias sometidas a las disponibilidades y recursos reales. Además, la preocupación por el gasto sanitario y las restricciones económicas aumenta el nivel de estrés por no poder atender al paciente de la forma adecuada. La ambigüedad de rol implica la incertidumbre sobre las exigencias de la propia tarea y los métodos o maneras de realizarla. La sobrecarga de rol supone la falta de tiempo material para completar el trabajo asistencial encomendado en una jornada laboral. El número de pacientes por día que ha de atender un profesional es excesivo para el tiempo del que dispone.

❖ **Otros factores importantes de estrés laboral**

Recursos inadecuados: no se dispone de recursos humanos o materiales ni de la seguridad adecuada a la hora de realizar tareas que comprometen la salud o la integridad física del profesional. Por ejemplo, frecuentemente, es necesario incorporar físicamente a una persona y la espalda del sanitario se ve afectada sino se dispone del aparataje necesario, como grúas, cinchas, sistemas de poleas, etc.

En profesionales sanitarios independientes, a veces no se reconoce su derecho a la realización de pruebas propias y a poder así establecer un diagnóstico personal. Se les niega, asimismo, el acceso al historial del paciente. Aparte de no poder desarrollar adecuadamente su trabajo, dichos profesionales no tienen acceso a la colaboración multidisciplinar.

Clima o ambiente laboral: no se procura ni compañerismo ni reciprocidad en las relaciones interpersonales entre iguales, jefes, pacientes. Se establecen largas listas de espera, tratos prioritarios a pacientes que no lo necesitan. Estas situaciones no se abordan adecuadamente, y provocan desmotivación y angustia en los profesionales sanitarios. Si es necesaria la derivación del paciente a otro profesional, la espera es tan larga que el propio paciente pierde la confianza en su capacidad de recuperación (26).

Mecanismos del estrés

a) Fase de Alarma

En esta fase inicial se desencadena una reacción en cadena en el sistema nervioso vegetativo en su componente simpático, el cual comienza con una descarga en el ámbito de las glándulas suprarrenales de la sustancia conocida como adrenalina. Los efectos que esta adrenalina desencadenada en nuestro organismo va a depender de la cantidad segregada y del modo en que se realice dicha secreción; es decir, si se realiza en un brevísimo instante o si se prolonga en varios segundos.

Estas reacciones van a procurar una aceleración del ritmo cardíaco y de la frecuencia de ventilación pulmonar, un incremento de la concentración de glucosa en sangre (lo que en el ámbito general lo denominamos como azúcar en sangre); una subida en las cifras de la presión arterial; un mayor aporte de sangre a todos los tejidos; un metabolismo más intenso de células de toda la economía; incremento de la coagulación sanguínea para evitar la posibilidad de que por algún pudiera perderse sangre del organismo; incremento de la actividad y rapidez mental. Al valorar el conjunto y la relación entre los distintos efectos puede llegar a la conclusión de que estos aportan a la persona en estrés unas condiciones energéticas máximas como para poder llevar a cabo una actividad física y mental agotadora durante más tiempo de lo que podría en otras circunstancias.

Es en esta fase donde existe un peligro potencial negativo para nuestro organismo, ya que una alarma demasiado intensa podría desencadenar una sobrecarga cardíaca y de la tensión arterial que provoque una angina de

pecho, infarto de miocardio o entrar en una situación de bloqueo total shock.

a. Fase de resistencia

La primera fase de alarma termina generalmente con bastante rapidez, ya que el organismo humano no es capaz de sostener esta situación más allá de unos cuantos segundos. Una vez que se haya consumido estos recursos de la primera fase, si no se ha conseguido resolver el motivo de la alarma y sigue vigente la necesidad de respuesta al estímulo exterior, el organismo entonces cambia de táctica. Los estudios que sobre el estrés realizó el Dr. Hans Selye (17), se localizaron precisamente en esta fase de resistencia. Descubrió como todos los cambios adaptativos de nuestro comportamiento externo y nuestras reacciones internas se debían a la intervención de tres elementos de nuestro sistema endocrino, denominados como el eje:

Hipotálamo - Hipófisis – Suprarrenal.

El hipotálamo situado en la región medial de nuestro cerebro recoge los mensajes

- respuestas de nuestra corteza cerebral, que son recibidas por una glándula que es la hipófisis pituitaria, situada en la base del sistema nervioso central, que se podría llamar como el director de la orquesta, de todo nuestro sistema endocrino, quien a su vez organiza todo funcionamiento del organismo. El resultado de esta organización jerarquizada es poder utilizar nuestras reservas energéticas para seguir en la lucha.

b. Fase de Agotamiento

En cuanto empieza agotarse nuestras reservas energéticas de adaptación aparece la fatiga, como un conjunto de signos físicos y psicológicos, que

nos indicara con ciertas señales que debemos descansar para reponer nuestro desgaste vital. La importancia de esta señal es tal que, si el reposo no llega a su tiempo, la repercusión inmediata será el agotamiento parcial de ciertos tejidos orgánicos, como es el caso de la aparición de las agujetas musculares que aparecen por la ejecución de este.

Prevención del estrés laboral

El riesgo del estrés laboral puede reducirse de diferentes formas, entre las que figuran: *Prevención primaria*. La reducción del estrés a través de ergonomía, definición del puesto de trabajo y diseño ambiental, perfeccionamiento de la organización y de la gestión. *Prevención secundaria*: la reducción del estrés a través de desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, y mejora la prestación de servicios de salud ocupacional; y *Prevención terciaria*: reducción de los efectos del estrés a través de desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, y mejora de la prestación de servicios de salud ocupacional (22).

2.3.2.- Desempeño Laboral

Definiciones

El desempeño laboral es la acción que el personal mediante su conducta desarrolla sus competencias en función a sus deberes y funciones en el área de trabajo al cual ha sido asignado. Según la OMS (27), el desempeño del personal sanitario es fundamental porque repercute de manera inmediata en la dispensación de servicios de salud y, en último término, en la salud de la población. Se entiende por correcto desempeño el de un personal que trabaja de forma sensible a las necesidades, justa y eficiente para lograr los mejores

resultados sanitarios posibles dados los recursos y las circunstancias.

También el desempeño laboral ha sido siempre considerado como la base para lograr el buen desenvolvimiento de la organización en el mercado. En este sentido, el desempeño es fundamental para lograr el éxito y efectividad de la organización. Por ello es importante brindar a los trabajadores beneficios y estabilidad laboral, lo cual traerá motivación y tranquilidad al colaborador y un buen estado emocional que permitirá que realice un buen performance (25).

El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población; en el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud (28).

Esta concepción de la calidad del desempeño, unida e integrada a la calidad de los servicios, lleva a postular la evaluación del desempeño profesional como un proceso continuo de evaluación de la calidad de la atención en salud, que rompe los marcos puramente académicos, y la vincula con la responsabilidad institucional y el compromiso social, como respuesta a las necesidades de la población; en un proceso activo y participativo de problematización constante, que dirige las acciones a desarrollar en los procesos permanentes de formación y superación en salud (28).

Gestión de los Recursos Humanos

La OMS (27), informa, que el personal de salud de un país se compone de trabajadores sanitarios que se encuentran en etapas muy diversas de sus vidas laborales; trabajan en distintos tipos de organizaciones y lo hacen sujetos a condiciones y presiones en continua evolución. Sean cuales sean las circunstancias, una estrategia eficaz dirigida a la fuerza laboral debe centrarse en tres objetivos fundamentales: a) mejorar la contratación, b) ayudar al personal existente a potenciar su desempeño, y c) ralentizar el ritmo de abandono de la fuerza laboral.

Por su parte Ibarra A., citados en Salas R.³⁵ manifiesta que la administración de recursos humanos constituye un sistema, su premisa es concebir al hombre como el elemento fundamental de toda organización, el único capaz de innovar y revolucionar los procesos del trabajo en salud, a partir de una visión perspectiva, para enfrentar con creatividad y realismo los principales retos de la humanidad. El ser humano constituye el nervio motor de toda organización, por ello en el concepto actual de recurso humano, no solo queda comprendida la actividad humana, sino también los factores que la modelan: conocimientos, habilidades, experiencias, motivaciones, intereses, vocación, valores, actitudes, potencialidades y su estado de salud, entre otros. La gestión de recursos humanos se encarga por tanto de la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también del control de las técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal.

También la organización mundial de la salud (OMS)²³, establece que existe estrategias orientadas a potenciar el desempeño de los trabajadores son fundamentales, por las siguientes razones:

- a) Probablemente ofrezcan resultados antes que las dirigidas a incrementarlos efectivos.
- b) Las posibilidades de incrementar el suministro de trabajadores sanitarios serán siempre limitadas.
- c) Una fuerza de trabajo motivada y productiva alentará la contratación y la retención de trabajadores.
- d) Los gobiernos tienen para con la sociedad la obligación de garantizar que los recursos humanos y económicos limitados se utilicen de la forma más justa y eficiente posible.

Evaluación del desempeño laboral en salud

El término medición de desempeño implica la contabilidad sistemática y controlada de indicadores que revelan los cumplimientos de metas de una institución. Es decir, se mide la efectividad y la eficacia de una gestión. Para poder medir el desempeño, se necesita que sea evaluado a través de indicadores de desempeño.

Para poder evaluar de una forma completa y efectiva a los empleados, deberás fijarte en estas 4 áreas de desempeño: la productividad y calidad de trabajo, su eficiencia, la formación adquirida, y los objetivos conseguidos.²⁵

1. Su productividad y calidad del trabajo: La productividad es la cantidad de trabajo que un empleado saca adelante durante su jornada laboral. Es importante contar con una plantilla productiva, e incentivar esa productividad facilitando herramientas y procesos de trabajo eficaces. Eso sí, nunca debemos poner en riesgo la calidad de lo que produce una empresa a favor de la cantidad de trabajo que hace. No debemos olvidar que la calidad de un trabajo es

totalmente subjetiva. Medir la calidad del trabajo producido depende mucho del tipo de sector en el que nos movamos, así como de las tareas específicas asignadas a cada trabajador.

2. Su eficiencia: La eficiencia es el resultado de maximizar la productividad con un mínimo esfuerzo o gasto. Un trabajador eficiente es aquel capaz de desarrollarsus tareas en el mínimo tiempo posible y con un resultado óptimo. Para ello, es fundamental facilitar a los trabajadores los procesos y herramientas de gestión de proyectos adecuadas.

3. La formación adquirida: Todos sabemos la importancia que tiene la formación en el crecimiento profesional de los empleados, pero también en el de la propia empresa. Un trabajador formado es un trabajador preparado para ayudar a su empresa a alcanzar todos los objetivos que se proponga. Invertir en la formación del empleado es invertir en la propia empresa. Eventos, charlas, convenciones, congresos, desayunos profesionales. Las posibilidades de fomentar la formación de los empleados son enormes. La clave está en seleccionar en qué áreas formativas necesitamos reforzar la empresa y qué empleados son susceptibles de recibir esa formación.

4. Los objetivos conseguidos: Para el buen rendimiento laboral de los empleados, es importante que conozcan cuáles son sus objetivos, qué se espera de ellos. Es importante pactar con los empleados unos objetivos realistas y alcanzables en un tiempo concreto. Además, no debemos olvidar que es la empresa quien debe facilitar a los empleados toda la formación, herramientas y recursos necesarios para alcanzar estos objetivos.

La evaluación del desempeño incluye en sí misma la evaluación de las competencias, de conjunto con las condiciones laborales y personales requeridas para su actuación en un determinado puesto de trabajo. Para que un profesional tenga un buen desempeño laboral requiere ser competente; pero el hecho de ser competente, por sí mismo, no garantiza siempre un buen desempeño profesional, ya que va a depender de las restantes condiciones existentes.

La evaluación del desempeño permite realizar un diagnóstico operativo de las tareas del quehacer que requieren mayor apoyo para fortalecer la estructura organizacional, incluidas las capacidades humanas, los equipamientos y las instalaciones.

Se requiere abandonar todo enfoque punitivo de la evaluación del desempeño, para dirigirla hacia la integración coordinada y dinámica del binomio: evaluación del desempeño/educación permanente, en la búsqueda del incremento de la calidad -precisa y oportuna- del servicio que se brinda a la población, como base hacia la búsqueda de la excelencia en los servicios de salud.

Las evaluaciones del desempeño requieren que el trabajador demuestre sus capacidades, actitudes y valores de forma directa: ya sea practicando acciones y/o ejecutando tareas que solucionen problemas concretos o creando algún producto en un contexto laboral determinado.

Factores que generalmente se evalúan en el desempeño

- ✓ Conocimiento del trabajo
- ✓ Calidad del trabajo

- ✓ Relaciones con las personas
- ✓ Estabilidad emotiva
- ✓ Capacidad de síntesis
- ✓ Capacidad analítica

Una nueva tendencia en la medición del desempeño es el planteamiento de múltiples escenarios, y sus concentraciones en el futuro en vez de que es lo que realmente está pasando. Mediante la generación de múltiples escenarios “que pasa si” usando información que ya existe y aplicándolos a los escenarios como si fuesen reales.

Clasificación del desempeño laboral.

Según Durán (2010) (29), el desempeño laboral se clasifica según las áreas o dimensiones que se detallan a continuación:

- a. Trabajo:** Es la actividad realizada por el hombre, con la meta de recibir algo a cambio, es decir, una remuneración; así tanto el que contrata al trabajador para determinada tarea, como el trabajador mismo, se benefician mutuamente.
- b. Relación con los Pacientes:** Juega un papel muy importante en la práctica de la medicina y es esencial para la provisión de asistencia médica de alta calidad en cuanto al diagnóstico y tratamiento de la enfermedad.
- c. Ámbito Laboral:** El lugar donde trabajas, el clima de tu desarrollo laboral, las personas con las que de distintas maneras te relacionas para realizar tus labores. El ambiente donde te desenvuelves. E interactúas con las demás personas que trabajan contigo.

- d. Satisfacción:** Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.
- e. Cansancio:** Sensación de falta de energía que disminuye la capacidad de trabajo y dificulta a los músculos realizar sus funciones con la facilidad habitual; es normal que este síntoma se presente después de largas jornadas de actividad física o mental, al no dormir lo suficiente, al padecer anemia o depresión o no alimentarse adecuadamente, entre otros factores.

Así mismo, según la OMS (27), también menciona las cuatro dimensiones del desempeño de la fuerza de trabajo son:

- a) Disponibilidad: Disponibilidad espacial y temporal: comprende la distribución de los trabajadores y su presencia en el lugar de trabajo
- b) Competencia: Comprende la combinación de conocimientos técnicos, de capacidades y actitudes, y de comportamientos en el trabajo.
- c) Sensibilidad a las necesidades: Referido al trato correcto a las personas, independientemente de que su salud mejore o no, o de quiénes sean.
- d) Productividad: Alude a la producción de servicios de salud eficaces y resultados sanitarios al máximo nivel posible dado el personal disponible, así como a la racionalización del uso del tiempo o las capacidades del personal.

Existen muchas formas de mejorar el desempeño, algunas orientadas a los trabajadores sanitarios a título individual y otras dirigidas a las organizaciones en las que trabajan.

El sistema de salud

El sistema nacional de salud es el conjunto interrelacionado de organizaciones, instituciones, dependencias y recursos, incluidos aquellos vinculados con otros sectores, que realizan principalmente acciones de salud. Lo conforman, asimismo, todas las personas que actúan en él y todas las actividades que se realizan. La interrelación de los elementos es una interacción dinámica y da lugar a propiedades que no poseen las partes, como por ejemplo la concertación, coordinación y articulación de acciones.

El sistema de salud en el Perú es un sistema fraccionado, carente e inequitativo, según la OMS, el Perú cuenta con el sistema administrado por 5 entidades y la distribución es el siguiente: El Ministerio de Salud, que ofrece servicios de salud para el 60% de la población; EsSalud, que cubre el 30% de la población; y las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional, y el sector privado un 10% (30).

2.4. Definición de Términos

Estrés: "Experiencia interna que crea un desbalance psicológico en el individuo y es el resultado de factores del ambiente interno, la organización donde trabaja o las personas que le rodean" (19).

Estrés laboral: Reacción que puede tener el individuo ante la exigencia y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (31).

Estresor: El concepto estresor se considera como desencadenante de estrés, factor de estrés (19).

Desempeño laboral: El desempeño laboral es la acción que el personal mediante su conducta desarrolla sus competencias en función a sus deberes y funciones en el área de trabajo al cual ha sido asignado.

Nivel: Grado que permite la medición respecto a algo.

Profesional: Es aquella persona con una carrera ya sea universitaria o no universitaria que la ejerce dentro del marco legal.

Trabajador de salud. Profesional, técnico o auxiliar que desarrolla actividades en el proceso de prestación de servicios de salud.

Hospital Santa María de Cutervo. Establecimiento de salud de nivel II-1, ubicado en la provincia de Cutervo y dependiente del Gobierno Regional de Cajamarca, establecimiento referencial de la provincia con una población aproximada de 50 mil habitantes.

2.5. Hipótesis

Ho: No existe relación entre el nivel de estrés y el nivel de desempeño laboral de los profesionales no médicos del Hospital Santa María Cutervo.

Hi: Existe relación entre el nivel de estrés y el nivel de desempeño laboral de los profesionales no médicos del Hospital Santa María Cutervo

2.6. Variables los estudios

Variable - 1: Nivel de estrés de los profesionales no médicos.

Variable - 2: Nivel de desempeño laboral de los profesionales no médicos.

Variable interviniente: Características sociodemográficas: Edad, sexo, grupo ocupacional, estado civil, experiencia laboral, condición laboral, número de hijos.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	CATEGORIAS	RANGOS	ESCALA DE MEDICION
Nivel de estrés de los profesionales no médicos.	"Experiencia interna que crea un desbalance psicológico en el individuo y es el resultado de factores del ambiente interno, la organización donde trabaja o las personas que le rodean" (19).	Cuestionario sobre estrés laboral	<input checked="" type="checkbox"/> Leve. <input checked="" type="checkbox"/> Moderado <input checked="" type="checkbox"/> Severo.	25 – 41 42 – 75 76 - 125	Ordinal
Nivel de desempeño laboral de los profesionales no médicos	El desempeño laboral es la acción que el personal mediante su conducta desarrolla sus competencias en función a sus deberes y funciones en el área de trabajo a cual ha sido asignado (15).	Test de desempeño laboral.	<input checked="" type="checkbox"/> Bueno. <input checked="" type="checkbox"/> Regular. <input checked="" type="checkbox"/> Malo.	85 – 105 43 – 84 21 - 42	Ordinal

Variable de interviniente: Características sociodemográficos.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	CATEGORIAS	ESCALA DE MEDICION
EDAD	Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.	Cuestionario	20 – 29 30 – 39 40 – 49 50 a más	Intervalo
SEXO	Conjunto de las peculiaridades que caracterizan los individuos(32) .	Cuestionario	Mujer Hombre	Nominal
GRUPO OCUPACIONAL	Los grupos ocupacionales permiten explorar y comparar ocupaciones relacionadas a un campo o área de ejercicio.	Cuestionario	Enfermeros Obstetras Biólogos Odontólogos	Nominal
ESTADO CIVIL	Condición de una persona según el registro civil en función de si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto.	Cuestionario	Soltera(o) Casada (o) Divorciada/separado (o) Viuda (o) Conviviente	Nominal

EXPERIENCIA LABORAL	Conjunto de conocimientos y aptitudes que un individuo o grupo de personas ha adquirido a partir de realizar alguna actividad profesional en un transcurso de tiempo determinado (33).	Cuestionario	1 a 5 años 6 – 15 16 – 25 26 a más	Intervalo
CONDICION LABORAL	La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral (32).	Cuestionario	Contratado Nombrado Por terceros.	Nominal
NUMERO DE HIJOS	Se refiere al número de hijos nacidos vivos, incluyendo los hijos que luego fallecieron (32).	Cuestionario	Sin hijos 1 – 3 4 a más	Razón

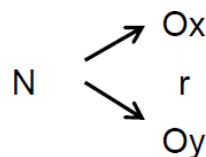
CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño y tipo de estudio

El diseño de investigación utilizado fue no experimental, de tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal. No experimental puesto que las variables de estrés laboral, desempeño profesional no fueron manipulados, es decir, fueron observados tal como se dieron en su contexto natural para ser analizados. El estudio fue descriptivo porque se buscó especificar las propiedades, las características y los perfiles de los profesionales no médicos. Fue correlacional porque tuvo la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. Fue de corte transversal, porque los datos fueron recolectados en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito, describir variables y analizar la incidencia e interrelación en un momento dado (34).

El diseño de investigación se grafica de la siguiente manera:



Dónde:

N =Representa la población muestral: Profesionales no médicos del Hospital SantaMaría de Cutervo.

OX =Representa a la Variable 1: Estrés Laboral.

OY =Representa a la Variable 2: Desempeño laboral

r =Representa la relación existente entre Estrés y el Desempeño laboral.

3.2. Criterio de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- ✓ Participación voluntaria, y que firmen el consentimiento informado
- ✓ Profesional no médico contratado o nombrado con una antigüedad mayor de 1 año.

Criterios de exclusión

- ✓ Profesional no médico con licencia o vacaciones.

3.3. Población y muestra

Estuvo constituida por todos los profesionales de la salud no médicos como: obstetras, enfermeros, tecnólogos, biólogos, cirujanos dentistas, nutricionistas, psicólogos. El Hospital Santa María de Cutervo es un establecimiento de salud de categoría II- 1, que se encuentra en la capital de la provincia de Cutervo y es el único establecimiento referencial de la provincia, cuenta con una población asignada de 15900, funciona con UPSS (unidad prestadora de servicios de salud) de centro quirúrgico, hospitalización, consultorios externos y emergencia.

Según la oficina de recursos humanos a octubre de 2019 hay un total de 111 profesionales no médicos. Se consideró una muestra poblacional o censal.

3.4. Unidad de Análisis

Fue cada uno de los profesionales no médicos que laboran en el Hospital Santa María de Cutervo, participantes del estudio y que cumplían con los criterios de inclusión.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos fue la encuesta y se usaron los siguientes instrumentos:

Escala de estrés laboral de la OIT –OMS

El estrés laboral se evaluó mediante un cuestionario propuesto por Ivancevich & Matteson en 1989 por intermedio de la OIT-OMS, el cual consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales agrupados en las siguientes dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, tecnología y equipamiento, influencia del líder, y respaldo del grupo. Esta escala tiene cinco opciones de respuesta tipo Likert, que van desde si la condición nunca es fuente de estrés hasta si la condición es siempre fuente de estrés. Se eligió esta escalaya que es la postulada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en conjunto con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que son entidades internacionales, competentes y reconocidas en sus materias (1).

Este instrumento ha sido utilizado en investigaciones en países latinoamericanos y en investigaciones peruanas, tales como Suárez en “Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS”(17).

La escala mide el estrés laboral en general en tres niveles:

- Estrés leve, con un puntaje de 25 a 41
- Estrés moderado, con un puntaje de 42 a 75
- Estrés severo, con un puntaje de 76 a 125

Escala de Desempeño Individual de Williams & Anderson

El desempeño se evaluó mediante la escala propuesta por Willian y Anderson. Esta escala contiene siete ítems correspondientes a los OCB-O, conductas cívicas que se centran principalmente en el beneficio de la organización, siete ítems de OCB-I, conductas cívicas organizacionales que procuran el beneficio de un individuo en particular, y siete ítems *In-Role*, conductas formales estipuladas. La escala tiene opciones de respuesta tipo Likert que van desde nunca hasta siempre (35).

Este instrumento ha sido validado y utilizado en diversas investigaciones; y en países latinoamericanos, así mismo adaptado por Sánchez Tananta (2015) (25).

La escala mide el desempeño laboral en general en tres grados:

- Desempeño malo : Puntaje de 21 a 42
- Desempeño regular : Puntaje de 43 a 84
- Desempeño bueno : Puntaje de 85 a 105

La recolección de los datos se dio tiempo antes del inicio de la pandemia por COVID – 19 y se realizó bajo las condiciones establecidas teniendo en cuenta el contacto directo con los encuestados.

3.6. Validez y Confiabilidad del Instrumento

Para verificar la validez de contenido del instrumento y si los enunciados son entendidos por los participantes, se realizó la prueba piloto en el Hospital José Soto Cadenillas de Chota, con 10 profesionales no médicos (4 enfermeros, 03 técnicos, 01 obstetra, 02 biólogos), este grupo tuvo similares características a la población en estudio. En dicha prueba se verificó el entendimiento de los

cuestionarios en las que no hubo mayor observación.

La Confiabilidad de los instrumentos. Se realizó mediante la prueba de fiabilidad estadística del Alfa de Crombach. Dicha prueba al salir con un resultado de 0.43 y 0.58, se revisó y replanteo algunos ítems de los cuestionarios para garantizar una confiabilidad según el Alfa de Crombach, alcanzando un coeficiente de 0.83 para el instrumento sobre el estrés laboral y 0.90 para Test de desempeño laboral para trabajadores.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

Una vez finalizada la recopilación de los datos se revisaron todos los cuestionarios, pregunta por pregunta, para verificar que todas estén contestadas correctamente. Luego de la revisión exhaustiva de los instrumentos, se creó una base de datos en una hoja de cálculo Excel para obtener una matriz de “n” filas por “m” columnas donde quedarán registrados todos los datos procedentes de los instrumentos de medición. Cuando todos los datos fueron ingresados en esta hoja de cálculo, nuevamente se realizó una revisión minuciosa con la finalidad de verificar los posibles errores de digitación y de esta manera aumentar la calidad de los datos recogidos. Con esto se trató de buscar inconsistencias entre ciertas preguntas, verificar si hay valores que no tienen lugar en determinadas preguntas, cuantificar la no respuesta y decidir qué hacer con ellas.

La gran ventaja que tiene el uso de paquetes estadísticos es la facilidad y rapidez en la realización de los cálculos precisos para el análisis, al tiempo de eliminar una gran cantidad de procesos repetitivos de conteo y procesamiento de datos, procesos susceptibles de generar numerosos errores cuando son realizados por

personas, es por ello que la base completamente depurada se exportó al software estadístico IBM SPSS Statistics v.25 para su respectivo procesamiento.

Finalizada la fase de preparación de los datos se comenzó la etapa de análisis de ellos. En un primer momento el objetivo se centró en obtener un conocimiento detallado de cada una de las variables utilizadas en la investigación. Entre las técnicas más utilizadas, para el análisis univariado, fue la distribución de frecuencias, que es una tabla donde se exhiben las distintas categorías que componen la variable. Estas distribuciones de frecuencias se emplearon para los niveles más bajos de medición.

Para el análisis bivariado se usaron las tablas cruzadas, generalmente las de porcentaje columna como sugiere Kerlinger.

Para probar la hipótesis se usó la prueba Chi cuadrado y se aceptaron la hipótesis nula pues el valor de p fue mayor al 5% (valor $p > 0.05$).

3.8. Consideraciones Éticas

Respeto por las personas: Este principio requiere que los profesionales de salud no médicos sean tratados como seres autónomos, permitiéndoles decidir por sí mismos. Este principio se aplica a través de la obtención de consentimiento informado (CI). El CI se obtiene de dichos profesionales de tomar decisiones sobre sí mismos, asegurando su comprensión de la información proporcionada. En el estudio se realizó la información del propósito previo a la firma del consentimiento informado, aclarando además que pueden decidir retirarse en cualquier momento si así lo consideran (36).

Beneficencia: En relación a la ética de investigación, la beneficencia significa una obligación a no hacer daño (no maleficencia), minimización del daño y maximización de beneficios. Este parámetro se ha cumplido, cuando la investigadora se aseguró que no existan riesgos, con una tasa riesgo/beneficio favorable hacia los profesionales de salud no médicos (37).

Justicia: Este principio se refiere a la justicia en la distribución de los sujetos de investigación, de tal manera que el diseño del estudio de investigación permita que las cargas y los beneficios estén compartidos en forma equitativa entre los grupos de profesionales no médicos. En el estudio se selecciona la muestra teniendo en cuenta este principio y también se dará un trato igualitario a todos (38).

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Caracterización socio demográfica de los profesionales no médicos del

Hospital Santa María - Cutervo

Tabla 1: Características socio demográficas de los profesionales no médicos del Hospital Santa María – Cutervo, 2019.

Características	N°	%
Edad		
De 23 a 30 años	13	11,7
De 31 a 40 años	48	43,2
De 41 a 50 años	41	36,9
>= a 51 años	9	8,1
Grupo ocupacional		
Enfermera(o)	40	36,0
Obstetra	16	14,4
Biólogo / Psic.	9	8,1
Otros	44	39,6
Condición laboral		
Nombrado	89	80,2
Contratado CAS y terc.	22	19,8
Tiempo de experiencia		
Menos de un año	2	1,8
De 1 a 5 años	15	13,5
De 6 a 10 años	24	21,6
De 11 a 15 años	31	27,9
De 16 a 20 años	22	19,8
De 21 a 25 años	17	15,3
Estado civil		
Soltera (o)	32	28,8
Casada (o)	31	27,9
Conviviente	43	38,7
Divorciada (o)	5	4,5
Número de hijos		
Ninguno	20	18,0
Uno	36	32,4
Dos	39	35,1
Tres a más	16	14,4
Total	111	1000

En la tabla 1, se muestra la distribución de las variables sociodemográficas en la que se puede apreciar que los profesionales no médicos mayoritariamente se encuentran entre 31 a 40 años (43,2%) y entre 41 a 50 años (36,9%). En cuanto al grupo ocupacional los Enfermeros (36%) y los Técnicos en Enfermería (35,1%), seguido por obstetras con un (14%). Así mismo el personal de salud no médico es mayormente nombrado (80,2%). También, en cuanto al tiempo de experiencia entre el 27,9% tiene entre 11 a 15 años, 21,6% de 6 a 10 años y 19,8% entre 16 a 20 años. De otro lado 38,7% son convivientes y la mayor proporción de participantes tiene 2 hijos (35,9%).

El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales no médicos del Hospital Santa María – Cutervo, 2019; por lo que en primer lugar se planteó el objetivo específico de conocer las características socio demográficas de los profesionales. En tal sentido los profesionales no médicos del Hospital Santa María se caracterizan por ser adultos jóvenes y adultos, en su mayoría se encuentran nombrados, así como mayoritariamente cuentan con más de 6 años de trabajo en la institución.

Al igual que el estudio, también Gallego Echeverri et al. (2017), encontraron que, de la muestra de profesionales, el 76% eran femeninas, el 28% se encontraba entre los 18 a 25 años y concluyeron que las tendencias altas de estrés se asocian a problemas financieros, familiares y de salud (2).

4.2. Nivel de estrés de los profesionales no médicos del Hospital Santa María

Cutervo

Tabla 2: Nivel de estrés de los profesionales no médicos del Hospital Santa María Cutervo, 2019.

Nivel de Estrés Laboral	N°	%
Estrés leve	0	0,0
Estrés moderado	19	17,1
Estrés severo	92	82,9
Total	111	100,0

La tabla 2, muestra que el 82,9% de la población en estudio tiene estrés severo y 17,1% estrés moderado 17.1%; no se ha encontrado participantes con estrés leve.

El estrés hoy en día se ha constituido en un problema de salud que afecta en gran medida a toda la población, cada uno con sus propios factores estresantes y con distintas formas de afrontamiento. Tal como la Organización Mundial de la Salud define el estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción” (1); estas reacciones varían de unos a otros o de acuerdo al área donde se desempeñan, influyendo en las actividades y en las instituciones mismas. En el sector salud en nuestro país con un sistema carente en muchos aspectos se incrementan los niveles de estrés afectando a la persona, la familia y también indirectamente a su entorno social.

Como han descrito, distintos autores, coinciden en que cada día el estrés se convierte en un problema que afecta no solo la salud física, emocional sino también física de la persona, y con repercusiones en la familia y la sociedad. Este

problema sin duda está condicionado por factores internos y externos que generan condiciones las cuales sobrepasan la capacidad psico emocional de las personas.

En el presente estudio también se encontró que el profesional de salud no médico, sufre estrés 98,1% (109) siendo un estrés severo en un 82,9% (90) y moderado en el 17,1% (19); por su parte y de manera similar Velásquez Caizaluisa et al. (2016), en su tesis encontraron que de los 120 participantes (71,9%) evidenciaron un nivel de estrés percibido, de los cuales 57,5 % presentaron un nivel de estrés bajo y 14,4 % presentaron un nivel de estrés alto (9). Además, en el presente estudio se encontró que el 81,3% de los profesionales de salud no médicos, entre 31 y 40 años presenta estrés severo y un 80,5% en trabajadores con edades de 41 a 50 años; mientras que según grupo ocupacional se presenta estrés severo con mayor proporción en Enfermería con un 87,5%, seguido del 81,3% de las obstetras que presenta estrés severo.

El estrés en diferentes niveles y con distintas consecuencias está presente en porcentajes altos en los trabajadores de salud en los diferentes países, sobre todo en quienes tienen mayor responsabilidad o están en mayor contacto con los pacientes, tal como se puede ver en los resultados obtenidos y que son similares a los obtenidos en los estudios que respaldan como antecedentes.

Al igual que en el presente estudio, investigaciones como el realizado por Roas Lavy (2017) (10), en el Hospital de apoyo Camaná en el 2015, reportó que la existencia de estrés entre los profesionales de enfermería es en el 67% y que las causas del estrés en el 42% enfermeras es la incomodidad por agentes negativos como los ruidos, los olores y la exposición a químicos, mientras que en el 25% fueron los problemas psicológicos como el agotamiento emocional.

La OMS define el estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas que

preparan el organismo para la acción”. Esas reacciones fisiológicas en muchas personas, según sus mecanismos de defensa, pueden ocasionar malestar físico, psicológico o social, que a su vez esto sin duda ocasiona ausentismo del personal de salud, mermando la oferta o condicionando la atención de los usuarios que después se traducirá en una insatisfacción (19).

4.3. Nivel de desempeño laboral de los profesionales no médicos del Hospital Santa María Cutervo

Tabla 3: Nivel de desempeño laboral de los profesionales no médicos del Hospital Santa María Cutervo. 2019.

5.

Nivel de	N°	%
Desempeño laboral		
Desempeño malo	0	0
Desempeño regular	61	55,0
Desempeño bueno	50	45,0
Total	111	100,0

Se ha encontrado en la tabla 3, que 55% de los profesionales no médicos del Hospital Santa María de Cutervo, logró un desempeño entre regular y 45% un desempeño bueno.

Se dice que hoy en día el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para los que trabajan. Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral (17). Situación que compromete el funcionamiento de las instituciones de salud.

Las consecuencias del estrés en las profesiones sanitarias son especialmente graves y visibles por la constante exposición pública de su trabajo y el factor añadido de su vocación de servicio. La relación profesional con el paciente no es fácil y requiere una serie de herramientas, de competencias, habilidades y

actitudes por parte del personal sanitario.

El estrés como lo dicen los estudios no solo trae consecuencias físicas fisiológicas y emocionales con las personas que la padecen sino también con las familias y el entorno y por otro lado este afecta al desempeño del profesional y obviamente interferir en el logro de objetivos de la institución. Esta situación hace que el estrés sea un problema de salud pública importante a tener en cuenta.

En relación al desempeño, el profesional de salud no médico del Hospital Santa María de Cutervo, logró un desempeño entre regular a bueno, con 55% y 45% respectivamente. El desempeño regular según características se da en el 92,3% de profesionales de entre 23 a 30 años y 56,3% de entre 31 a 40 años; en el 60% de las enfermeras, el 56,3% de las obstetras; en el 100% del personal contratado por la modalidad de terceros; en el 80% de los que tienen entre 1 a 5 años de trabajo; en el 80% de los divorciados; y en el 65% de los que no tiene hijos.

Los resultados se contrastan con estudios, como realizado por Campusano Machahuay et al. (2018), en su tesis “Efectos de la sobrecarga de trabajo en el desempeño laboral del personal de enfermería” en la que concluye que los efectos de la sobrecarga de trabajo influye en el desempeño laboral del personal de enfermería, reduce la productividad, rinde menos, conlleva a serios problemas en su salud física y mental, asimismo perjudicarán su eficiencia y su calidad de vida, disminuyendo su desempeño profesional” (3).

Además, el desempeño del personal sanitario es fundamental porque repercute de manera inmediata en la dispensación de servicios de salud y, en último término, en la salud de la población. Se entiende por correcto desempeño el de un personal que trabaja de forma sensible a las necesidades, justa y eficiente para lograr los mejores resultados sanitarios posibles dados los recursos y las

circunstancias (24).

En tal sentido para tener un buen desempeño y que este repercuta en los logros de la institución es necesario reducir o mitigar los factores estresantes, disminuir los efectos que estos pueden ocasionar y en sentido contrario aumentar las motivaciones de los profesionales.

El desempeño del trabajador del sector salud puede clasificarse en diferentes aspectos o lo que podrían ser dimensiones, tales como el desempeño en el trabajo en sí mismo, entendido como la actividad que se realiza a cambio de una compensación económica, sin embargo, juega un papel importante las relaciones con los pacientes dentro y fuera del establecimiento, el clima laboral interno; el cansancio o sobre carga de trabajo, la satisfacción del usuario en base a sus expectativas.

4.4.- Relación entre el nivel de estrés y el nivel de desempeño laboral de los profesionales no médicos del Hospital Santa María - Cutervo.

Tabla 4: Nivel de estrés según nivel de desempeño laboral de los profesionales no médicos del Hospital Santa María – Cutervo, 2019.

Nivel de Desempeño laboral	Nivel de estrés laboral					
	Estrés leve		Estrés moderado		Estrés severo	
	N°	%	N°	%	N°	%
Desempeño malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Desempeño regular	0	0,0	15	78,9	46	50,0
Desempeño bueno	0	0,0	4	21,1	46	50,0
Total	0	0,0	19	100,0	92	100,0

En la tabla 4, se ha encontrado que el grupo de profesionales no médicos con estrés moderado tiene un desempeño regular con 78,9% y 21,1% buen desempeño. El grupo de participantes que presentó estrés severo, 50% tiene desempeño regular y 50% buen desempeño, por lo que según el coeficiente de correlación (p) existe una relación entre variables (P=0,075).

Finalmente, se puede evidenciar que el profesional de salud no médico que sufre de estrés tiene un desempeño entre regular y bueno. El 78,9% de personal de salud no médico que sufre un estrés moderado tiene un desempeño regular y el 50% de personal que sufre de estrés severo tiene también un desempeño regular.

Así mismo De la Cruz Ramírez (2018), encontró que la mayoría de trabajadores de salud presentó un alto nivel de estrés laboral (47,9%) y un regular desempeño profesional (42,4%), evidenciándose una asociación estadística entre estas variables ($p < 0,05$) y concluyó que el estrés laboral en los trabajadores de salud, tiene una relación estadísticamente significativa con su desempeño profesional (11).

Hay evidencia de que existe relación entre el nivel de estrés y el nivel de desempeño laboral de los profesionales no médicos del Hospital Santa María Cutervo, a un nivel de significancia del 5%, por lo que se aprueba la hipótesis de investigación que se corresponde con la hipótesis (H_1)

Según un estudio, en cuanto al estrés laboral y el desempeño encontró que el acoso, la intimidación y el ostracismo en el lugar de trabajo aumentan el estrés laboral, generan desmotivación, disminuye la eficacia del trabajo, incrementa la toxicidad entre los compañeros de trabajo y en este contexto concluye que si los empleados están felices y saludables, pueden ser más productivos, por lo que, las organizaciones necesitan construir una cultura en la que los empleados puedan dar lo mejor de sí y brillar (39).

En tanto un estudio realizado en China, concluyó que las estrategias de afrontamiento positivas reducen o amortiguan los efectos negativos del estrés laboral en el desempeño laboral y las estrategias de afrontamiento negativas aumentan los efectos negativos (40). Estas estrategias de afrontamiento deben ser especificadas y trabajadas con el personal de salud con la finalidad de disminuir los estresores y con ello mejorar el desempeño laboral.

Estudios han establecido la relación entre el desempeño y el estrés, hecho que mediante el estudio se está comprobando en los trabajadores de salud del Hospital Santa María de Cutervo, esta relación es sin duda inversa puesto que a mayor estrés menor es el desempeño; sin embargo, es necesario realizar estudios que evidencien el grado de relación o la influencia o dependencia del desempeño frente al estrés laboral, así como realizar propuestas de mejora o estudios experimentales orientados a disminuir el estrés laboral como inicio para mejorar el desempeño laboral.

Toda empresa privada o pública como el Hospital Santa María Cutervo, busca mejorar el desempeño de su personal por lo que debe considerar aspectos encontrados en el estudio.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados se puede concluir que:

1. Existe un nivel de estrés severo en profesional de salud no médico del Hospital SantaMaría de Cutervo, siendo mayoritariamente en los mayores de 50 años, que son convivientes o solteros, así como en profesional de salud no médico contratado por la modalidad de terceros.
2. Los profesionales de salud no médico presentan mayor proporción de estrés entre las edades de 31 a 40 años, según grupo ocupacional se encuentran los enfermeros, los que presentan contratos por terceros y los que tienen estado civil conviviente.
3. El desempeño del profesional de salud no médico del Hospital Santa María de Cutervo, esta entre regular a bueno.
4. Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los profesionales de salud no médico que laboran en el Hospital Santa María de Cutervo, con un coeficiente de correlación ($P=0,075$).

5.2. RECOMENDACIONES

Al Hospital Santa María de Cutervo.

- Diseñar estrategias como la actividad física, la confraternidad, actividades recreativas, entre otras que permitan disminuir el nivel de estrés de los trabajadores de salud.
- Incentivar la promoción y el reconocimiento de los profesionales con buen desempeño profesional en el trabajo.

A la Universidad Nacional de Cajamarca.

- Realizar estudios para determinar los factores estresantes propios en los trabajadores de salud de nuestra realidad en nuestra provincia, más aún en estos tiempos en la era digital tecnológica.
- Promover investigaciones de enfoque cualitativo y mixto que contribuyan a profundizar el conocimiento y mejorar el estado emocional y la salud mental de los trabajadores del sector público como los de la salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: un reto colectivo [Internet]. OIT; 2016 [Citado el 16 de marzo del 2019]. 60 p. Disponible en: <https://www.fundacionlaboral.org/actualidad/noticias/redirect/la-oit-elabora-el-informe-estres-en-el-trabajo-un-reto-colectivo-con-motivo-del-dia-mundial-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>
2. Gallego Echeverri LA, López Aguirre DC, Piñeres Bejarano JE, Rativa Osorio YN, Téllez De La Pava YV. El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío. Revista Psicología Científica [Internet]. 2017 May 1 [Citado el 16 de marzo del 2019];1. Disponible en: <https://www.psicologiacientifica.com/estres-laboral-estrategias-afrontamiento-personal-enfermeria/>
3. Campusano Machahuay M, Luzhuaman Rosales MM. Efectos de la sobrecarga del trabajo en el desempeño laboral del profesional de Enfermería [Internet]. [Lima]; 2018 [Citado el 16 de marzo del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2049>
4. Violencia y estrés (SECTOR) [Internet]. [Citado el 15 de marzo del 2019]. Disponible en: <https://www.ilo.org/sector/activities/topics/violence-and-stress/lang--es/index.htm>
5. Raile Alligood M, Marriner Tomey A. Modelos y teorías en enfermería. Madrid: Elsevier; 2018.
6. Smith A. Potenciar al máximo el personal sanitario existente. In: Informe sobre la salud en el mundo. 2006. p. 67–75.
7. González de Rivera y Revuelta J. Síndrome de desgaste profesional. «Burnout» o síndrome del quemado. Barcelona; 2007.
8. Luengo-Martínez C, Sanhueza O. Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería. Medicina y Seguridad del Trabajo [Internet]. 2016 Dec [Citado el 9 de agosto del 2019];62(245). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2016000500008

9. Velásquez Caizaluisa FD, Villavicencio Chávez DA. Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016 [Internet]. [Quito]; 2016 [Citado el 16 de marzo del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896>
10. Roas Lavy ZM. Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de Enfermería del Hospital apoyo Camaná, 2015 [Internet]. [Lima]; 2017 [Citado el 9 de marzo del 2019]. Disponible en: <https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/816>
11. de La Cruz Ramírez YM. Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes Carhuaz 2016 [Internet]. [Lima]; 2018 [Citado el 10 de marzo del 2019]. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3488>
12. Lozano Becerra EM. Nivel de estrés laboral de los profesionales de Enfermería en el Hospital Tito Villar Cabeza. Bambamarca 2014 [Internet]. [Chota]; 2014 [Citado el 16 de marzo del 2019]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/274>
13. Rodríguez-Jiménez OR, Rosero-Burbano RF, Botia Sanabria ML, Duarte Mateus LH. Producción de Conocimiento en Psicometría en Instituciones de Educación Superior de Bogotá y Chía. Revista Colombiana de Psicología [Internet]. 2014 Jun [Citado el 16 de marzo del 2019];20(1):9–25. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=8041903500>
14. Urbina Laza O, Soler Cárdenas SF, Otero Ceballos M. Evaluación del desempeño del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología. Educación Médica Superior - Scielo [Internet]. 2006 Mar [Citado el 19 de marzo del 2019];20(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412006000100004
15. Rivero-Remírez Y. Evaluación del desempeño: tendencias actuales. Revista Archivo Médico de Camagüey - Scielo [Internet]. 2019 Mar [Citado el 17 de mayo del 2019];23(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159

16. Barahona-Meza L, Amemiya-Hoshi I, Sánchez-Tejada E, Oliveros-Donohue M, Pinto-Salinas M, Cuadros-Tairo R. Asociación entre violencia, estrés y rendimiento académico en alumnos de medicina. *An Fac med* [Internet]. 2018 [Citado el 17 de marzo del 2019];79(4):307–18. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v79i4.15635>
17. Pérez Jarauta J, Echauri Ozcoide M, Salcedo Miqueleiz A. *El Estrés*. Navarra: Gráficas ONA, S.A; 2012.
18. Del Hoyo Delgado MA. *Estrés laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2007.
19. Torrades S. Estrés y burn out. Definición y prevención. *Offarm - Elsevier* [Internet]. 2007 Nov [Citado el 16 de marzo del 2019];26(10):104–7. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-pdf-13112896>
20. Sebastián Coduti P, Belén Gattás Y, Liz Sarmiento S, Andrea Schmid R. Enfermedad laboral: cómo afectan el entorno organizacional [Internet]. Mendoza; 2013 [Citado el 17 de marzo del 2019]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fbdigital.uncu.edu.ar%2Fobjetos_digitales%2F5215%2Fcodutitesisenfermedadeslaborales.pdf&clen=761682&chunk=true
21. Ezenwaji IO, Eseadi C, Okide CC, Nwosu NC, Ugwoke SC, Ololo KO, et al. Work-related stress, burnout, and related sociodemographic factors among nurses: Implications for administrators, research, and policy. *Medicine* [Internet]. 2019 Jan 1 [Citado el 16 de marzo del 2019];98(3): e13889. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30653094/>
22. García-Moran M de C. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona* [Internet]. 2016 Feb 17 [Citado el 16 de marzo del 2019];0(019):11–30. Disponible en: <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/968>
23. Godoy LD, Rossignoli MT, Delfino-Pereira P, Garcia-Cairasco N, Umeoka EH de L. A Comprehensive Overview on Stress Neurobiology: Basic Concepts and Clinical Implications. *Frontiers in behavioral neuroscience* [Internet]. 2018 Jul 3 [Citado el 17 de marzo del 2019];12. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30034327/>

24. Kenjo. Guía de evaluación del desempeño laboral para RRHH [Internet]. [Citado el 16 de marzo del 2019]. Disponible en: <https://www.kenjo.io/es/guia-evaluacion-desempeno-para-recursos-humanos>
25. Sánchez Tananta SD. Síndrome de burnout y características sociodemográficas en los profesionales de enfermería del centro de salud Patrona de Chota [Internet]. UNC. 2015 Citado el 17 de marzo del 2019]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/980>
26. López L, Solano A, Arias A, Aguirre S, Vásquez Trespalcios EM. El Estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina - Dialnet. CES Salud Pública [Internet]. 2012 [Citado el 16 de marzo del 2019];3(2):280–8 Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4164138>
27. Houtman I, Jettinghoff K. Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. 6ta ed. Organización Mundial de la Salud, editor. Vol. 2. Ginebra; 2017.
28. Fernández-Lópeza J, Siegristb J, Rödelb A, Hernández-Mejíac R. El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? | Atención Primaria. Atención Primaria [Internet]. 2013 May [Citado el 16 de marzo del 2019];31(8):524–6. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-el-estres-laboral-un-nuevo-13047737>
29. Durán MM. Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista Nacional de Administración [Internet]. 2010 Dec 31 [Citado el 16 de marzo del 2019];1(1):71–84. Disponible en: <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/285>
30. OMS | El Perú. WHO. 2013; [Citado el 16 de marzo del 2019]; Disponible en: <https://www.who.int/workforcealliance/countries/per/es/>
31. Carrillo-García C, Ríos-Rísquez MI, Escudero-Fernández L, Martínez-Roche ME, Carrillo-García C, Ríos-Rísquez MI, et al. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. Enfermería Global [Internet]. 2018 [Citado el 16 de marzo del 2019];17(50):304–24. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412018000200304&lng=es&nrm=iso&tlng=es

32. Aguilar-Elena R, González Sánchez J, Morchón R, Martínez-Merino V. ¿Seguridad biológica o bioseguridad laboral? Vol. 29, Gaceta Sanitaria. Ediciones Doyma, S.L.; 2015. p. 473.
33. Becerra-Canales B, Condori-Becerra Á. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica* [Internet]. 2019 [Citado el 4 de marzo del 2019];36(4):658–63. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400014&lng=es&nrm=iso&tlng=es
34. Hernández Sampieri R, Méndez Valencia S, Mendoza Torres CP, Cuevas Romo A. *Fundamentos de Investigación*. DRUKO INTERNATIONAL S.A de c.v, editor. México: McGRAW-HILL Interamericana Editores, S.A. DE C.v.; 2017.
35. Ruiz Aguilar IA, Vega Cóndor KL. Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales [Internet]. [Lima]; 2016 [Citado el 17 de marzo del 2019]. Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11845>
36. Vidal S. Ética de la investigación en salud. OPS [Internet]. 2017 Mar [Citado el 16 de marzo del 2019]; Disponible en: <https://salud.gob.ar/dels/entradas/etica-de-la-investigacion-en-salud>
37. Díaz Narváez VP. *Metodología de la investigación científica y bioestadística para profesionales y estudiantes de Ciencias de la Salud*. 2da ed. Santiago de Chile; 2009.
38. Pat-Pech ME, Soto-Morales E. Investigación Satisfaction of hospitalized adult patients with the interpersonal treatment of nursing staff Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Vol. 25, *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2017.
39. Rasool SF, Wang M, Zhang Y, Samma M. Sustainable Work Performance: The Roles of Workplace Violence and Occupational Stress. *International journal of environmental research and public health* [Internet]. 2020 Feb 1 [Citado el 16 de marzo del 2019];17(3). Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32024195/>

40. Li L, Ai H, Gao L, Zhou H, Liu X, Zhang Z, et al. Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional survey in China. *BMC health services research* [Internet]. 2017 Jun 12 [Citado el 16 de marzo del 2019];17(1). Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28606180/>

ANEXOS

ANEXO N° 01:

CUESTIONARIO DE CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS

Estimado trabajador de salud:

El presente instrumento tiene como objetivo obtener información sobre “Estrés y desempeño laboral de los profesionales no médicos del hospital Santa María Cutervo 2018”. Agradezco de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. Nos brinda es anónima.

1. Edad.....

2. Grupo ocupacional.

- a) Cirujano dentista.
- b) Enfermera(o)
- c) Obstetra.
- d) Tecnólogo médico, Biólogo – micro biólogo.
- e) Psicólogo.
- f) Técnico de enfermería
- g) Otros profesionales.

3. Condición laboral.

- a) Nombrado
- b) Contratado CAS
- c) Contrato de terceros.

4. Tiempo de experiencia.....

5. Estado civil.

- a) Soltera (o)

b) Casada (o)

c) Conviviente

d) Divorciada (o)

e) Viuda (0)

6. **Número de hijos.**

ANEXO N° 02:

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL

Autor : OIT- OMS - Ivancevich & Matteson, 1989

Año de adaptación : Lic. Enf. Díaz Uriarte, Gader Uziela 2019

Para cada ítem, indicar con un aspa con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted:

ITEM	DIMENSIONES	INDICADOR				
		NUNCA (1)	CASI NUNCA (2) A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE (5)	
Clima Organizacional.						
1	Los profesionales no médicos, no comprenden cual es la misión y visión del hospital.					
2	Los profesionales no médicos reciben halagos de los médicos.					
3	Existe integración y cooperación entre todos los profesionales no médicos del hospital					
4	Los profesionales no médicos, poseen habilidades de dirección y orientación.					
5	Hay buenas relaciones interpersonales entre todos los profesionales no médicos					
Estructura organizacional.						
6	Los profesionales no médicos respetan la cadena de mando.					
7	Las estrategias de la institución son bien comprendidas por los profesionales no médicos.					
8	Los profesionales no médicos disponen de capacitaciones para seguir siendo competitivo.					
9	Los procedimientos incluyen poco papeleo.					
10	Los profesionales no médicos se encuentran organizados.					

Tecnología y equipamiento.					
11	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.				
12	Los profesionales no médicos brindan ayuda técnica cuando es necesario.				
13	Los profesionales no médicos cuentan con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.				
14	Los profesionales no médicos cuentan con la infraestructura adecuada para sus labores.				
15	Los profesionales no médicos cuentan con los equipos adecuados para brindar un servicio de calidad				
Influencia del Líder					
16	Mi jefe inmediato promueve actitudes positivas.				
17	Mi jefe de servicio da la cara por mí ante los jefes de la institución.				
18	Mi jefe de servicio me respeta.				
19	Las políticas generales iniciadas por la dirección ayudan al buen desempeño de los profesionales no médicos.				
20	Mi jefe inmediato se preocupa de mi bienestar personal.				
Respaldo de grupo.					
21	Soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.				
22	Mis colegas respaldan mis metas profesionales.				
23	Mi servicio disfruta del prestigio dentro de la institución.				
24	Una persona en mi grupo ocupacional tiene poco empeño sobre el trabajo.				
25	Mis colegas me presionan demasiado.				

ANEXO N° 03:

TEST DE DESEMPEÑO LABORAL PARA TRABAJADORES.

Autor : Willian & Anderson, 1991

Año de adaptación : Lic. Enf. Díaz Uriarte, Gader Uziela, 2019

Estimado trabajador de salud:

Fecha:

I. DATOS GENERALES:

1. Servicio:2. Edad:3. Sexo:

4. Antigüedad en el servicio (años): 5. Experiencia laboral:

II. TEST DE DESEMPEÑO LABORAL.

Para cada enunciado, indicar el grado de certeza en relación a su vivencia en el trabajo:

ITEM	DIMENSIONES	INDICADOR				
		Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
OCB - O						
1	Notifica oportunamente las inasistencias con la finalidad de no desabastecer los horarios.					
2	Verifica el funcionamiento de equipos, verifica el abastecimiento de materiales e insumos para la atención.					
3	Mantiene los ambientes limpios, ventilados e iluminados					

4	Desarrolla estrategias que ayudan al logro de indicadores sanitarios.					
5	Cumple con las responsabilidades especificadas en manual de procedimientos.					
6	Conserva y protege la propiedad de la organización.					
7	No registra quejas de sus compañeros y tampoco de los usuarios de los servicios de salud.					
OCB - I						
8	Pierde mucho tiempo en conversaciones telefónicas personales.					
9	Brinda una atención cálida, empática y respetuosa.					
10	Evita los conflictos dentro del equipo de salud y mantiene la comunicación asertiva.					
11	Brinda ayuda a los compañeros que han estado ausentes del trabajo.					
12	Asiste a su jefe inmediato o compañero con su trabajo sin que este se lo pida.					
13	Se toma tiempo para escuchar los problemas y preocupaciones de sus compañeros de trabajo.					
14	Ayuda en la inducción de nuevos trabajadores.					
IN ROLE						
15	Descuida aspectos del trabajo que está obligado a realizar.					
16	Planifica actividades para satisfacer las necesidades de los pacientes.					
17	Realiza una valoración holística de los pacientes y su familia.					
18	Realiza los procedimientos en el paciente en base al método científico y técnica adecuada.					
19	Aplica principios de bioseguridad, durante los procedimientos.					
20	Registra correctamente las actividades realizadas en el kardex, registro diario, historias clínicas, entre otros.					
21	Mantiene la confidencialidad con respecto a la salud del paciente.					

ANEXO N° 04 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado trabajador de salud:

A través del presente documento se solicita su participación en la investigación “Estrés y desempeño laboral de los profesionales no médicos del Hospital Santa María de Cutervo 2018”. Si usted acepta participar en este estudio, se le pedirá disponer de un tiempo aproximado de 30 minutos, en el cual se le aplicará un cuestionario sobre: **ESTRÉS LABORAL**.

Yo.....

(Nombres y apellidos)

Identificado(a) con DNI N° domiciliado en

Declaro que:

He leído la hoja de información que se me ha entregado He podido hacer preguntas sobre el estudio

He recibido suficiente información sobre el estudio

He hablado con.....

(Nombre de la investigadora).

Comprendo que mi participación es voluntaria. Comprendo que puedo retirarme del estudio:

1. Cuando quiera
2. Sin tener que dar explicaciones
3. Sin que esto repercuta en mis cuidados médicos

Por lo tanto, doy libremente mi conformidad para participar en el estudio

Firma-Participante

Firma-Investigador

ANEXO N° 05: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE ESTRÉS

CONFIABILIDAD DE ESTRÉS LABORAL	
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° Elementos
0.83	11
CONFIABILIDAD DE DESEMPEÑO LABORAL	
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° Elementos
0.90	21

**Nivel de estrés según características sociodemográficas de los profesionales no
médicos del Hospital Santa María – Cutervo.**

Características	Estrés laboral						Total	
	Estrés						N°	%
	Estrés leve		moderado		Estrés severo			
socio demográficas	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<u>Edad</u>								
De 23 a 30 años	0	0,0	2	15,4	11	84,6	13	100,0
De 31 a 40 años	0	0,0	9	18,8	39	81,3	48	100,0
De 41 a 50 años	0	0,0	8	19,5	33	80,5	41	100,0
De 51 a más	0	0,0	0	0,0	9	100,0	9	100,0
<u>Grupo ocupacional</u>								
Cirujano dentista	0	0,0	0	0,0	2	100,0	2	100,0
Enfermera(o)	0	0,0	5	12,5	35	87,5	40	100,0
Obstetra	0	0,0	3	18,8	13	81,3	16	100,0
Otros	0	0,0	7	15,9	37	84,1	44	100,0
<u>Condición laboral</u>								
Nombrado	0	0,0	16	18,0	73	82,0	89	100,0
Contratado CAS y terc.	0	0,0	3	13,6	19	86,4	22	100,0
<u>Tiempo de experiencia</u>								
Menos de un año	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2	100,0
De 1 a 5 años	0	0,0	2	13,3	13	86,7	15	100,0
De 6 a 10 años	0	0,0	5	20,8	19	79,2	24	100,0
De 11 a 15 años	0	0,0	4	12,9	27	87,1	31	100,0
De 16 a 20 años	0	0,0	5	22,7	17	77,3	22	100,0
De 21 a 25 años	0	0,0	2	11,8	15	88,2	17	100,0
<u>Estado civil</u>								
Soltera (o)	0	0,0	4	12,5	28	87,5	32	100,0
Casada (o)	0	0,0	8	25,8	23	74,2	31	100,0
Conviviente	0	0,0	5	11,6	38	88,4	43	100,0
Divorciada (o)	0	0,0	2	40,0	3	60,0	5	100,0
Viuda (o)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<u>Número de hijos</u>								
Ninguno	0	0,0	3	15,0	17	85,0	20	100,0
Uno	0	0,0	6	16,7	30	83,3	36	100,0
Dos	0	0,0	7	17,9	32	82,1	39	100,0
Tres a más	0	0,0	3	18,7	13	81,3	16	100,0

Nivel de desempeño según características sociodemográfica de los profesionales no médicos del Hospital Santa María – Cutervo, 2019.

Características socio demográficas	Desempeño laboral						Total	
	Desempeño malo		Desempeño regular		Desempeño bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<u>Edad</u>								
De 23 a 30 años	0	0,0	12	92,3	1	7,7	13	100,0
De 31 a 40 años	0	0,0	27	56,3	21	43,8	48	100,0
De 41 a 50 años	0	0,0	20	48,8	21	51,2	41	100,0
De 51 a más	0	0,0	2	22,2	7	77,8	9	100,0
<u>Grupo ocupacional</u>								
Cirujano dentista	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2	100,0
Enfermera(o)	0	0,0	24	60,0	16	40,0	40	100,0
Obstetra	0	0,0	9	56,3	7	43,8	16	100,0
Biólogo – psicólogo	0	0,0	6	66,7	3	33,3	9	100,0
Otros	0	0,0	21	47,7	23	52,3	44	100,0
<u>Condición laboral</u>								
Nombrado	0	0,0	42	47,2	47	52,8	89	100,0
Contratado CAS y terc.	0	0,0	19	86,4	3	13,6	22	100,0
<u>Tiempo de experiencia</u>								
Menos de un año	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2	100,0
De 1 a 5 años	0	0,0	12	80,0	3	20,0	15	100,0
De 6 a 10 años	0	0,0	15	62,5	9	37,5	24	100,0
De 11 a 15 años	0	0,0	13	41,9	18	58,1	31	100,0
De 16 a 20 años	0	0,0	14	63,6	8	36,4	22	100,0
De 21 a 25 años	0	0,0	2	25,0	6	75,0	8	100,0
De 26 a más	0	0,0	4	44,4	5	55,6	9	100,0
<u>Estado civil</u>								
Soltera (o)	0	0,0	17	53,1	15	46,9	32	100,0
Casada (o)	0	0,0	20	64,5	11	35,5	31	100,0
Conviviente	0	0,0	20	46,5	23	53,5	43	100,0
Divorciada (o)	0	0,0	4	80,0	1	20,0	5	100,0
Viuda (o)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<u>Número de hijos</u>								
Ninguno	0	0,0	13	65,0	7	35,0	20	100,0
Uno	0	0,0	19	52,8	17	47,2	36	100,0
Dos	0	0,0	24	61,5	15	38,5	39	100,0
Tres	0	0,0	5	33,3	10	66,7	15	100,0
Cuatro a más	0	0,0	5	31,2	11	68,8	16	100,0