

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**EL ESTRÉS Y LA RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD
MELGAR AYAVIRI- 2017.**

TESIS

PRESENTADA POR:

RUTH MERY ALVARO MORALES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

EL ESTRÉS Y LA RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD MELGAR AYAVIRI- 2017

TESIS PRESENTADA POR:

RUTH MERY ALVARO MORALES

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

APROBADO POR EL JURADO DICTAMINADOR CONFORMADO POR:



[Signature]
Dr. JOSE OCTAVIO ESCOBEDO RIVERA
UNIDAD DE INVESTIGACION
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

PRESIDENTE

: *[Signature]*
Dra. Bestsabe Aurora Llerena Zea

PRIMER MIEMBRO

: *[Signature]*
T.S. Angelica Esperanza Zenteno Mamani

SEGUNDO MIEMBRO

: *[Signature]*
Dra. Vilma Miguelina Bohorquez Garcia

DIRECTOR / ASESOR

: *[Signature]*
T.S. Eladia Margot De La Riva Valle

Área : Desarrollo humano y calidad de vida.

Tema : Problemas y políticas sociales.

DEDICATORIA

A Dios por su inmenso amor quien me ha guiado para cumplir mis metas, y me permitieron cumplir satisfactoriamente mis estudios superiores.

A mis padres por brindarme su amor y comprensión, confianza y su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida para lograr el éxito profesional.

A mis seres queridos y amigos que me motivaron a cumplir mis objetivos.

Con todo mi aprecio.....

Bach .Ruth Mery Alvaro Morales

AGRADECIMIENTO

Con toda la gratitud a la Universidad Nacional del Altiplano Puno, y en especial a la Facultad de Trabajo Social por haberme formado profesionalmente, así como también a las diferentes docentes que me brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día .

A la Institución Red de Salud Melgar –Ayaviri, por haberme permitido realizar mi tesis.

A mi directora y asesora de investigación de tesis, Lic.Margot De La Riva Valle por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico y haberme tenido paciencia en todo el desarrollo de mi investigación para el logro del éxito.

Y para terminar, doy gracias a la presidenta, Dr.Bestsabe A. Llerena Zea y a mis dos miembros T.S Angelica E. Zenteno Mamani, Msc Vilma Miguelina Bohórquez Garcia por sus opiniones y aportes que fueron fundamental para la investigación realizada; así mismo, mis familiares y amigos y amigas por brindarme su amistad.

Bach .Ruth Mery Alvaro Morales

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	10
ABSTRACT.....	11

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. El problema de la investigación.....	13
1.2 Antecedentes de la investigación.....	14
1.3 Formulación del problema.....	18
1.3.1. Pregunta general:	18
1.3.2. Preguntas específicas:	18
1.4. Importancia y utilidad del estudio	18
1.5. Objetivos de la investigación.....	19
1.5.1. Objetivo general:	19
1.5.2. Objetivos específicos:	19
1.6. Caracterización del área de investigación.....	20
1.6.1. Creación.....	20
1.6.2. Base legal.....	20
1.6.3. Jurisdicción	21
1.6.4. Estructura del personal	21
1.6.5. Direccionamiento estratégico	22
1.6.5.1. Visión.....	22
1.6.5.2. Misión.....	22
1.6.6. Objetivo estratégico de la institución	22
1.6.6.1. Objetivos estratégicos generales:.....	22
1.6.6.2. Objetivo estratégico 1:.....	23
1.6.6.3. Objetivos estratégicos 2:.....	23
1.6.7. Programas, servicios y cobertura que brinda la institución	23
1.6.7.1. Programa que brinda:.....	23
1.6.7.2. Servicios que brinda:	23
1.6.7.3. Cobertura de atención:	24

CAPITULO II**REVISIÓN DE LA LITERATURA**

2.1. Marco Teórico.....	25
2.1.1. Estrés.....	25
2.1.2. Estrés laboral	27
2.1.3. Reacciones en el puesto de trabajo (demandas de trabajo).....	29
2.1.4. Reacciones físicas	31
2.1.5. Reacciones del estrés psicológico.....	31
2.1.6. Reacciones del comportamiento	33
2.1.7. Desempeño laboral	35
2.1.7.1. Eficacia	35
2.1.7.2. Eficiencia	36
2.1.7.3. Habilidades laborales (competencias)	36
2.2. Hipótesis de la investigación	37
2.2.1. Hipótesis general	37
2.2.2. Hipótesis específicas.....	38

CAPITULO III**MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1. Tipo y diseño de investigación	39
3.1.1. Método de investigación.....	39
3.1.2. Tipo de investigación.....	39
3.1.3. Diseño de investigación	40
3.2. Población y muestra de investigación.....	41
3.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos	41
3.3.1. Técnica.....	41
3.3.2. Instrumento	41
3.4. Procedimiento de recolección de datos.....	42
3.5. Procesamiento y análisis de datos:.....	42

CAPITULO IV**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Prueba de hipótesis general,.....	65
4.2. Prueba de hipótesis específica n° 1	67
4.3. Prueba de hipótesis específica n° 2	68
4.4. Prueba de hipótesis específica n° 3	69
4.5. Prueba de hipótesis específica n.° 4	70
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.REACCIONES DE ESTRÉS EN EL PUESTO DE TRABAJO, QUE PRESENTAN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD MELGAR.....	46
TABLA 2.REACCIONES FÍSICAS DE ESTRÉS, QUE PRESENTAN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD MELGAR.	49
TABLA 3.REACCIONES PSICOLÓGICAS DE ESTRÉS, QUE PRESENTAN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD MELGAR	52
TABLA 4.REACCIONES PSICOLÓGICAS DE ESTRÉS, QUE PRESENTAN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD MELGAR	55
TABLA 5.NIVEL DE ESTRÉS QUE PRESENTA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD MELGAR.....	57
TABLA 6.EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD MELGAR.	59
TABLA 7.EVALUACIÓN DE LA EFICACIA LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD MELGAR	61
TABLA 8.EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES LABORALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD MELGAR.	63
TABLA 9.RESULTADOS PARA DETERMINAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD DE MELGAR.....	64

ÍNDICE DE ACRONIMOS

OIT : Organización internacional del trabajo

OMS : Organización Mundial de la Salud

GAS : Síndrome de adaptación general

RESUMEN

La presente investigación de tesis titulado “El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar-Ayaviri-2017”. Se inscribe dentro del lineamiento de investigación :desarrollo humano y calidad de vida, asumiendo como pregunta de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés con el desempeño laboral que presenta el personal administrativo de la Red de Salud Melgar -2017?, la hipótesis planteada es "Existe una relación significativa entre el estrés y desempeño del personal administrativo de la Red de Salud Melgar, tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el estrés con el desempeño laboral que presenta el personal administrativo . La metodología es Hipotético Deductivo corresponde al paradigma cuantitativo; el tipo está enmarcado dentro del alcance de investigación correccional; el diseño es no experimental de tipo transeccional; la técnica utilizada fue el cuestionario; el instrumento utilizado fue el inventario sisco y la escala de Likert; la población total fue 58 trabajadores de distintas áreas. El procesamiento estadístico utilizado es el SPSS. Se obtuvo como resultado la relación entre las variables estrés y desempeño laboral ya que están asociadas en forma negativa, es decir algunas veces en un 47 % los superiores no piden la participación de los trabajadores generando reacciones de estrés en el puesto de trabajo porque las actividades no son bien planificadas, sin embargo las reacciones físicas en un 60 % se manifiestan como rascarse , problemas de indigestión , también afirman que las reacciones psicológicas en un 55 % se manifiestan en la incapacidad de relajarse y estar tranquilo, los trabajadores presentan raras veces reacciones compórtales

Palabras Claves: Desempeño laboral, estrés laboral, relaciones laborales.

ABSTRACT

The present thesis research entitled "Stress and the relationship with the work performance of the administrative staff of the Melgar-Ayaviri Health Network-2017". Is part of the research guideline: human development and quality of life, assuming as a question of research What is the relationship between stress and work performance presented by the administrative staff of the Melgar Health Network -2017 ?, the hypothesis is "There is a significant relationship between stress and performance of the administrative staff of the Network de Salud Melgar, has as its general objective: To determine the relationship that exists between stress and work performance presented by administrative personnel. The methodology is hypothetical Deductive corresponds to the quantitative paradigm; the type is framed within the scope of correctional investigation; the design is non-experimental of the transectional type; the technique used was the questionnaire; the instrument used was the sisco inventory and the Likert scale; The total population was 58 workers from different areas. The statistical processing used is the SPSS. The relationship between stress and work performance variables was obtained as they are associated in a negative way, that is to say sometimes in 47% the superiors do not ask for the participation of the workers generating stress reactions in the workplace because the activities they are not well planned, however the physical reactions in 60% manifest themselves as scratching, problems of indigestion, they also affirm that the psychological reactions in 55% are manifested in the inability to relax and be calm, workers rarely present reactions behave them.

Key Words: Work performance, work stress, labor relations

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada el estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar-Ayaviri- 2017. Aborda aspectos relevantes que adquieren conceptos vinculados al estrés, comprendiendo que la base para un desarrollo humano es saber controlar el estrés, siendo parte fundamental para que los trabajadores sean eficientes y eficaces. Desde un enfoque fisiológico 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.

En lo que concierne a la estructura de la tesis, consta de la siguiente forma:

En el capítulo I se da a conocer la introducción, el problema de investigación, formulación de problemas, antecedentes de investigación, importancia y utilidad de estudio, objetivos de la investigación, caracterización del área a investigar.

En el capítulo II se expone la revisión de la literatura relacionada a las variables de estudio: Estrés pretendiendo asumir fundamentos teóricos y conceptos básicos referentes a la investigación; asociados a las reacciones en el puesto de trabajo, reacciones físicas, reacciones psicológicas, reacciones comportamentales.

En el capítulo III se da a conocer los materiales y método de investigación como el tipo de investigación, diseño de investigación, método de investigación, ámbito de estudio, población de estudio, muestra de estudio, las técnicas e instrumento de recolección de datos y procedimiento estadístico.

En el capítulo IV, se muestra los resultados y la discusión de la investigación en función de cada uno de los objetivos e hipótesis planteados.

Finalmente se da a conocer las conclusiones; se plantea las recomendaciones; y se ilustran las referencias bibliográficas utilizadas en el procesos y anexos correspondientes.

1.1 EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El estrés es la enfermedad del siglo XXI y puede ser el detonante de la depresión o incluso del suicidio, según los expertos. Las enfermedades son las que más se extienden en el tiempo de vida del ser humano, generando altos costos económicos, por lo que las personas enfermas y sus familiares, o quienes cuidan de ellos, a menudo reducen su productividad tanto en el hogar como en el trabajo. Según datos de la organización Mundial de la Salud, una de cada cuatro personas, 450 millones en el mundo, sufren de al menos un trastorno mental.

Cuando el estrés se convierte en un estado permanente y sobrepasa los límites considerados normales es un asesino silencioso. La última encuesta del Instituto Integración, realizada a 2,200 personas en departamentos del Perú, arroja que el 58% de los peruanos sufre de estrés. Esto quiere decir que seis de cada diez peruanos se sienten estresados en su vida cotidiana. El estudio señala que las mujeres reportan mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%). En la actualidad el estrés es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral por que la carga laboral, los problemas

familiares, la incapacidad de delegar funciones y la falta de trabajo en equipo generan que los empleados sufran estrés. En el país, el 70% de estos asalariados de empresas privadas y estatales padecen la enfermedad, pero pocas firmas adoptan una solución al respecto. Con llevando a graves consecuencias para la salud de la persona, ya que esta patología va en aumento debido a los grandes cambios que está sufriendo el mundo ,por tanto Calabrese manifiesta que el estrés laboral son reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o necesidades del trabajador; esta problemática, aqueja con mayor intensidad y cada vez más difíciles de superar, incrementado de esta manera el estrés a un estrés crónico ,por tanto el presente proyecto de investigación se realizó con la finalidad de conocer la relación del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo y plantear mecanismos para el control del estrés.

1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

a) *Nivel Internacional*

Toruño (2010) “Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la oficina nacional de la empresa Pro mujer en el período comprendido de Febrero-Mayo 2010”, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-LEON, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Plantea como objetivo general: Valorar la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la oficina Nacional de Pro-Mujer. Y como objetivos específicos: Determinar la presencia del estrés laboral, Identificar los factores laborales que generan mayor estrés en los trabajadores, Describir la última evaluación del desempeño de los trabajadores proporcionada por la empresa Pro-Mujer, Correlacionar el estrés laboral y desempeño de los trabajadores. Formula las siguientes hipótesis: Hi: El nivel de estrés influye en el nivel de desempeño de los trabajadores,

Ho: El nivel de estrés no influye en el nivel de desempeño de los trabajadores. Igualmente es una investigación de tipo correlacional. Arriba a la siguiente conclusión: Al realizar este estudio, se encontró que los trabajadores presentan estrés: 5 personas se encuentran en nivel bajo de estrés y 12 personas se encuentran en nivel medio de estrés. Los factores laborales que más generan estrés en los trabajadores son: Dentro de las exigencias del trabajo se encontró: el trabajar muy de prisa, los períodos largos de intensa concentración y la frecuencia con que son interrumpidas las tareas. , Dentro de las capacidades de decisión se encontró: el no poder abandonar con facilidad el lugar de trabajo, y que su trabajo no les permite tomar decisiones por su propia cuenta, Dentro de las utilizations de competencias se encontró: lo repetitivas que son las tareas, Dentro de las condiciones de empleo se encontró el no poder decidir: cuando tomar días libres, cuando comenzar y terminar de trabajar, cuando precisan de un descanso factor y el hecho de que sus competencias dentro de 5 años no serán válidas. Dentro del apoyo social se encontró que la opinión de los trabajadores no es suficientemente tenida en cuenta en la gestión diaria del trabajo y no están suficientemente informados de los cambios que ocurren en la empresa.

Batista (2010) en la investigación titulada: “Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz” centro universitario, Queretaro, Qro, México. Plantea como objetivo general: Determinar el impacto que tiene el estrés laboral sobre el desempeño en el trabajo. Y como objetivos específicos: Identificar el estrés y sus efectos orgánicos, psicológicos y en el comportamiento, Reconocer las etapas del estrés y sus situaciones según su duración. Identificar las reacciones al estrés, sus grados y los factores que intervienen en su aparición. Conocer cuáles son las causas que ocasionan el estrés laboral. Formula las siguientes hipótesis: Existe una relación entre el de estrés laboral y el desempeño en el trabajo. Igualmente

es una investigación de tipo descriptivo y correlacional. Arriba a la siguiente conclusión: El estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, a la actividad y rendimiento del trabajador, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de la empresas.

González (2014) En la investigación titulada: “Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango), Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango. Plantea como objetivo general: Establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.Y como objetivos específicos: Determinar el nivel de estrés de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Evaluar el nivel de desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.Verificar las consecuencias que genera el estrés en del desempeño laboral a nivel de empresa y en cada una de las áreas que la conforman. Formula las siguientes hipótesis: H1. Existe una relación estadísticamente significativa con un nivel alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Ho. No existe una relación estadísticamente significativa con un nivel alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.Igualmente es una investigación es explicativo. Arriba a la siguiente conclusión:La investigación demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma. Por lo tanto, cuando existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema.

b) Nivel Nacional

Vilca (2016) En la investigación titulada: “influencia del estrés en el desempeño laboral de Pro mujer Inc. en los centros focales de laykakota de la ciudad de puno-periodo 2014” estudio realizado en (Universidad Nacional del Altiplano) Facultad de administración, Puno -Perú. Plantea como objetivo general: Analizar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores Pro mujer Inc. en los centros focales de laykakota y bellavista de la ciudad de Puno, periodo 2014.objetivo específico: Identificar el nivel de estrés de los trabajadores de pro mujer Inc. En los centros focales de laykakota y bellavista de la ciudad de Puno, periodo 2014. Igualmente es una investigación descriptiva .Arriba a la siguiente conclusión :El nivel de estrés en los centros focales de laykakota y bellavista de Pro mujer Inc. según la aplicación del test de miller y Smith,el 62.50% de los trabajadores, presentan un nivel de estrés “marcado”, la misma que se caracteriza por la disminución notable de la capacidad laboral ,ya que sienten miedo ,tensión ,ocasionando el no cumplimiento de sus tareas con calidad y por ello en el deterioro del trabajo organizacional.

Condori (2015) “Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado del gobierno regional puno en la sede central-2015” (Universidad Nacional del Altiplano)Facultad de Trabajo social, Puno-Perú. Plantea como objetivo general: Analizar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado del Gobierno Regional Puno de la sede central -2015. objetivo específico: identificar el tipo de estrés que influye en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado del gobierno regional puno de la sede central -2015. Igualmente es una investigación descriptiva .Arriba a las siguientes conclusiones :El 37.1% de los trabajadores administrativos mencionan que el principal factor que les genera estrés en su centro laboral ,es el exceso de trabajo ,y es por ello que algunas

veces demuestran eficiencia en su trabajo .asimismo se observa que el 31.4 % de los trabajadores indican que el principal factor que les genera estrés es su centro laboral es el exceso de trabajo ,y al mismo tiempo que solo algunas veces tienen la iniciativa de mejorar la relaciones laborales ,y de esta modo aportar en el mejoramiento del clima laboral en el trabajo.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 PREGUNTA GENERAL

- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés con el desempeño laboral que presenta el personal administrativo de la Red de Salud Melgar -2017?

1.3.2 PREGUNTAS ESPECÍFICAS

- ¿Cuál es la relación entre las reacciones en el puesto de trabajo con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar?
- ¿Cómo se relacionan las reacciones físicas de estrés con el desempeño laboral que presenta el personal administrativo de la Red de Salud Melgar?
- ¿Cómo es la relación que se presentan entre las reacciones psicológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar?
- ¿Cuál es la relación entre las reacciones comportamentales con el desempeño laboral que tienen los trabajadores administrativos de la Red de Salud Melgar?

1.4 IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se justifica mediante las conclusiones y recomendaciones que se lograron en el estudio y que serían útiles para el conocimiento del personal administrativo de la Red de Salud Melgar -Ayaviri .En referencia al estrés y desempeño laboral contribuirá con el desarrollo integral para la realización de

programas y proyectos de promoción y educación social :contribuirá al personal administrativo a tomar mayor conciencia sobre la importancia que tiene el estrés en la vida de cada trabajador y así poder sobre llevar cualquier situación que les genere estrés; y por último ,permitirá brindar información de los resultados obtenidos en la Red de Salud Melgar -Ayaviri, para que tengan en conocimiento y referencia como es la relación del estrés con el desempeño laboral y qué medidas tomar frente a esta situación y así mejorar la calidad de vida en su centro laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 OBJETIVO GENERAL:

- Determinar la relación que existe entre el estrés con el desempeño laboral que presenta el personal administrativo de la Red Melgar de Salud -2017.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer la relación entre las reacciones en el puesto de trabajo con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar.
- Precisar la relación entre las reacciones físicas con el desempeño laboral que presenta el personal administrativo de la Red de Salud Melgar.
- Conocer la relación entre las reacciones psicológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar.
- Precisar la relación entre las reacciones comportamentales con el desempeño laboral que tienen los trabajadores administrativos de la Red de Salud Melgar.

1.6 CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

1.6.1 CREACIÓN

La Red de Salud Melgar es una unidad Ejecutora que pertenece a la Dirección Regional de Salud Puno y tiene como Jurisdicción Sanitaria a 5 provincias colindantes por lo tanto cuenta con diecisiete Distritos; cuenta con una población estimada de 149,638.00 habitantes. La Superficie territorial de la Red de Salud Melgar es de 15.858.78 Km² es decir el 22.09 % de todo el departamento de Puno, de los cuales 6,446,85 Km² corresponden a la provincia de Melgar y 9. 462.19 Km² a las Provincias de Sandia, Carabaya, Azángaro y Lampa. La altitud va de 3350 hasta 4148 m. s. n. m. Teniendo una media de 3876 m. s. n. m.

1.6.2 BASE LEGAL

- D. Ley. N°276 ,del 06.03.84, "Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Publico" y su Reglamento inicial D.S.018
- D.S. N°005-90-PCM, del 15.01.90, " Reglamento de la Ley de la Carrera Administrativa.
- D.S.N° 74-95-PCM, Disposiciones referidas a la transferencia de funciones desempeñadas por el INAP.
- Ley N°27444. del 10.04.01, "Ley del Procedimiento Administrativo General"
- Ley N° 27657, del 28.01.02, "Ley del Ministerios de Salud".
- D.S. N°013-2002-SA, del 19.11.02, aprueba el "Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud".
- R.M.N°1180-2004-MINSA, Aprueba disposiciones complementarias para la Elaboración y Aprobación del CAP.

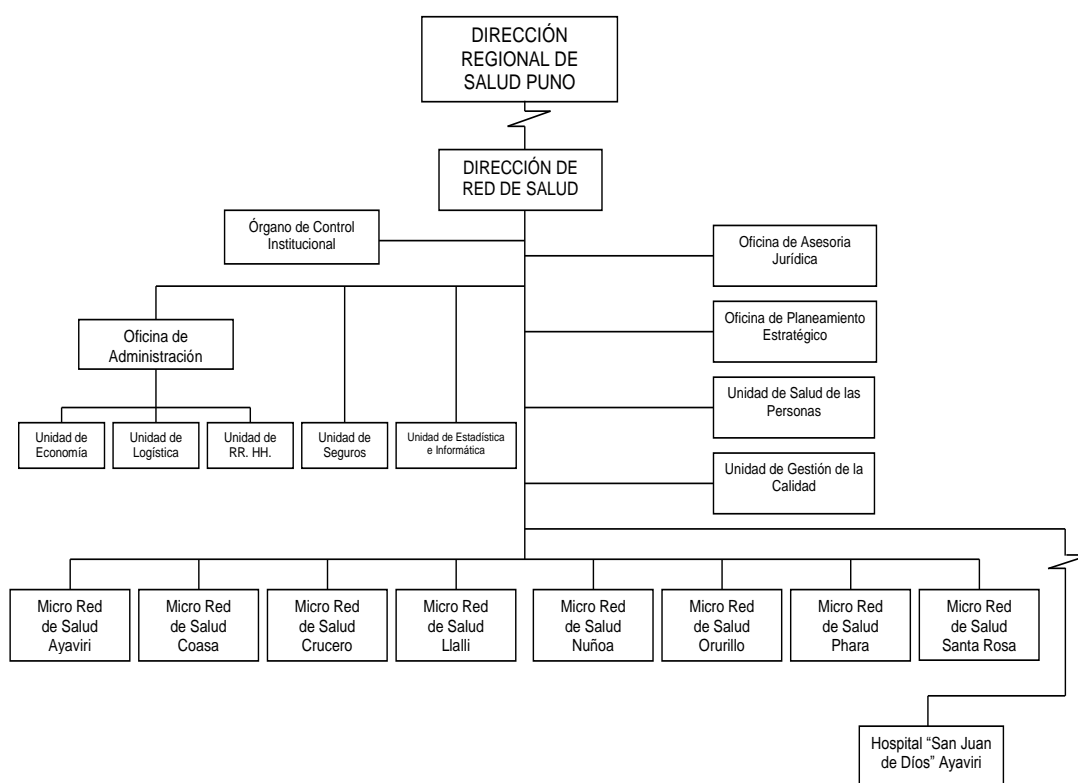
- D.S. N° 023-2005-SA, del 01.01.06, a prueba el ROF del Ministerio de Salud y modifica el reglamento de la Ley N° 27657. y a su vez es modificado por el D.S. N° 007-2006-ESA del 09.05.06

1.6.3 JURISDICCIÓN

- Sector al que pertenece (pública o privada): Publico
- Pliego: 458 Gobierno Regional del departamento de Puno
- Ejecutora: 401 Región Puno-Salud Melgar.

1.6.4 ESTRUCTURA DEL PERSONAL

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA DIRECCIÓN DE LA RED DE SALUD MELGAR



1.6.5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.6.5.1 VISIÓN

La salud de toda las personas, será expresión de un sustantivo desarrollo socio económico, del fortalecimiento de la democracia y de los derechos y responsabilidades ciudadanas basadas en la aplicación de fuentes de trabajo estable y formal con mejoramiento de los ingresos, en la educación en valores orientados hacia la persona, la familia como unidad básica de la Salud y desarrollo de la sociedad, en una cultura de solidaridad, de vida y de salud, así como en el establecimiento de mecanismos de accesibilidad a los servicios de salud con calidad, integrados en un sistema nacional coordinado y descentralizado de salud y cumplimiento las políticas y objetivos nacionales de salud.

1.6.5.2 MISIÓN

Lograr que toda la población asignada tenga acceso a los servicios de salud que administra y cuyos recursos gestiona y provee, para promocionar la salud de la persona desde su concepción hasta su muerte natural, para restablecer su salud y para apoyar a las comunidades e instituciones de entorno saludable.

1.6.6 OBJETIVO ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN

1.6.6.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES

- Servicios de calidad en salud integral con interculturalidad, así como adecuados servicios básicos, asegurando el bienestar de la población.

1.6.6.2 OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

- Garantizar el acceso y atención integral de salud con capacidad resolutive de calidad, bajo criterios de equidad y educación.

1.6.6.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2

Promocionar la salud con la participación ciudadana, capacitación permanente del recurso humano y la vigilancia de las funciones esenciales de la salud pública.

1.6.7 PROGRAMAS, SERVICIOS Y COBERTURA QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN

1.6.7.1 PROGRAMA QUE BRINDA:

- a) Brinda servicios de salud
- b) Atención integral universal
- c) Promoción de la salud

1.6.7.2 SERVICIOS QUE BRINDA:

- a) Relaciones laborales individuales y colectivas
- b) Seguridad y salud en el trabajo
- c) Bienestar del personal
- d) Cultura y clima organizacional
- e) Comunicación interna

1.6.7.3 COBERTURA DE ATENCIÓN:

- a) Red de Salud Melgar
- b) Hospital San Juan de Dios
- c) Micro Red Ayaviri
- d) Micro Red Crucero
- e) Micro Red Ñuñoa

CAPITULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 ESTRÉS

El estrés en las profesiones sanitarias, según Moran y Lacruz (2016), 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. Además, el profesional tiene que saber establecer la distancia terapéutica necesaria con el paciente sin, por ello, perder empatía y compromiso.

Según Tver y Rice (2008), el estrés es una parte integral de la estructura natural de la vida, y enfrentarlo es una necesidad cotidiana para el desarrollo humano. La reacción a una situación o evento depende de cómo se percibe alguna circunstancia en particular. cuando una persona estima que una situación es potencialmente dañina, amenazante, experimenta una reacción emocional.

De acuerdo a lo anterior el estrés es la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes. Nuestra vida y

nuestro entorno, en constante cambio, nos exigen continuas adaptaciones; por tanto, cierta cantidad de estrés (activación) es necesaria. En general tendemos a creer que el estrés es consecuencia de circunstancias externas a nosotros, cuando en realidad entendemos que es un proceso de interacción entre los eventos del entorno (Tver y Rice 2008).

Por otra parte, el síndrome de adaptación general de Selye (1935), aplicado a nuestro tema, se basa en la respuesta del organismo ante una situación de estrés ambiental distribuida en tres fases o etapas:

- ***Fase de alarma.*** Ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico y psicológico (ansiedad, inquietud, etc.) que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por factores como los parámetros físicos del estímulo ambiental (intensidad del ruido), factores de la persona, el grado de amenaza percibido y otros como el grado de control sobre el estímulo o la presencia de otros estímulos ambientales que influyen sobre la situación.
- ***Fase de resistencia.*** Supone la fase de adaptación a la situación estresante. En ella se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Si finalmente se produce una adaptación, esta no está exenta de costos, disminución de la resistencia general del organismo, disminución del rendimiento de la persona, menor tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos más o menos permanentes y también de carácter psicosomático.

- **Fase de agotamiento.** Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles.

Cabe precisar, según Lazarus y Folkman (1986), definen el concepto de estrés refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Por medio se encuentra la evaluación cognitiva que realiza el sujeto; pero, además, tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva esta situación.

Más adelante, este autor nos aporta un nuevo concepto, el afrontamiento del estrés. Lo que plantea Lazarus es que, ante situaciones estresantes, las personas despliegan unos “esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1986). Estos mecanismos de afrontamiento, a la vez que sirven para manipular el problema en sí, son esenciales para regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes.

2.1.2 ESTRÉS LABORAL

Para la OIT (2016), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no

se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una institución. La percepción de falta de control sobre la situación y el sentimiento de sobre-esfuerzo, originan desgaste por exceso de activación, manifestándose de diferentes formas (físicas, emocionales y conductuales).

Por ello el estrés es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves (Diccionario de la Real Academia Española, 2012). El término estrés proviene de la física, hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse y fue adoptado por la psicología, pasando a denominar al conjunto de síntomas psicofisiológicos como: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras (Selye, 1950).

Martínez (2004), muchos utilizan la palabra estrés como sinónimo de miedo, ansiedad, fatiga, depresión, pero es difícil tanto para investigadores como científicos definir claramente de qué están hablando, cuál es el significado, alcance y consecuencias de estos conceptos.

Pérez (2005) define el estrés laboral como una manifestación de un crecimiento desmedido de la identidad del rol (aspecto más externalizado, comportamental, lo que los demás pueden ver y conocer fácilmente acerca de una persona), en desmedro de la identidad del sí (aspecto más internalizado, vivencial, oculto ante la mirada de los otros, lo que la persona siente y percibe que es). Se privilegian el rol y las expectativas sobre el rol laboral, desoyéndose lo privado, personal e íntimo, pudiéndose observar cómo el rol traga a la persona del profesional.

Según Cooper, Sloan y Williams (1988), el estrés es una respuesta a una situación en la que el individuo es incapaz de cumplir las demandas, dando lugar a resultados negativos. En su definición de estrés, Cooper y sus colegas explicitan que las fuentes de estrés o estresores y sus efectos son múltiples y no están limitados a una situación particular, como por ejemplo el trabajo.

2.1.3 REACCIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO (DEMANDAS DE TRABAJO)

Rodríguez (2016) demandas de trabajo hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés

Entre los estresores exteriores podemos destacar los siguientes:

- a) Sobrecarga de trabajo: El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea, está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea
- b) Infra carga de trabajo: El volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.
- c) Infrautilización de habilidades: Las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.
- d) Repetitividad: No existe una gran variedad de tareas a realizar, suelen ser monótonas y son repetidas en ciclos de muy poco tiempo
- e) Ritmo de trabajo: El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al trabajador
- f) Ambigüedad de rol: Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional

- g) Conflicto de rol: Existen demandas conflictivas o que el trabajador no desea cumplir.
- h) Relaciones personales: Problemática derivada de las relaciones que se establecen en el ámbito laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo.
- i) Inseguridad en el trabajo: Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo
- j) Promoción: La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica
- k) Falta de participación: La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral
- l) Control: Estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores
- m) Formación: Falta de entrenamiento previo al desempeño de una tarea
- n) Cambios en la organización: Que supongan por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa
- o) Responsabilidad: Tareas peligrosas, responsabilidad sobre las personas
- p) Contexto físico: Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta o impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo y que en algunos momentos puede provocar por su peligrosidad, una amenaza para el individuo. (ruido, iluminación, temperatura, vibraciones (Rodríguez, 2016, p.16).

2.1.4 REACCIONES FÍSICAS

Marcos (2016) Esta respuesta de estrés física es completamente natural y necesaria, y se sigue produciendo hoy en día cuando nos sentimos amenazados, aunque no toda respuesta de estrés del cuerpo responde a riesgo inmediato para la salud.

Las reacciones físicas de estrés, generalmente nos hacen sentir como el pulso se acelera, aumenta la presión arterial, respiramos más rápidamente, agudizamos los sentidos, estas manifestaciones son el resultado de que las hormonas pasan a nuestro torrente sanguíneo, como resultado del estrés.

Cuando esta respuesta se reitera a lo largo del tiempo o con mucha frecuencia, sufrimos sensaciones desagradables, las técnicas más efectivas para disminuir estas reacciones físicas son respiración controlada y profunda, a su vez practicar la relajación, temas que desarrollaremos más adelante.

2.1.5 REACCIONES DE ESTRÉS PSICOLÓGICO

Según Tver y Rice (2008) Los factores estresantes pueden ser positivos o negativos, y surgir a eventos externos, a pensamientos internos o memorias como o una combinación de ambos. Los factores estresantes pueden incluir condiciones ambientales, como el ruido; o sociales, las multitudes, y un entorno desagradable o peligroso. Pueden manifestarse dentro de las relaciones interpersonales dentro del trabajo o en el hogar. Todos los factores estresantes clave tienen en común una capacidad de iniciar una reacción correspondiente.

Aparentemente los factores estresantes más “angustiantes” son los emocionales, y los estímulos emocionales que afrontan los ejecutivos son constantes .es particularmente cierto que en las situaciones de la vida, el efecto de un factor no

depende tanto de lo que hacen los individuos o lo que les sucede, sino de la manera como se adaptan, los cuerpos (Tver y rice-2008)

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. 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.

Para Hoyo (2004) Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, frecuentes olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, mayor susceptibilidad a sufrir accidentes, consumo de fármacos, alcohol. tabaco.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño ,ansiedad, miedos y fobias ,adicción a drogas y alcohol, depresión y otros trastornos

afectivos ,alteración de las conductas de alimentación, trastornos de la personalidad ,trastornos esquizofrénicos, entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían ,hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar ,precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales ,voz entrecortada ,comer excesivamente, falta de apetito ,conductas impulsivas, risa nerviosa, bostezos frecuentes. Además, todos estos efectos deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

En definitiva, el estrés negativo es perjudicial para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal (Hoyo 2004).

2.1.6 REACCIONES DEL COMPORTAMIENTO

Según Naranjo (2009), el área conductual es el lenguaje donde se presenta una incapacidad para dirigirse oralmente a un grupo de personas de forma satisfactoria, puede darse tartamudez y un descenso de fluidez verbal. La persona experimenta falta de entusiasmo por las aficiones preferidas, así como por sus pasatiempos favoritos. Es frecuente el ausentismo laboral y escolar, así como un aumento del consumo de alcohol, tabaco, café u otras drogas. El nivel de energía disponible fluctúa de un día para otro. Los patrones de sueño se alteran. Generalmente se sufre de insomnio y se llega a veces a una extremada necesidad de dormir.

En cuanto a las relaciones interpersonales, aumenta la tendencia a la sospecha, se tiende a culpar a las otras personas o a atribuirles responsabilidades propias. También hay cambios en la conducta, tales como reacciones extrañas y la aparición de tics, o sea,

actitudes que no sean propias de la persona. Incluso pueden manifestarse ideas suicidas e intentos de llevarlas a cabo.

Se considera que cuando una persona se encuentra bajo el efecto del estrés puede aumentar su capacidad de percepción, de memoria, de razonamiento y de juicio durante un periodo de tiempo limitado; no obstante, cuando la tensión se lleva más allá del límite, sobreviene el declive y se observan dificultades en las capacidades cognitivas, tales como la dificultad para concentrarse y la pérdida de memoria.

Otra reacción común de la persona sometida a estrés es la frustración. Este estado anímico la irrita; de hecho, diversos especialistas vinculan la frustración con la agresividad. Asimismo, con mucha frecuencia la persona estresada presenta síntomas de ansiedad, tales como la aprehensión, la preocupación, la tensión y el temor por el futuro.

Las conductas no sólo dependen de las características de la persona y de las estrategias de afrontamiento, sino también de otros factores, como, por ejemplo, si ha habido posibilidad de aprender las conductas adecuadas o si la emisión de estas conductas ha sido reforzada, es decir, si se ha obtenido una recompensa. Las conductas básicas son: el enfrentamiento, la huida o evitación y la pasividad. Las dos primeras llevan consigo un alto nivel de activación fisiológica. Como se ha dicho, en una situación de estrés se ponen en marcha gran cantidad de recursos fisiológicos los cuales, si no es posible la respuesta de comportamiento y no pueden las respuestas cognitivas utilizar estos recursos, provocan, por una parte, un desgaste en el organismo y, por otra, una acumulación de productos no utilizados al incrementarse la energía movilizada. Lo cual puede favorecer el desarrollo de trastornos psicológicos y fisiológicos. La pasividad, a pesar de tener una activación fisiológica menor, lo que implica que las

consecuencias negativas serán menores, puede presentar el inconveniente de no permitir el desarrollo de estrategias de afrontamiento necesarias en otras circunstancias.

2.1.7 DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Por su parte, Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Al respecto, Ghiselli (1998), señala cómo el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

2.1.7.1 EFICACIA

Roura (2011) cita a Robins y Coulter, Eficacia. “Es hacer lo que es apropiado, es decir, las actividades de trabajo que ayudan a la organización a alcanzar sus metas.”

Cabe precisar que Chiavenato (1995), Eficacia “es una medida normativa del logro de los resultados. Puede medirse en función de los objetivos logrados. Se refiere a la capacidad de una organización de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de bienes y servicios”

2.1.7.2 EFICIENCIA

Roura (2011) cita a Chiavenato “Eficiencia es una medida normativa de la utilización de recursos. Puede medirse por la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de un producto. La eficiencia aumenta a medida que decrecen los costos y los recursos utilizados. Es una relación técnica entre entradas y salidas. La eficiencia busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más adecuados y debidamente empleados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles.”

Para Robins y Coulter (1999) Eficiencia es una parte vital de la administración que se refiere a la relación entre insumos y productos: Si se obtiene más producto con una cantidad dada de insumos, habrá incrementado la eficiencia y si logra obtener el mismo producto con menos insumos, habrá incrementado también la eficiencia.

2.1.7.3 HABILIDADES LABORALES (COMPETENCIAS)

Los autores usan el término competencias para referirse a las operaciones mentales, cognitivas, socio-afectivas, psicomotoras y actitudinales que se necesitan para el ejercicio profesional (Mertens, 2000; Brum y Samarcos, 2001) y realizando una apretada síntesis de conceptos han llegado a definir el término como un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes aplicados en el desempeño exitoso de una ocupación o cargo, combinando dentro de un sistema integrado a los diferentes conocimientos, experiencias, habilidades mentales, actitudes, valores, motivos, aptitudes y capacidades que permiten desempeñar tareas y actividades laborales con éxito.

Real Academia Española define los términos capacidad, habilidad y destreza como sinónimos y para referirse a cada uno de ellos describe la disposición, la propiedad, la pericia, el talento o la aptitud para ejecutar algo correctamente. Por lo

anterior, muchos autores relacionan Competencias con el concepto de habilidades del pensamiento y destrezas cognitivas que utilizan habitualmente los profesionales de las Ciencias Sociales.

Desde el punto de vista de la Psicología Educacional, las habilidades cognitivas son aquellas que permiten al individuo conocer, pensar, almacenar información, organizarla y transformarla hasta generar nuevos productos, realizar operaciones tales como establecer relaciones, formular generalizaciones, tomar determinaciones, resolver problemas y lograr aprendizajes perdurables y significativos (Gardner 1985, Rath y colb.1997, Ianfrancesco 2003).

Piaget, Ausubel, Bandura y muchos otros autores relevantes de la Psicología, la expresión de las habilidades del pensamiento requiere de las estructuras cognitivas que son las que habilitan a las personas para realizar las operaciones mentales; estas tienen una base orgánica y se desarrollan de acuerdo a las etapas del ciclo evolutivo, pero pese a lo anterior, el desarrollo de estas estructuras no constituye un proceso espontáneo sino que debe ser estimulado y ejercitado a través de experiencias y/o de entrenamiento formal o informal.

2.2 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 HIPÓTESIS GENERAL

- Existe una relación significativa entre el estrés y desempeño del personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

2.2.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe relación significativa entre las reacciones del puesto de trabajo con el desempeño del personal administrativo de la Red de Salud Melgar.
- Existe relación significativa entre las reacciones físicas con el desempeño laboral que presenta el personal administrativo de la Red de Salud Melgar.
- Se presenta relación significativa entre las reacciones de estrés psicológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar.
- Existe una relación significativa entre las reacciones comportamentales y el desempeño laboral que tienen los trabajadores administrativos de la Red de Salud Melgar.

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se desarrolló el Método Hipotético Deductivo, que a partir del paradigma cuantitativo enfatiza la relación entre variables, donde parte del marco teórico para conocer la realidad así deducir a través del razonamiento lógico y demostrar la hipótesis planteada.

3.1.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

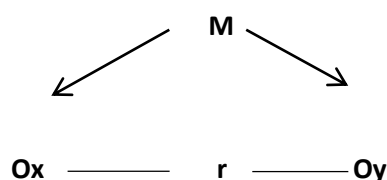
El tipo de estudio de la investigación es Correlacional, por que busca mediar el grado de relación existente entre el estrés y desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

La característica principal de este tipo es que se seleccionan dos o más variables de un mismo grupo muestra o una población para establecer entre ellos las relaciones que tienen las mismas.

3.1.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño utilizado en la presente investigación responde al diseño no experimental de tipo transeccional o transversal n; Hernández y otros (2006: 105) afirman que: “Estos diseños describen relaciones entre dos o más variables en un contexto en particular. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide-analiza (enfoque cuantitativo) es la relación entre variables en un tiempo determinado. Por lo tanto, los diseños correlacionales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad ni pueden pretender analizar relaciones de causalidad. Cuando se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en hipótesis correlacionales y cuando buscan evaluar relaciones causales, se basan en hipótesis causales”.

Se aplicará el tipo de diseño Transversal Correlacional. Las variables intervinientes se interrelacionan bajo el siguiente esquema:



DONDE:

M = Representa la muestra de estudio

Ox = Representa los datos de las dimensiones de la variable estrés laboral.

Oy = Representa los datos del Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Melgar.

r = Indica el grado de relación entre ambas variables.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN

La población con la que se trabajó en la presente investigación, estuvo constituido por 58 trabajadores administrativos de la Red de Salud Melgar, los cuales pertenecen a las diferentes áreas de la institución los mismos que oscilan entre 25 a 65 años quienes realizan una ardua labor en la Red de Salud Melgar.

Por lo tanto, se trabajó con el total de los trabajadores.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 TÉCNICA

- El cuestionario: El cual se aplicó al personal administrativo de diferentes áreas. Esta técnica permitió obtener datos más precisos y fiables sobre la problemática de la investigación y como instrumento se utilizó la guía de cuestionario.

3.3.2 INSTRUMENTO

- El instrumento que utilice para la variable estrés fue “Escala likert”
“El inventario sisco del estrés” que tiene cuatro dimensiones:
 - Reacciones del estrés en el puesto de trabajo.
 - Reacciones físicas.
 - Reacciones psicológicas.
 - Reacciones comportamentales.

Cuyos valores de respuesta son: Nunca, Rara vez, Algunas veces, Casi siempre y Siempre.

El instrumento para la variable Desempeño Laboral se utilizó “Escala likert” que tiene tres dimensiones:

- Eficiencia laboral.
- Eficacia laboral.
- Habilidades laborales

Cuyos valores de respuesta son: Excelente, Bueno, Regular, Deficiente.

3.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos fueron procesados primeramente en el programa Microsoft Excel y luego en el paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0) se empleó el método estadístico de coeficiente de correlación de Pearson; este indicador fue utilizado para medir la relación existente entre dos variables cuantitativas de estudio.

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

a) Prueba de hipótesis para el objetivo general

Hipótesis nula; $H_0: r = 0$: No existe relación significativa del estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

Hipótesis Alternativa; $H_a: r \neq 0$: Existe relación significativa del estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

Prueba de hipótesis a usar:

Correlación rectilínea de Pearson

La relación de las variables este toma valores comprendidos entre -1 y $+1$ pasando por 0

Valor significado

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fórmula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

b) Prueba de hipótesis para el objetivo específico N° 1:

Hipótesis nula; Ho: r = 0: No existe relación significativa entre las reacciones de estrés en el puesto de trabajo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

Hipótesis Alternativa; Ha: r ≠ 0: Existe relación significativa entre las reacciones de estrés en el puesto de trabajo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

c) Prueba de hipótesis para el objetivo específico N° 2:

Hipótesis nula; $H_0: r = 0$: No existe relación significativa las reacciones físicas de estrés y el nivel de desempeño laboral que presenta el personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

Hipótesis Alterna; $H_a: r \neq 0$: Existe una relación significativa entre las reacciones físicas de estrés y el nivel de desempeño laboral que presenta el personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

d) Prueba de hipótesis para el objetivo específico N° 3:

Hipótesis nula; $H_0: r = 0$: No existe relación significativa entre las reacciones de estrés psicológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

Hipótesis Alterna; $H_a: r \neq 0$: Existe una relación significativa entre las reacciones de estrés psicológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

e) Prueba de hipótesis para el objetivo específico N° 4:

Hipótesis nula; $H_0: r = 0$: No existe relación significativa entre las reacciones comportamentales de estrés y el desempeño laboral que tienen los trabajadores administrativos de la Red de Salud Melgar.

Hipótesis Alterna; $H_a: r \neq 0$: Existe una relación significativa las reacciones comportamentales de estrés y el desempeño laboral que tienen los trabajadores administrativos de la Red de Salud Melgar.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación damos a conocer los resultados sobre el estrés y desempeño laboral; a partir de esta relación se da a conocer el grado de asociatividad, así mismo el estrés lo podemos definir como la repuesta adaptable no específica del organismo a cualquier cambio, demanda, presión desafío o amenaza. Cuando el estrés tiene su epicentro en el ámbito de trabajo hablamos del estrés laboral. Este lo definimos como reacciones ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o necesidades del trabajador

Tabla 1

REACCIONES DE ESTRÉS EN EL PUESTO DE TRABAJO, QUE PRESENTAN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD MELGAR

Niveles	Nunca		Raras veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Reacciones en el puesto de trabajo	18	31%	3	5%	17	29%	19	33%	1	2%	58
La competencia con los compañeros del grupo me causa preocupación.	4	7%	8	14%	24	41%	15	26%	7	12%	58
Sobrecarga de trabajo es agobiante.	8	14%	7	12%	21	36%	19	33%	3	5%	58
La personalidad y el carácter de los superiores no es adecuada.	5	9%	8	14%	26	45%	14	24%	5	9%	58
Las evaluaciones de los superiores no son bien planificadas.	8	14%	5	9%	22	38%	22	38%	1	2%	58
El superior nunca pide la participación de los trabajadores.	10	17%	6	10%	27	47%	11	19%	4	7%	58
El tiempo no me alcanza para realizar mi trabajo.	2	3%	2	3%	25	43%	21	36%	8	14%	58
TOTAL	8	14%	6	10%	23	40%	17	29%	4	7%	100%

FUENTE: Elaborado por la Bachiller Ruth Mery Alvaro Morales de la Facultad de Trabajo Social, utilizando el inventario SISCO, aplicado al personal administrativo de la Red de Salud de Melgar 2017.

En la tabla 01, apreciamos los resultados para determinar las reacciones en el puesto de trabajo, el 47% del personal administrativo, según la encuesta manifiesta que algunas veces el superior no pide la participación de los trabajadores impidiendo conocer opiniones, puntos de vista, ideas sobre las actividades que realizan, causando deterioro en el ámbito laboral, relaciones interpersonales, rendimiento y la productividad, por ello en ocasiones se sienten estresados ya que los jefes realizan actividades sin coordinar y solo les avisan al último instante, restringiendo el poder de la decisión y la iniciativa de los trabajadores, así mismo lo que les incomoda es que sus funciones son repetitivas, ambiguas no son adecuadas generando conflicto entre compañeros de trabajo, por tanto cada trabajador realice sus tareas individualmente el cual limita el trabajo en equipo en la Red de Salud Melgar.

Tal como lo señala Martínez (2004) El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar. Las fuentes típicas de estrés son la distribución temporal del trabajo, como la duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos, y la velocidad a la que se completa, son factores muy importantes. La exigencia de cumplir tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés ya que factores de personalidad desempeñan un importante papel, ya que hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado, pueden soportar encargos de tareas para finalizarlas con límites de tiempo ajustados y se sienten cómodos trabajando así, como pueden ser los periodistas, controladores aéreos, entre otros. La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés en la Red de Salud Melgar.

Por otro lado, en un 2% manifiestan que siempre les preocupa la competencia con los compañeros porque muchos de los trabajadores no siempre se les asigna tareas en base a sus capacidades, repercutiendo en el desempeño de sus actividades, así mismo también no tienen un contra fijo generando estrés en el ámbito personal, familiar, sin embargo, en el caso de los nombrados tienen que estar en constante capacitación por que los cambios se dan continuamente como es el caso de la informática.

Teniendo en cuenta los estresores potenciales de la organización, constituidos por las condiciones físicas y psicosociales del trabajo; determinadas características individuales que hacen que dichas condiciones se puedan percibir como amenazas a su seguridad, desarrollo laboral y/o bienestar físico o psíquico; y los efectos del estrés que en este caso se traducirán en decremento de la productividad, incremento de la rotación, absentismo y accidentes, y costes derivados de la pérdida de salud.

Tabla 2

REACCIONES FÍSICAS DE ESTRÉS, QUE PRESENTAN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD MELGAR.

	Niveles		Nunca		Raras veces		Algunas veces		Casi siempre		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Reacciones físicas											
Presento trastornos en el sueño (insomnio o pesadillas).	20	34%	13	22%	23	40%	2	3%	58		
Tengo fatiga crónica (cansancio permanente)	23	40%	9	16%	25	43%	1	2%	58		
Tengo dolores de cabeza o migrañas	11	19%	9	16%	35	60%	3	5%	58		
Presento problemas de digestión, dolor abdominal o diarrea.	17	29%	13	22%	28	48%	0	0%	58		
Presento reacciones como: rascarse, morderse las uñas, frotarse, etc.	29	50%	7	12%	22	38%	0	0%	58		
Tengo somnolencia o mayor necesidad de dormir.	16	28%	16	28%	24	41%	2	3%	58		
TOTAL	19	33%	11	19%	26	45%	1	2%	100%		

FUENTE: Elaborado por la Bachiller Ruth Mery Alvaro Morales de la Facultad de Trabajo Social, utilizando el inventario SISCO, aplicado al personal administrativo de la Red de Salud de Melgar 2017.

En la tabla 02, apreciamos los resultados para determinar las reacciones de estrés físicas, el 60% del personal administrativo de la Red de Salud Melgar manifiesta que algunas veces tienen dolores de cabeza o migraña por que las actividades que desarrollan son excesivas el cual les genera una dificultad para concentrarse y tener claridad en lo que quieren realizar, afectando en su estado de ánimo y en su salud además limitando el cumplimiento de las actividades; por tanto los trabajadores presentan diversos malestares como escalofríos, sudor, malestar estomacal, dolores de cabeza, ritmo, vómitos, respiración pesada, dificultad para recuperar el aliento, temblor, tensión o dolores musculares, o cualquier cosa que no sea parte de su estado físico normal.

Estos resultados se contrastan con el autor Hoyo (2004) quien manifiesta los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían la preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación frecuentes olvidos, bloqueos mentales, mal humor, afectando en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

Mientras que en un 2% expresa que casi siempre tienen fatiga crónica es decir cansancio permanente en cuanto al desequilibrio corporal que provienen de las decisiones que toman para dar forma a su día a día en el centro de trabajo, del mismo modo nuestra reacción a las situaciones del entorno, también afecta a nuestra salud y bienestar. Sobre todo un trabajador que siempre se siente agobiado, que duerme poco y

no come de manera equilibrada, probablemente dispone de menos recursos para afrontar situaciones difíciles. De tal manera lo mejor sería equilibrar el descanso, alimentación, ejercicio físico, trabajo.

Hans Selye, el estrés (1936), tomando este término desde su sentido físico, es decir, efectos de fuerzas ejercidas en todos los puntos del organismo. 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. En 1946, Selye estableció el concepto de Síndrome General de Adaptación (S.G.A.), como un conjunto de procesos y estados fisiológicos como respuesta a una serie de distintos estímulos o estresores. La explicación del S.G.A. es la siguiente: Síndrome, porque denota que las partes individuales de la reacción se manifiestan más o menos de manera conjunta y son, al menos en cierta medida, interdependientes. General, porque las consecuencias de los estresores ejercen influencia sobre diversas partes del organismo. Y Adaptación a la estimulación de defensas destinadas a ayudar al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte.

Tabla 3

REACCIONES PSICOLÓGICAS DE ESTRÉS, QUE PRESENTAN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD MELGAR

	Niveles		Nunca		Raras veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Reacciones psicológicas													
Siempre tengo inquietud (incapacidad de relajarse y estar tranquilo)	4	7%	4	7%	22	38%	27	47%	1	2%	1	2%	58
Presento sentimientos de depresión y tristeza (decaído)	9	16%	0	0%	19	33%	30	52%	0	0%	0	0%	58
Tengo problemas de ansiedad, angustia o desesperación.	12	21%	1	2%	13	22%	32	55%	0	0%	0	0%	58
Presento problemas de concentración.	15	26%	0	0%	16	28%	26	45%	1	2%	1	2%	58
Tengo sentimiento de agresividad o aumento de irritabilidad	25	43%	0	0%	12	21%	21	36%	0	0%	0	0%	58
TOTAL	13	22%	1	2%	16	28%	27	47%	0	1%	0	1%	100%

FUENTE: Elaborado por la Bachiller Ruth Mery Alvaro Morales de la Facultad de Trabajo Social, utilizando el inventario SISCO, aplicado al personal administrativo de la Red de Salud de Melgar 2017 .

En la tabla 03, Apreciamos los resultados para determinar las reacciones psicológicas de estrés, que presenta el personal administrativo de la Red de Salud Melgar para el año 2017, en un 55% manifiesta que casi siempre tienen problemas de ansiedad y angustia los cuales les genera desórdenes emocionales a consecuencia de la insatisfacción laboral, la frustración y el bajo nivel de valores compartidos entre compañeros; así mismo las reacciones psicológicas se manifiesta en los pensamientos, emociones.

Así como señala el autor Hoyo (2004) El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño ,ansiedad, miedos y fobias ,adicción a drogas y alcohol, depresión y otros trastornos afectivos ,alteración de las conductas de alimentación, trastornos de la personalidad ,trastornos esquizofrénicos, entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían ,hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar ,precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales ,voz entrecortada ,comer excesivamente, falta de apetito ,conductas impulsivas, risa nerviosa, bostezos frecuentes. Además, todos estos efectos deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

Mientras que en un 2% dan a conocer que siempre presentan problemas de concentración ya que están presionados por el cumplimiento de sus actividades de acuerdo a las metas solicitadas sin embargo ;el cansancio, los cambios hormonales, el sueño deficiente, la preocupaciones, el hambre son aspectos que afectan en nuestra concentración el cual se ve disminuida cuando sufrimos de algúa dolencia, deteriorando nuestro funcionamiento cognitivo y nuestro cerebro, pero también si en el ambiente donde se desenvuelven se presentan elementos distractores lo más probable es que se

distraigan y se pierde la concentración; disminuyendo nuestra capacidad personal de concentración.

Por lo tanto, la concentración es la capacidad para fijar la atención sobre una idea, un objeto o una actividad de forma selectiva, sin permitir que en el pensamiento entren elementos ajenos a ella. En ocasiones es un poder mental natural e instantáneo, uno no se plantea concentrarse, lo logra directamente.

Tabla 4
REACCIONES PSICOLÓGICAS DE ESTRÉS, QUE PRESENTAN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD MELGAR

Niveles	Nunca		Raras veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Reacciones comportamentales											
Presento conflictos o tendencia a polemizar o discutir	21	36%	10	17%	26	45%	0	0%	1	2%	58
Siempre me aísto de los demás	19	33%	13	22%	25	43%	1	2%	0	0%	58
Tengo desgano para realizar las labores del trabajo.	25	43%	7	12%	25	43%	1	2%	0	0%	58
Presento aumento o reducción del consumo de alimentos	9	16%	20	34%	28	48%	1	2%	0	0%	58
TOTAL	19	32%	13	22%	26	45%	1	1%	0	0%	100%

FUENTE: Elaborado por la Bachiller Ruth Mery Alvaro Morales de la Facultad de Trabajo Social, utilizando el inventario SISCO, aplicado al personal administrativo de la Red de Salud de Melgar 2017.

En la tabla 04, se aprecia los resultados para determinar las reacciones comportamentales de estrés, que presenta el personal administrativo de la Red de Salud Melgar, donde un 48% manifiesta que algunas veces presentan un aumento o reducción del consumo de alimentos el cual es generado por el estrés, que se da en su centro de trabajo, un factor principal de estos padecimientos es el sentimiento continuo y debilitante de temor, preocupación y/o prejuicio. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud. El estrés laboral es un proceso escalonado que comienza con síntomas leves, que con el tiempo pasa a mayores problemas de salud. Aumentando las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene; así mismo estas reacciones comportamentales se manifiestan en las conductas de los trabajadores.

Así como lo señala el autor Naranjo (2009), el área conductual es el lenguaje donde se presenta una incapacidad para dirigirse oralmente a un grupo de personas de forma satisfactoria, puede darse tartamudez y un descenso de fluidez verbal. La persona experimenta falta de entusiasmo por las aficiones preferidas, así como por sus pasatiempos favoritos. Es frecuente el ausentismo laboral, así como un aumento del consumo de alcohol, tabaco, café u otras drogas. El nivel de energía disponible fluctúa de un día para otro. Los patrones de sueño se alteran. Generalmente se sufre de insomnio y se llega a veces a una extremada necesidad de dormir

Finalizando en un 2% dan a conocer que siempre presenta conflictos o tendencia a polemizar o discutir eso significa podemos identificar, muchas situaciones que generan conflictos ya sean de carácter intrapersonal, interpersonal o intergrupalo, siendo

uno de los factores diferencia entre las aspiraciones individuales de los sujetos y las imposiciones institucionales, así mismo existe el celo profesional entre compañeros el cual limita el desarrollo de las actividades de la institución.

Tal como lo señala Vargas, Orozco y Martínez (2000): El conflicto es una realidad innegable hoy día en las organizaciones. Naturalmente, el mismo existe desde que el hombre como ser social interactúa con los demás y como fruto de esa relación entre en desacuerdos por incompatibilidad en sus objetivos, metas no logradas diversidad de criterios, entre otros (p. 41).

Tabla 5

NIVEL DE ESTRÉS QUE PRESENTA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD MELGAR

NIVELES DE ESTRÉS LABORAL	N	%
Nunca	2	3%
Raras veces	15	26%
Algunas veces	16	28%
Casi siempre	24	41%
Siempre	1	2%
TOTAL	58	100%

FUENTE: Elaborado por la Bachiller Ruth Mery Alvaro Morales de la Facultad de Trabajo Social, utilizando el inventario sisco, aplicado al personal administrativo de la Red de Salud de Melgar 2017

LEYENDA

NIVELES DE ESTRÉS LABORAL

Nunca = No presenta Estrés Laboral

Raras veces = Bajo nivel de Estrés Laboral

Algunas veces = Regular nivel de Estrés Laboral

Casi siempre = Elevado nivel de Estrés Laboral

Siempre = Muy elevado nivel de Estrés Laboral

En la tabla 05 el nivel de estrés que presenta el personal administrativo de la Red de Salud Melgar manifiesta en un 41% casi siempre presenta estrés, pero está presente en cualquier situación o tarea que realiza, el cual se manifiesta en los siguientes ítems: nivel de las reacciones en el puesto de trabajo, reacciones físicas, reacciones psicológicas, reacciones comportamentales, también las consecuencias del estrés laboral no afectan sólo a las personas que lo viven. Los efectos pueden incidir también sobre la organización de este modo, posibles consecuencias del estrés en el trabajo son las pérdidas en el trabajo, el incremento del absentismo, las ineficiencias, errores.

El estrés laboral, en comparación con los resultados, hacen referencia a cambios experimentados por la persona que son más estables y duraderos. Así, la vivencia de un estrés intenso y/o crónico, si no se controla, puede tener consecuencias negativas sobre la persona. Estos pueden reflejarse en problemas cardiovasculares o en patologías gastrointestinales, crisis nerviosas. Con implicaciones más o menos graves sobre su salud.

Según Perez considera al estrés como una manifestación de un crecimiento desmedido de la identidad del rol (aspecto más externalizado, comportamental, lo que los demás pueden ver y conocer fácilmente acerca de una persona), en desmedro de la identidad del sí (aspecto más internalizado, vivencial, oculto ante la mirada de los otros, lo que la persona siente y percibe que es). Se privilegian el rol y las expectativas sobre el rol laboral, desoyéndose lo privado, personal e íntimo, pudiéndose observar cómo el rol traga a la persona del profesional.

Finalizando el 1% manifiesta que siempre se encuentra estresado porque hoy en día, los trabajadores hacen frente a importantes cambios en la organización del trabajo y las relaciones laborales; sufren una mayor presión para satisfacer las exigencias de la

vida laboral moderna. El ritmo de trabajo marcado por las comunicaciones instantáneas y los altos niveles de competitividad mundial hace que la línea de separación entre la vida laboral y la personal sea cada vez más difícil de identificar. Los factores de riesgo psicosocial tales como la mayor competencia, las elevadas expectativas de rendimiento y jornadas de trabajo más largas contribuyen a un medio ambiente de trabajo cada vez más estresante. Además, como consecuencia de la actual recesión económica que está provocando un proceso de cambio organizativo y restructuración cada vez más vertiginoso, los trabajadores están experimentando más precariedad, reducidas oportunidades de empleo, el temor a perder sus trabajos, despidos masivos, desempleo y una menor estabilidad financiera, con consecuencias dañinas para su salud mental y bienestar.

Tabla 6

EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD MELGAR.

.Nivel	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Eficiencia laboral									
Cumple sus funciones	10	17%	9	16%	39	67%	0	0%	58
Realiza bien sus tareas y/o funciones.	9	16%	5	9%	43	74%	1	2%	58
Utiliza de manera adecuada los materiales y/o recursos de la institución.	7	12%	14	24%	37	64%	0	0%	58
TOTAL	9	15%	9	16%	40	68%	0	1%	100%

FUENTE: Elaborado por la Bachiller Ruth Mery Alvaro Morales de la Facultad de Trabajo Social, utilizando el inventario SISCO, aplicado al personal administrativo de la Red de Salud de Melgar 2017

En la tabla 06 se presentan los resultados de la eficiencia laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud de Melgar, el 74 % realizan regularmente bien sus funciones el cual concluye en que tienen la capacidad de resolver

problemas frente cualquier situación laboral, ya que las instituciones públicas como entes que persiguen el beneficio del colectivo sin fines de lucro, operan a través de procesos que deben ser eficientes. El recurso humano está consciente de la importancia que tienen dentro de las organizaciones, para aumentar sus capacidades y llevar sus aptitudes a tal punto, en el que entreguen lo mejor de sí mismos a sus empleadores, y por tanto al colectivo. Cabe considerar por otra parte, a Robbins (1999), quien refiere que: eficiencia es la "Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado" que, al aplicarse el término al recurso humano de las organizaciones, se entiende que es la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles y la gerencia es la responsable de aportar valor a la institución ya que las personas son el elemento más valioso de la organización

Según el Diccionario Larousse explícitamente incluye en su definición tanto los insumos utilizados como los resultados logrados; señala que la eficiencia consiste en “la virtud para lograr algo. Relación existente entre el trabajo desarrollado, el tiempo invertido, la inversión realizada en hacer algo y el resultado logrado. Productividad”. El Webster’s sugiere que algo es eficiente si se caracteriza “por la capacidad para seleccionar y usar los medios más efectivos y de menor desperdicio con el fin de llevar a cabo una tarea o lograr un propósito”.

Finalizando en un 2% manifiestan que algunos de los trabajadores son deficientes realizando sus tareas y/o funciones que se les asigna, el cual dificulta el cumplimiento de las metas de acuerdo al plazo establecido en la institución.

Tabla 7

**EVALUACIÓN DE LA EFICACIA LABORAL EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD MELGAR**

	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Eficacia laboral									
Cumple con las metas que se le asigna.	9	16%	14	24%	35	60%	0	0%	58
Es puntual en sus actividades laborales.	13	22%	15	26%	26	45%	4	7%	58
Trabaja en equipo con sus colegas y/o miembros de otras unidades.	8	14%	15	26%	33	57%	2	3%	58
TOTAL	10	17%	15	25%	31	54%	2	3%	100%

FUENTE: Elaborado por la Bachiller Ruth Mery Alvaro Morales de la Facultad de Trabajo Social, utilizando el inventario SISCO, aplicado al personal administrativo de la Red de Salud de Melgar 2017

En la tabla 07, presentan los resultados de la eficacia laboral en los trabajadores de administrativos de la Red de Salud de Melgar, donde el 60% regularmente cumple con las metas asignadas considerando que la eficacia, es un objetivo bien lo que se busca generar, incluyendo la calidad de lo que se propone. Asimismo, un objetivo debe delimitar el tiempo en que se espera generar un determinado efecto o producto. Por tanto, una iniciativa resulta eficaz si cumple los objetivos esperados en el tiempo previsto y con la calidad esperada.

Sin embargo, Ginarti (2003), la eficacia de una organización se mide por el grado de satisfacción de los objetivos fijados en sus programas de actuación, o de los objetivos incluidos tácita o explícitamente en su misión. Es decir, comparando los resultados reales con los previstos, independientemente de los medios utilizados.

La evaluación de la eficacia de un determinado organismo no puede realizarse sin la existencia previa de una planificación plasmada en unos programas en donde los objetivos aparezcan claramente establecidos y cuantificados, así como de una expresión clara de la forma en que éstos se pretenden alcanzar. Lo anterior, en virtud de que para llevar a cabo la evaluación será preciso analizar la forma y magnitud en que los resultados obtenidos, en forma de bienes o servicios, se ajustan a los efectos previstos.

De esta forma, la eficacia puede ser considerada, tanto desde el punto de vista tradicional como la comparación de los resultados obtenidos con los esperados, sino también y aún más importante como una comparación entre los resultados obtenidos y un óptimo factible, de forma tal que este concepto coincida con la propia evaluación de programas.

Finalizando en un 3% manifiestan que hay una deficiencia para trabajar en equipo con sus colegas o miembros de otras unidades, así mismo no todos se interrelacionan porque uno de los factores es que no se conocen, sienten temor a que no exista una aceptación por parte de las otras unidades, limitando de esta manera a que exista una comunicación y un clima laboral adecuado, tal como lo señala el autor (Gilmore, C. & Moraes, 2002), el termino equipo plantea una mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado. Es común igualar los términos equipo y grupo, así como trabajo en equipo con equipo de trabajo, “los conceptos grupo de trabajo, equipo de trabajo o trabajo en equipo se han venido utilizando de manera indistinta para hacer referencia a concepto de trabajo en equipo. Conceptos que, aun pareciendo describen la misma realidad, son totalmente contrarios” (Torrecilla y Ruiz).

Tabla 8

EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES LABORALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD MELGAR.

Habilidades Laborales	Nivel Excelente		Bueno		Regular		Deficiente		TOTAL
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Es comunicativo.	9	16%	13	22%	36	62%	0	0%	58
Comparte conocimientos e ideas con sus compañeros.	8	14%	21	36%	29	50%	0	0%	58
Ayuda a resolver conflictos.	8	14%	16	28%	32	55%	2	3%	58
TOTAL	8	14%	17	29%	32	56%	1	1%	100%

FUENTE: Elaborado por la Bachiller Ruth Mery Alvaro Morales de la Facultad de Trabajo Social, utilizando el inventario SISCO, aplicado al personal administrativo de la Red de Salud de Melgar 2017

En la tabla 08, presentan los resultados de las habilidades laborales que presentan los trabajadores administrativos de la Red de Salud de Melgar, donde el 62% manifiestan que regularmente son buenos y comunicativos con la intención de que las relaciones sean de manera adecuada es necesario tener clara la idea a transmitir, estructurar la idea y seleccionar las palabras adecuadas para su transmisión del mensaje que se les transmite cada trabajador a su jefe, sin embargo el buen relacionamiento entre compañeros es una característica de gran importancia. Los trabajos en equipo son importantes dentro de una empresa considerando que contribuye a una comunicación fluida y un alto nivel de trabajo en equipo. Las relaciones también se ven beneficiadas con un trabajador con buenas aptitudes para las relaciones sociales.

Mientras que en un 28% se da regularmente la ayuda resolver conflictos esto quiere decir en que las partes establecen unas relaciones, sin temor, que resultan aceptables para todos según sus preferencias individuales. Además, estas relaciones deben reflejar un perfecto conocimiento para que se elimine el riesgo que la violencia

causa. Cuando un conflicto queda resuelto la situación se mantiene, ya que las partes están satisfechas, es decir el conflicto está resuelto.

Para la OIT ha definido el concepto “Competencia Profesional” como la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas para ello. En este caso los conceptos competencia y calificación, se asocian fuertemente dado que la calificación se considera una capacidad para realizar un trabajo o desempeñar un puesto de trabajo”.

Finalizando en un 3% manifiestan que hay deficiencia en ayudar a resolver conflictos porque no se les toma en cuenta sus opiniones, no saben los problemas que están latentes en la institución, no se comunican con sus compañeros, se abstienen a participar para no tener problemas.

Tabla 9

RESULTADOS PARA DETERMINAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD DE MELGAR

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL	N	%
Excelente	9	16%
Bueno	14	24%
Regular	34	59%
Deficiente	1	2%
TOTAL	58	100%

FUENTE: Elaborado por la Bachiller Ruth Mery Alvaro Morales de la Facultad de Trabajo Social, utilizando el inventario SISCO, aplicado al personal administrativo de la Red de Salud de Melgar 2017

ESCALA DE CALIFICACIÓN (elaboración del investigador)

EXCELENTE	De 21 a 27 pts.
BUENO	De 14 a 20 pts.
REGULAR	De 7 a 13 pts.
DEFICIENTE	De 0 a 6 pts.

En la tabla 09 el nivel de desempeño laboral de los trabajadores, administrativos de la Red de Salud de Melgar, donde claramente observamos que el 59% de los trabajadores tienen un regular nivel de desempeño laboral, asimismo en un 2% manifiestan que tienen un deficiente nivel de desempeño laboral porque no existe una comunicación adecuada con los jefes, el cual confunde al trabajador en sus tareas, es necesario definir los objetivos, metas al cual se quiere llegar; por tanto, si el trabajador va tener conocimiento, tendrá compromiso con la institución y para sí contribuir al cumplimiento de estas.

Es por ello Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Por su parte, Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Al respecto, Ghiselli (1998), señala cómo el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

4.1 PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis nula; $H_0: r = 0$: No existe relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral que presenta el personal administrativo de la Red Melgar de Salud.

Hipótesis Alterna; Ha: $r \neq 0$: Existe una relación significativa el estrés laboral con el desempeño laboral que presenta el personal administrativo de la Red Melgar de Salud.

Prueba de hipótesis a usar:

Correlación rectilínea de Pearson

Fórmula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Según los resultados haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0) obtenemos el siguiente resultado.

Correlaciones			
		ESTRES LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
ESTRES LABORAL	Correlación de Pearson	-,755**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	1	-,755**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58

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

Conclusión: Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a -0.755** el cual nos indica que existe una correlación negativa alta entre ambas variables a un nivel de significancia de 0.05 o 5% de error, en los casos observados en el personal administrativo de la Red Melgar de Salud - 2017.

4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1

Hipótesis nula; Ho: $r = 0$: No existe relación significativa entre las reacciones de estrés en el puesto de trabajo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

Hipótesis Alternativa; Ha: $r \neq 0$: Existe relación significativa entre las reacciones de estrés en el puesto de trabajo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

Prueba de hipótesis a usar:

Correlación rectilínea de Pearson

Fórmula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Según los resultados haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0) obtenemos el siguiente resultado.

Correlaciones			
		Reacciones de estrés en el puesto de trabajo	Desempeño Laboral
Reacciones de estrés en el puesto de trabajo	Correlación de Pearson	1	-,493**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-,493**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58

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

Conclusión: Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a - 0.493** el cual nos indica que existe una correlación negativa moderada entre ambas variables a un nivel de significancia de 0.05 o 5% de error, en los casos observados en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Melgar.

4.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2

Hipótesis nula; Ho: $r = 0$: No existe relación significativa las reacciones físicas de estrés y el nivel de desempeño laboral que presenta el personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

Hipótesis Alternativa; Ha: $r \neq 0$: Existe una relación significativa entre las reacciones físicas de estrés y el nivel de desempeño laboral que presenta el personal administrativo de la Red de Salud Melgar

Prueba de hipótesis a usar:

Correlación rectilínea de Pearson

Fórmula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Según los resultados haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0) obtenemos el siguiente resultado.

Correlaciones			
		Reacciones de Estrés Físicas	Desempeño Laboral
Reacciones de Estrés Físicas	Correlación de Pearson	1	-,733**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	58	58
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-,733**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	58	58

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

Conclusión: Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a -0.733** el cual nos indica que existe una correlación negativa alta entre ambas variables a un nivel de significancia de 0.05 o 5% de error, en los casos observados en el personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

4.4 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3

Hipótesis nula; $H_0: r = 0$: No existe relación significativa entre las reacciones de estrés psicológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

Hipótesis Alternativa; $H_a: r \neq 0$: Existe una relación significativa entre las reacciones de estrés psicológicas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

Prueba de hipótesis a usar:

Correlación rectilínea de Pearson

Fórmula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Según los resultados haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0) obtenemos el siguiente resultado.

Correlaciones			
		Reacciones Psicológicas de Estrés	Desempeño Laboral
Reacciones Psicológicas de Estrés	Correlación de Pearson	1	-,743**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-,743**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58

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

Conclusión: Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a - 0.743** el cual nos indica que existe una correlación negativa alta entre ambas variables a un nivel de significancia de 0.05 o 5% de error, en los casos observados en el personal administrativo de la Red de Salud Melgar

4.5 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N.º 4

Hipótesis nula; Ho: $r = 0$: No existe relación significativa entre las reacciones comportamentales de estrés y el desempeño laboral que tienen los trabajadores administrativos de la Red de Salud Melgar.

Hipótesis Alternativa; $H_a: r \neq 0$: Existe una relación significativa las reacciones comportamentales de estrés y el desempeño laboral que tienen los trabajadores administrativos de la Red de Salud Melgar.

Prueba de hipótesis a usar:

Correlación rectilínea de Pearson

Fórmula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Según los resultados haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0) obtenemos el siguiente resultado.

Correlaciones			
		Reacciones Comportamentales de Estrés	Desempeño Laboral
Reacciones Comportamentales de Estrés	Correlación de Pearson	1	-,501**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-,501**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58

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

Conclusión: Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a -0.501^{**} el cual nos indica que existe una correlación negativa moderada entre ambas variables a un nivel de significancia de 0.05 o 5% de error, en los casos observados en el personal administrativo de la Red de Salud Melgar.

CONCLUSIONES

Primera: Los resultados obtenidos según el nivel de estrés se da en 41% considerando que a mayor estrés el desempeño laboral se da regularmente así mismo el paquete estadístico SPSS presenta un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a -0.755^{**} el cual nos indica que existe una correlación negativa alta entre el estrés y el desempeño laboral que presentan los trabajadores administrativos de la Red de Salud de Melgar a un nivel de significancia de 0.05 o 5% de error de los casos observados en el personal administrativo de la Red Melgar de Salud – 2017.

Segunda: Las reacciones en el puesto de trabajo tiene relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar en un 47%, el grado de asociatividad con mayor intensidad por que los superiores no piden la participación de los trabajadores desconociendo las necesidades y aportes, así mismo la correlación de “r” de Pearson indica que es una correlación negativa moderada $-.493^{**}$ con nivel de confianza de 95%. Precizando que una de las reacciones en el puesto de trabajo que predomina es que los superiores no piden la participación de los trabajadores.

Tercera: Las reacciones físicas tiene relación significativa con el desempeño laboral que presenta el personal administrativo de la Red de Salud Melgar en un 60% manifiestan que tiene dolores de cabeza o migraña, estas reacciones afectas en la concentración al realizar las tareas delegadas reduciendo el nivel de productividad, asimismo la correlación de “r” de Pearson indica que es una correlación negativa alta $-.733^{**}$ con nivel de confianza de 95%. Precizando que una de las reacciones físicas que predomina son los dolores de cabeza o migraña.

Cuarta: Las reacciones psicológicas tiene relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar en un 55% manifiestan problemas de ansiedad y angustia, este tipo de reacciones genera Inquietud, agobio, sensación de amenaza o peligro, ganas de huir o atacar, inseguridad, sensación de vacío, sensación de extrañeza o despersonalización, temor a perder el control, recelos, sospechas, incertidumbre, dificultad para tomar decisiones., así mismo la correlación de “r” de Pearson indica que es una correlación negativa alta $-.743^{**}$ con nivel de confianza de 95%. Precisando que una de las reacciones psicológicas que predomina es la ansiedad y angustia.

Quinta: Las reacciones comportamentales tiene relación significativa con el desempeño laboral que tienen los trabajadores administrativos de la Red de Salud Melgar en un 48% presenta aumento o reducción del consumo de alimentos, así generando un desequilibrio en nuestros hábitos diarios, trayendo consigo enfermedades, así mismo la correlación de “r” de Pearson indica que es una correlación negativa moderada $-.501^{**}$ con nivel de confianza de 95%. Precisando que una de las reacciones comportamental que predomina el aumento o reducción del consumo de alimentos.

RECOMENDACIONES

Primera: A la Red de Salud Melgar, promover la prevención del estrés laboral y fomentar la calidad de vida laboral, fortaleciendo las redes de comunicación, aumentando la participación en la toma de decisiones y de esta manera evitar trastornos de cualquier tipo del estrés, realizar una evaluación periódica al personal que está expuesto a riesgos del estrés, para identificar casos de: ansiedad, depresión y frustración para brindar asistencia individual al interior de la institución.

Segunda :Al sub sistema de gestión de las relaciones humanas y sociales ,proponer el desarrollo de capacitaciones ,talleres para sensibilizar y concientizar sobre la enfermedad que aqueja a los trabajadores ,en los cuales todos las áreas deben ser partícipes en temas como estrés ,causas y consecuencias el cual permitirá conocer sobre la enfermedad y así entablar lazos de compañerismo ,confianza, compromiso a fin de crear un ambiente armonioso en el que exista la libertad de expresión ,de poder decir lo que siente y contribuir a la reducción del estrés y mejorar el desempeño laboral en sus centro de trabajo.

Tercera: Al profesional de Trabajo Social, fomentar actividades preventivas y de promoción de la salud mental en el ámbito sociolaboral, constituir una red de apoyo profesional eficaz que haga posible una atención integral de calidad centrada en la comunicación con el trabajador evitando trastornos de cualquier tipo del estrés

Cuarta: A la Facultad de Trabajo Social implementar cursos de especialización relacionados a seguridad y salud ocupacional en tema de manejo de estrés, mejoramiento del ambiente y las condiciones de trabajo entre otros para fortalecer las capacidades del personal administrativo y profesionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Batista, E (2010) *“Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz”* centro universitario, Queretaro, Qro, México.
- Beech,H.R., Burns,L.E. y Sheffield,B.F. (1986)*“Tratamiento del estrés: Un enfoque comportamental.”* Alharnbra, Madrid.
- Calabrese,G (diciembre -2016) *“Impacto del estrés laboral en el anesestesiólogo”* Rev. colomb. Anestesiol.
- Coduti, Gattas, Sarmiento, Schmidl (2013) *“Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional”*, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de ciencias económicas.
- Barraza M,A (setiembre -2007) *“El inventario SISCO del estrés académico”* “Universidad pedagógica Durango. México
- Barraza M, A. (Diciembre-2006). *“Un modelo conceptual para el estudio del estrés académico”*. Universidad autónoma de Durango. México
- Chiavenato.I(1999)*“Administración de recursos humanos”* “Quinta edición – Editorial Mc Graw Hill.
- Carmona, A.O.(2015). *Gestión de los conflictos laborales en los centros educativos de educación secundaria desde la normativa vigente*. San José, Costa Rica.
Recuperado de:
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gstedu/article/view/19943/21429>
- Durán (2009) *“Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral”* “Universidad a distancia, Costa Rica.
- Hoyo D. (2004) *“Estrés laboral”* “Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo C/Torrelaguna, 73 - 28027 Madrid.
- Diccionario de la real academia española. (2012). Recuperado el noviembre de 2017
González Acabal, Mayra Raquel (2014). *“Estrés y desempeño laboral”* (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango), Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango.

- Folkman, S. y Lazarus, R.S. (1988). *Afrontamiento como un mediador de la emoción*.
Diario de Personalidad y Psicología Social (54, 3): 466-475.
- Guinarti, S, J (2003). *Indicadores de gestión para las entidades públicas*. Panamá.
Recuperado de
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0047601.pdf>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos* “Quinta edición – Noviembre de 1999 – Editorial Mc Graw Hill
- OIT (2016) “*Estrés en el trabajo: un reto colectivo*” Ginebra. Recuperado de:
<http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Marcos, L. (2016) *Estrés: Reacciones de estrés*. Recuperado de:
https://www.onmeda.es/estres_ansiedad/estres-reaccion-de-estres-16447-3.html
- Mayorga, Castillo, Sandino Sánchez, Vargas (2010). “*Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la oficina nacional de la empresa Pro mujer en el período comprendido de febrero-mayo 2010*”, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-LEON, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Martínez S, J. (2004). “*Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*”. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Naranjo P.M.L.(2009) “*Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste*”, Universidad de Costa Rica, San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica.
- Pérez J, I. (2005). “*Estrés laboral y síndrome del burnout, sufrimiento y sinsentido en el trabajo, estrategias para afrontarlos*”. Buenos Aires: Psicoteca.
- Roura, W. (2011). *Eficacia y eficiencia*. Recuperado de:
<https://www.auditool.org/blog/control-interno/824-eficacia-y-eficiencia>.
- Robbins SP. (1993). *Cultura organizacional. Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones*. Prentice-Hall. Hispanoamericana, S.A. México.
- Tver y Rice (2008). “*Bienestar en el trabajo*”. México: Trillas
- Sánchez, Florencia. C (2011). “*Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*” Facultad de Psicología y Relaciones Humanas, Sede Rosario- Campus Lagos.

Rodríguez (2010) “*El estrés y sus causas*”. Técnica del Gabinete Confederal de Seguridad y Salud Laboral, Madrid.

Venegas (2007). “*Eficiencia RRHH instituciones públicas*”. Recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos91/eficiencia-rrhh-instituciones-publicas/eficiencia-rrhh-instituciones-publicas.shtml>.

ANEXOS

ANEXOS 01

EL INVENTARIO SISCO DEL ESTRÉS

El presente cuestionario tiene como objetivo central reconocer las características del estrés que suele acompañar a los trabajadores de la RED de Salud Melgar – Ayaviri, para el año 2017. La sinceridad con que respondan a los cuestionamientos será de gran utilidad para la investigación. La información que se proporcione será totalmente confidencial y solo se manejarán resultados globales. La respuesta a este cuestionario es voluntaria por lo que usted está en su derecho de contestarlo no contestarlo.

Edad: _____ **Sexo** F () M ()

Condición de trabajo: Nombrado () Contratado () CAS ()

Departamento de trabajo: _____ **Código:**

1. En una escala del (1) al (5) donde (1) es nunca, (2) es rara vez, (3) es algunas veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre, señala con qué frecuencia te inquietaron las siguientes situaciones:

<i>Reacciones de estrés en el puesto de trabajo.</i>					
	1 Nunca	2 Raras veces	3 Algunas veces	4 Casi siempre	5 Siempre
La competencia con los compañeros del grupo me causa preocupación.					
La sobrecarga de trabajo es agobiante.					
La personalidad y el carácter de los superiores no es adecuada.					
Las evaluaciones de los superiores no son bien planificados.					
El tipo de trabajo que exigen los superiores no son acertados.					

Los superiores nunca pide la participación de los trabajadores.					
El tiempo no me alcanza para realizar mi trabajo.					

2. En una escala del (1) al (5) donde (1) es nunca, (2) es rara vez, (3) es algunas veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre, señala con qué frecuencia tuviste las siguientes reacciones físicas, psicológicas y comportamentales cuando estabas preocupado o nervioso.

<i>Reacciones Físicas</i>					
	1	2	3	4	5
	Nunca	Raras veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Presento trastornos en el sueño (insomnio o pesadillas).					
Tengo fatiga crónica (cansancio permanente)					
Tengo dolores de cabeza o migrañas					
Presento problemas de digestión, dolor abdominal o diarrea.					
Presento reacciones como: rascarse, morderse las uñas, frotarse, etc.					
Tengo somnolencia o mayor necesidad de dormir.					
<i>Reacciones Psicológicas</i>					
	1	2	3	4	5
	Nunca	Raras veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Siempre tengo inquietud (incapacidad de relajarse y estar tranquilo)					
Presento sentimientos de depresión y tristeza (decaído)					

Tengo problemas de ansiedad, angustia o desesperación.					
Presento problemas de concentración.					
Tengo sentimiento de agresividad o aumento de irritabilidad					
<i>Reacciones Comportamentales</i>					
	1 Nunca	2 Raras veces	3 Algunas veces	4 Casi siempre	5 Siempre
Presento conflictos o tendencia a polemizar o discutir					
Siempre me aíso de los demás					
Tengo desgano para realizar las labores del trabajo.					
Presento aumento o reducción del consumo de alimentos					

ANEXO 02

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES

(Llenado por los jefes de los trabajadores)

Datos del personal administrativo:

Nombre _____ del _____ Trabajador:

.....
.....

Código: **Tiempo laboral del trabajador:**

Cargo que Desempeña el trabajador:

Fecha:

La presente ficha sirve para determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos a su cargo para fines puramente investigativos, por lo que le pedimos llene la siguiente ficha de observación para cada trabajador a su cargo marcando con una X, la calificación que según su criterio le corresponde al personal, de acuerdo a las siguientes categorías:

EX Excelente = 3 **B.** Bueno = 2 **R.** Regular = 1 **D.** Deficiente = 0

EFICIENCIA LABORAL		EX	B	R	D
1	Cumple sus funciones				
2	Realiza bien sus tareas y/o funciones.				
3	Utiliza de manera adecuada los materiales y/o recursos de la institución.				

EFICACIA LABORAL		EX	B	R	D
4	Cumple con las metas que se le asigna.				
5	Es puntual en sus actividades laborales.				
6	Trabaja en equipo con sus colegas y/o miembros de otras unidades.				

	HABILIDADES LABORALES	EX	B	R	D
7	Es comunicativo.				
8	Comparte conocimientos e ideas con sus compañeros.				
9	Ayuda a resolver conflictos.				

ANEXO 03

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “EL ESTRÉS Y LA RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD MELGAR-AYAVIRI-2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	DISEÑO
<p>GENERAL.</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral con el desempeño laboral que presenta el personal administrativo de la Red Melgar de Salud - 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre las reacciones de estrés en el puesto de trabajo con el desempeño laboral del</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>¿Determinar la relación que existe entre el estrés laboral con el desempeño laboral que presenta el personal administrativo de la Red Melgar de Salud - 2017?</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>a) Establecer la relación entre las reacciones de estrés en el puesto de trabajo con el desem</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación inversa significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal administrativo de la Red de Salud Melgar, que indica que a mayor estrés menor desempeño laboral.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a) Existe relación signifi</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Estrés Laboral.</p>	<p>Reacciones de estrés en el puesto de trabajo</p> <p>Reacciones físicas</p> <p>Reacciones Psicológicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia - Sobre carga de trabajo - Personalidad de los superiores - Evaluaciones - Tipo de trabajo - Participación en la toma de decisiones. - Tiempo para el trabajo - Trastornos de sueño - Fatiga crónica - Dolores de cabeza - Problemas de digestión - Reacciones de molestia - Somnolencia - Incapacidad de 	<p>Cuestionario</p> <p>Inventario SISCO del Estrés</p> <p>Ficha de Observación</p>	<p>El tipo de investigación del presente proyecto de investigación es el correlacional</p> <p>Mientras que el diseño de investigación es el Correlacional</p>

<p>person al admini stra</p> <p>b) ¿Cóm o se relacio nan las reacci ones físicas de estrés y el desem peño laboral que presen ta el person al admini strativ o de la Red de Salud Melga r?</p> <p>c) ¿Cóm o es la relació n que se presen tan entre las reacci ones de estrés psicol ógicas con el desem peño laboral del person al admini strativ o de la Red de Salud Melga r?</p>	<p>peño laboral del person al admini strativ o de la Red de Salud Melga r.</p> <p>b) Precisar la relació n entre las reacci ones físicas de estrés con el desem peño laboral que presen ta el person al admini strativ o de la Red de Salud Melga r.</p> <p>c) Conocer la relació n que se presen tan entre las reacci ones de estrés psicol ógicas con el desem peño laboral del</p>	<p>cativa entre las reacci ones de estrés en el puesto de trabajo con el desem peño del person al admini strativ o de la Red de Salud Melga r.</p> <p>b) Existe relació n signifi cativa entre las reacci ones físicas de estrés con el desem peño laboral que presen ta el person al admini strativ o de la Red de Salud Melga r.</p> <p>c) Se presen ta una invers a signifi cativa entre</p>	<p>Variabl e 2: Desemp eño Laboral</p>	as	<ul style="list-style-type: none"> - relajars e - Sentimi entos de depresi ón y tristeza. - Proble mas de ansieda d. - Falta de concent ración - Agresiv idad e irritabil idad. 		
				Reacciones comportam entales	<ul style="list-style-type: none"> - Conflic tos y tendenc ia a discutir. - Aislami ento. - Desgan o para realizar labores de trabajo. - Aument o o reducci ón del consum o de aliment os. 		
				Eficiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Cumpli miento de funcion es. - Calidad en el trabajo. - Uso de materia les y recurso s. 		
				Eficacia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Cumpli miento de metas. - Puntual idad - Trabajo 		

<p>r? d) ¿Cuáles son las reacciones entre las reacciones comportamentales de estrés y el desempeño laboral que tienen los trabajadores administrativos de la Red de Salud Melgar?</p>	<p>personal administrativo de la Red de Salud Melgar. d) Precisar la relación entre las reacciones comportamentales de estrés y el desempeño laboral que tienen los trabajadores administrativos de la Red de Salud Melgar.</p>	<p>las reacciones de estrés psicológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar. d) Existe una relación significativa entre las reacciones comportamentales de estrés y el desempeño laboral que tienen los trabajadores administrativos de la Red de Salud Melgar.</p>		<p>Habilidades Laborales</p>	<p>en equipo. - Comunicación. - Gestión del conocimiento. - Resolución de conflictos.</p>		
---	---	---	--	------------------------------	--	--	--