

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS
DE LA COMUNICACIÓN



TESIS

LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN
EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE
ESSALUD EN LAS CAMPAÑAS DE
VACUNACIÓN CONTRA LA COVID19
PERÍODO MAYO – AGOSTO, TACNA 2021.

Para optar por Título Profesional de:
Licenciada en Comunicación Social

Presentada por:

Bach. Andrea Victoria Ruiz Vernal

Asesora:

Mgr. Juana del Carmen Bedoya Chanove

Tacna-Perú

2021

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme en cada paso que doy, por darme la fuerza necesaria y continuar avanzando.

A mis padres por el inmenso amor y paciencia, por el apoyo ilimitado e incondicional que me han dado a lo largo de mi vida, por enseñarme siempre a salir adelante sin importar los obstáculos.

Son un ejemplo para mí, los amo.

A mi enamorado y hermana por estar a mi lado desde que inicie la tesis y motivarme a cada instante para ser mejor.

DEDICATORIA

A mis padres por acompañarme en todo momento, a mis hermanos por su apoyo y motivación y a mis abuelos por transmitirme su fortaleza, amor y ser mi fuente de inspiración siempre.

LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL DE ESSALUD EN LAS CAMPAÑAS DE
VACUNACIÓN CONTRA LA COVID19 PERÍODO MAYO –
AGOSTO, TACNA 2021

Autor

Bach. Ruiz Vernal Andrea Victoria

Asesor

Mag. Bedoya Chanove Juana del Carmen

Línea de investigación

Desarrollo de la comunicación, marketing y periodismo

Sub línea de investigación

Relaciones Públicas

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	17
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	20
1.1 Descripción del problema.....	20
1.2 Formulación del problema.....	23
1.2.1 Problema general	23
1.2.2 Problemas específicos	23
1.3 Justificación de la investigación.....	24
1.4 Objetivos de la investigación	27
1.4.1 Objetivo general	27
1.4.2 Objetivos específicos.....	27
1.5 Antecedentes de la investigación.....	27
1.5.1 Antecedentes Internacionales	27
1.5.2 Antecedentes Nacionales.....	30
1.5.3 Antecedentes Locales	32
1.6 Definiciones Operacionales de la investigación.....	33
1.6.1 Indicadores de Estrés Laboral	33
1.6.2 Indicadores de Desempeño Laboral	36
CAPÍTULO II: ESTRÉS LABORAL.....	41
2.1 Estrés Laboral.....	41
2.2 Origen del Estrés	42
2.2.1 Estresores Fisiológicos	44
2.2.2 Estresores Psicológicos	44
2.3 Fases del Estrés Laboral	46
2.4 Modelos de medición del Estrés Laboral	47
2.4.1 Modelo de Maslach y Jackson.....	48
2.5 Dimensiones del Estrés Laboral (MBI).....	49

2.5.1	Agotamiento Emocional.....	49
2.5.2	Despersonalización.....	50
2.5.3	Realización Personal	50
2.6	Consecuencias del Estrés.....	51
2.6.1	Consecuencias Físicas	51
2.6.2	Consecuencias Psicológicas	52
CAPITULO III: DESEMPEÑO LABORAL		54
3.1	Desempeño Laboral.....	54
3.2	Modelos de Evaluación de Desempeño.....	55
3.3	Métodos de Evaluación	56
3.3.1	Métodos basados en características	57
3.3.2	Métodos basados en comportamientos.....	58
3.3.3	Método de incidentes.....	58
3.3.4	Métodos basados en resultados	58
3.4	Ventajas y Desventajas de la Evaluación de Desempeño	59
3.5	Comportamiento Organizacional.....	60
3.5.1	Modelos de comportamiento organizacional.....	60
3.6	Comportamiento Organizacional y Evaluación del Desempeño .	62
3.7	Conducta individual e interpersonal.....	63
3.7.1	La naturaleza de las actitudes del empleado.....	63
3.7.2	Efectos de las actitudes del empleado	64
3.8	Dimensiones de Desempeño Laboral	65
3.8.1	Productividad.....	65
3.8.2	Conocimiento y Habilidad.....	65
3.8.3	Responsabilidad.....	66
3.8.4	Trabajo en Equipo	66
3.8.5	Calidad.....	67
CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		68
4.1	Enunciado de la Hipótesis	68
4.1.1	Hipótesis general	68
4.1.2	Hipótesis específicas	68

4.2	Definición y Operacionalización de variables.....	69
4.2.1	Estrés Laboral.....	69
4.2.2	Desempeño Laboral.....	70
4.2.3	Escala de Medición	71
4.3	Tipo y diseño de la Investigación.....	71
4.3.1	Tipo de Investigación	71
4.3.2	Nivel de Investigación.....	72
4.3.3	Diseño de Investigación	72
4.3.4	Ámbito de la Investigación.....	73
4.4	Unidad de Estudio, Población y Muestra	73
4.4.1	Unidad de Estudio	73
4.4.2	Población	74
4.4.3	Muestra.....	74
4.5	Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	74
4.5.1	Procedimientos	74
4.5.2	Técnicas.....	75
4.5.3	Encuesta.....	75
4.5.4	Instrumentos de recolección de Datos.....	76
4.5.5	Procesamiento y análisis de la información	76
CAPITULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		78
5.1	Descripción del trabajo de campo	78
5.2	Diseño e interpretación de resultados.....	78
5.3	Presentación de los resultados	79
5.3.1	Estrés laboral	79
5.3.1.1	Dimensión: Agotamiento Emocional	79
5.3.1.2	Dimensión: Despersonalización	93
5.3.1.3	Dimensión: Realización Personal.....	100
5.3.2	Desempeño laboral	112
5.3.2.1	Dimensión: Conocimiento y habilidad.....	112
5.3.2.2	Dimensión: Trabajo en equipo	118
5.3.2.3	Dimensión: Responsabilidad.....	127

5.3.2.4	Dimensión: Calidad.....	132
5.3.2.5	Dimensión: Productividad.....	136
5.4	Comprobación de hipótesis	141
5.4.1	Comprobación de hipótesis general	141
5.4.2	Comprobación de hipótesis específicas.....	142
5.5	Discusión.....	149
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		151
6.1	Conclusiones	151
6.2	Recomendaciones	152
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES.....		155
VIII. ANEXOS.....		163
7.1	Matriz de consistencia	163
7.2	Operacionalización de Variables.....	164
7.3	Instrumentos	165
7.4	Carta de solicitud para aplicación de encuesta.....	169
7.5	Carta de consentimiento	170
7.6	Vista de variables SPSS v.24	171
7.7	Vista de cuestionarios por Google Forms	172

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Consecuencias físicas.....	51
Tabla 2 Efectos.....	53
Tabla 3 Cinco modelos de Comportamiento Organizacional	61
Tabla 4 Población.....	74
Tabla 5 Agotamiento por el trabajo.....	79
Tabla 6 Cansancio al final de la jornada	81
Tabla 7 Fatiga al levantarse.....	82
Tabla 8 Cansancio por trabajar todo el día con gente	84
Tabla 9 Desgaste por el tipo de trabajo	85
Tabla 10 Frustración Laboral	87
Tabla 11 Demasiadas horas en el trabajo	88
Tabla 12 Estrés/tensión por estar en contacto con otras personas.....	90
Tabla 13 Agotamiento por sentirse al límite de sus posibilidades	91
Tabla 14 Trato Impersonal hacia los demás.....	93
Tabla 15 Insensibilidad con los demás.....	94
Tabla 16 Insensibilidad por la profesión ejercida	96
Tabla 17 Indiferencia hacia los demás	97
Tabla 18 Sentimiento de culpa por los problemas de los demás.....	99
Tabla 19 Falta de Empatía.....	100
Tabla 20 Soluciones Ineficaces a los problemas de otros	102
Tabla 21 Influencia negativa a través de mi trabajo.....	103
Tabla 22 Energía en el trabajo	105
Tabla 23 Clima laboral negativo	106

Tabla 24 Bajo estímulo después de trabajar.....	108
Tabla 25 Poca valoración de mi profesión.....	109
Tabla 26 Desinterés por la solución de problemas emocionales.....	111
Tabla 27 Cumplimiento de funciones	112
Tabla 28 Metas Organizacionales	114
Tabla 29 Proactividad	115
Tabla 30 Capacidad Resolutiva.....	117
Tabla 31 Respeto entre compañeros	118
Tabla 32 Clima organizacional	120
Tabla 33 Comunicación Interpersonal	121
Tabla 34 Trabajo en Equipo.....	123
Tabla 35 Relación con los jefes encargados	124
Tabla 36 Comunicación y claridad de los objetivos	126
Tabla 37 Criterio y confianza.....	127
Tabla 38 Cumplimiento del reglamento.....	129
Tabla 39 Responsabilidad laboral	130
Tabla 40 Productividad	132
Tabla 41 Aportes a la institución.....	133
Tabla 42 Organización y planificación en el trabajo.....	135
Tabla 43 Actividad Laboral.....	136
Tabla 44 Administración de Recursos	138
Tabla 45 Disponibilidad de materiales.....	139
Tabla 46 Prueba de regresión lineal para hipótesis general	141
Tabla 47 ANOVA calculado para la hipótesis general	141

Tabla 48 Coeficientes del modelo para la hipótesis general	142
Tabla 49 Prueba T-Student para contraste de hipótesis específica 1	143
Tabla 50 Prueba T-Student para contraste de hipótesis específica 2	144
Tabla 51 Resumen del modelo para la hipótesis específica 3	144
Tabla 52 ANOVA calculado para la hipótesis específica 3	145
Tabla 53 Coeficientes del modelo para la hipótesis específica 3	145
Tabla 54 Resumen del modelo para la hipótesis específica 4	146
Tabla 55 ANOVA calculado para la hipótesis específica 4	146
Tabla 56 Coeficientes del modelo para la hipótesis específica 4	147
Tabla 57 Resumen del modelo para la hipótesis específica 5	148
Tabla 58 ANOVA calculado para la hipótesis específica 5	148
Tabla 59 Coeficientes del modelo para la hipótesis específica 5	148

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Agotamiento por el trabajo	80
Figura 2 Cansancio al final de la jornada.....	81
Figura 3 Fatiga al levantarse	83
Figura 4 Cansancio por trabajar todo el día con gente.....	84
Figura 5 Desgaste por el tipo de trabajo	86
Figura 6 Frustración Laboral.....	87
Figura 7 Demasiadas horas en el trabajo	89
Figura 8 Estrés por estar en contacto con otras personas.....	90
Figura 9 Agotamiento por sentirse al límite de sus posibilidades	92
Figura 10 Trato Impersonal hacia los demás	93
Figura 11 Insensibilidad con los demás	95
Figura 12 Insensibilidad por la profesión ejercida.....	96
Figura 13 Indiferencia hacia los demás.....	98
Figura 14 Sentimiento de culpa por los problemas de los demás	99
Figura 15 Empatía.....	101
Figura 16 Soluciones Ineficaces a los problemas de otros.....	102
Figura 17 Influencia negativa a través de mi trabajo	104
Figura 18 Energía en el trabajo	105
Figura 19 Clima laboral negativo.....	107
Figura 20 Estímulo después de trabajar	108
Figura 21 Valoración de mi profesión	110
Figura 22 Desinterés por la solución de problemas emocionales	111
Figura 23 Cumplimiento de funciones.....	113

Figura 24 Metas Organizacionales.....	114
Figura 25 Proactividad.....	116
Figura 26 Capacidad Resolutiva	117
Figura 27 Respeto entre compañeros	119
Figura 28 Clima organizacional.....	120
Figura 29 Comunicación Interpersonal.....	122
Figura 30 Trabajo en Equipo	123
Figura 31 Relación con los jefes encargados	125
Figura 32 Comunicación y claridad de los objetivos.....	126
Figura 33 Criterio y confianza	128
Figura 34 Cumplimiento del reglamento	129
Figura 35 Responsabilidad laboral.....	131
Figura 36 Productividad.....	132
Figura 37 Aportes a la institución.....	134
Figura 38 Organización y planificación en el trabajo.....	135
Figura 39 Actividad Laboral.....	137
Figura 40 Administración de Recursos.....	138
Figura 41 Disponibilidad de materiales	140

RESUMEN

El propósito de esta investigación es conocer y determinar la presencia de estrés laboral que podrían tener los profesionales asistenciales y administrativos de primera línea en la ciudad de Tacna en medio de la pandemia y cómo influye en el desempeño de los mismos, con el fin de establecer futuras recomendaciones a la institución objeto de estudio, acciones preventivas o intervenciones de algún otro tipo.

La metodología utilizada fue no experimental, transversal, explicativa puesto que determina la relación causa efecto de las variables. Con una confiabilidad de .933 y .955 obtenida para la variable EL y DL respectivamente se procedió a realizar las pruebas estadísticas. La población estuvo conformada por 61 trabajadores y se trabajó con datos de distribución normal por lo que se utilizó la prueba estadística de regresión lineal.

A partir de los resultados obtenidos se logró vislumbrar un nivel bajo de estrés laboral por parte de los trabajadores; sin embargo, al llevar a cabo la contrastación de hipótesis se obtuvieron los siguientes resultados. Se obtuvo un 29,4% que demostró que el estrés laboral sí influye significativamente en el desempeño laboral del personal. Asimismo, pudo observarse que de las tres dimensiones empleadas agotamiento emocional con el 33.0%, despersonalización con el 24.8% y realización personal con el 31.9% sí existe influencia significativa sobre el desempeño laboral respectivamente.

Finalmente se concluyó que el estrés laboral es un factor importante de identificar en los trabajadores con el fin de propiciar una cultura organizacional saludable y mantener el desempeño laboral de manera eficiente y eficaz.

Palabras clave: agotamiento emocional, estrés laboral, despersonalización, desempeño laboral, y realización personal.

ABSTRACT

The purpose of this research is to be able to know and determine the presence of occupational stress that could have front-line health care and administrative professionals in the city of Tacna in the midst of the pandemic and how it influences their performance, in order to establish future recommendations to the institution under study, preventive actions or interventions of some other type.

In this research work, the objective was focused on determining how our independent variable; work stress influences on work performance, dependent variable of the workers in the EsSalud vaccination campaigns. The methodology used was non-experimental, cross-sectional, explanatory since it determines the cause-effect relationship of the variables. With a reliability of .933 and .955 obtained for the EL and DL variables, respectively, statistical tests were performed. The population consisted of 61 workers and worked with normally distributed data, so the linear regression statistical test was used.

From the results obtained, it was possible to glimpse a low level of work stress on the part of the workers; however, when carrying out the hypothesis testing, the following results were obtained. A 29.4% was obtained, which showed that job stress does have a significant influence on the job performance of the personnel. Likewise, it could be observed that of the three dimensions used, emotional exhaustion with 33.0%, depersonalization with 24.8% and personal accomplishment with 31.9%, there is a significant influence on work performance, respectively.

Finally, it was concluded that job stress is an important factor to identify in workers in order to promote a healthy organizational culture and maintain efficient and effective job performance.

Key words: emotional exhaustion, depersonalization, job performance, job stress, and personal accomplishment.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene por título “ La Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 período mayo – agosto, Tacna 2021.”

Parte desde ahí con el análisis de las dos variables y con el objetivo de determinar cómo influye la variable independiente sobre la dependiente.

El mayor desafío al que se ha enfrentado la humanidad después de muchos años es la pandemia de coronavirus, siendo las últimas pandemias registradas las correspondientes al VIH/SIDA desde sus inicios en 1976 hasta la actualidad y la gripe española, suscitada entre el año 1918 y 1920, es decir hace 103 años. Castañeda & Ramos (2020).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), anunció en enero del 2020 al COVID19 como una emergencia de salud pública de interés internacional y en marzo del mismo año lo clasificó como pandemia. Los gobiernos de diferentes países tuvieron que afrontar diversos retos y adaptarse a los nuevos cambios tomando las decisiones que consideraban adecuadas para sus naciones. En diciembre del mismo año, con el fin de hacer frente a esta nueva enfermedad la OMS publicó la primera validación para la aplicación de vacunas contra el virus.

El Perú no fue exento a esto y en febrero del 2021 llegó el primer lote de vacunas destinado al personal de salud, fue distribuido en Lima y en las regiones con mayor exposición al virus. En mayo del presente año iniciaron las campañas de vacunación para los ciudadanos de la región Tacna donde se avanzó con gran rapidez, destacando del resto de departamentos del país.

La ardua labor desarrollada estuvo a cargo del Ministerio de Salud (MINSA) y el Seguro Social de Salud. El personal de EsSalud que participó en las campañas de vacunación en la I.E. Coronel Bolognesi e I.E. Jorge Chávez tuvo muchos retos y desafíos que enfrentar como: una gran carga emocional y física en las largas jornadas de trabajo diarias sobre todo al sentirse expuestos a contraer la infección (COVID19), a sentir frustración, a relacionarse con personas con emociones

negativas (temor, desinformación, nerviosismo, ira, etc.) y al agotamiento que esto genera.

A pesar de todo ello lograron con éxito vacunar a un total de 48,572 ciudadanos, siendo solo 61 trabajadores. Este reto sin duda alguna ocasionó situaciones de estrés, así como desgaste físico y emocional significativo para el desarrollo y cumplimiento de sus funciones.

De aquí parte el propósito de la investigación para conocer la relación e influencia que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de EsSalud. Esperando contribuir con las mejoras necesarias para el bienestar de los trabajadores, mantener y/o fortalecer el nivel de desempeño de los mismos y de esta forma brindar un servicio óptimo a la ciudadanía.

En el cuerpo del trabajo se desarrollan seis capítulos en los cuales se explora y lleva a cabo el análisis correspondiente para cumplir el objetivo general planteado.

Para comenzar; el primer capítulo abarca el planteamiento del problema que será estudiado y la formulación de los objetivos que persigue la presente investigación. De la misma manera se señalan la justificación e importancia del trabajo junto al alcance que tiene y las limitaciones a las que se encuentra afecto.

En el capítulo dos y tres se explora los fundamentos teóricos para conocer toda la información relacionada a la variable independiente y dependiente de estudio de manos de autores, modelos, característica etcétera,

El cuarto capítulo comprende la metodología aplicada para la investigación; por lo que se detalla el tipo, nivel y diseño de la investigación, Se determina la población con la cual se llevaron a cabo las pruebas estadísticas, se especifican los tipos de técnicas e instrumentos empleados y se desarrolla el planteamiento de las hipótesis.

A continuación, se encuentra el capítulo cinco el cual contiene las tablas y figuras de frecuencias con los resultados obtenidos por cada pregunta junto a sus interpretaciones; y culmina con la discusión de los resultados obtenidos.

En el capítulo seis se encuentran las conclusiones a las que se lograron llegar a partir del análisis íntegro de todo el trabajo realizado en los capítulos previos y las

recomendaciones que se brindaron en función al mismo. Por último, se ubica la bibliografía que comprende una lista de la revisión de teoría que se empleó para el desarrollo de la investigación y los anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Las empresas u organizaciones están inmersas en un mundo cada vez más competitivo se encuentran en constante cambio producto de diferentes elementos como el rápido avance tecnológico, los rápidos cambios sociales, económicos, políticos entre otros, centrándose en estos y olvidando un factor de suma importancia para las mismas; el factor humano y sus necesidades. Las empresas están conformadas por personas y dentro de ellas forman equipos de trabajo (áreas, gerencias, direcciones, etc.). Para que dichas personas desarrollen eficientemente el cumplimiento de sus labores y aporten a los objetivos de la empresa, deben contar con los conocimientos y habilidades idóneas.

El desempeño laboral hace referencia al cumplimiento de funciones asignadas al colaborador y el entorno que lo rodea a través de acciones concretas, desarrolladas en distintos ámbitos como: el entorno organizacional, socio cultural, ambiente social y el propio colaborador.

La importancia de la evaluación del desempeño radica en los resultados obtenidos y analizados para optimizar la calidad del servicio brindado y así determinar las funciones del colaborador. (Montenegro V. , 2000).

El mayor desafío al que se ha enfrentado la humanidad después de muchos años es la pandemia de coronavirus (COVID19), siendo las últimas pandemias registradas las correspondientes al VIH/SIDA desde sus inicios en 1976 hasta la actualidad y la gripe española, suscitada entre el año 1918 y 1920, es decir hace 103 años. Castañeda & Ramos (2020).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), anunció en enero del 2020 al COVID19 como una emergencia de salud pública de interés internacional y en marzo del mismo año lo clasificó como pandemia. Los gobiernos de diferentes países han tomado las medidas necesarias para frenar el avance del virus en sus

respectivos territorios, afrontando diferentes retos presentados en los sectores más afectados como: el sector económico, social y sanitario.

Toda emergencia epidemiológica, genera altos niveles de estrés y pánico en la sociedad, incluyendo a los profesionales de salud quienes al experimentar la presión que recae sobre ellos y el temor de contagiarse o transmitir la enfermedad a su círculo social cercano (familia y amigos) muchas veces presentan indicios de patologías psicológicas (estrés, depresión, ansiedad, etc.) las cuales pueden mantenerse a mediano o largo plazo. Generando así cambios importantes en dichos profesionales que se hallan en primera línea laborando tanto en ámbitos hospitalarios, como en el personal que lleva a cabo las campañas de vacunación contra el virus.

En un entorno de prestación de servicios de salud como es la actual campaña de vacunación contra la COVID19, tener un servicio de calidad depende de muchos factores tales como: recursos humanos, carga laboral, equipamiento de los puntos de vacunación, entre otros, siendo el factor humano un componente primordial para brindar un servicio óptimo.

El Perú no es la excepción, el personal de salud a nivel nacional ha enfrentado un enorme desafío con la llegada de las vacunas para combatir el avance del Coronavirus (COVID19).

Dentro de la región Tacna, se viene observando que las campañas de vacunación han avanzado con gran rapidez siendo el departamento con mayor cantidad de población vacunada a nivel nacional. Esto ha llevado al personal que participa en las campañas de vacunación a enfrentar una gran carga emocional y física en las jornadas de trabajo diarias sobre todo al sentirse expuesto a contraer la infección (COVID19), a sentir frustración, a relacionarse con personas con emociones negativas (temor, desinformación, nerviosismo, ira, etc.) y al agotamiento que esto genera.

Iniciaron en mayo del año en curso, siendo la Diresa la autoridad sanitaria que dirige (reparte) el desarrollo de las mismas, a través de dos instituciones: El MINSA y la

Red Asistencial Tacna de EsSalud en diferentes instituciones educativas ubicadas en la ciudad.

La cantidad de usuarios vacunados en los dos puntos de vacunación (I.E. Jorge Chávez – I.E. Coronel Bolognesi) administrados por el personal del Seguro Social de Salud (EsSalud) fue un total de 48,572 ciudadanos desde que inicio en mayo hasta agosto del 2021, siendo 61 trabajadores entre personal asistencial y administrativo quienes desempeñaron esta importante labor.

Se considera que la cantidad de trabajadores de EsSalud a cargo de estos dos puntos de vacunación para la cantidad de ciudadanos vacunados entre otros factores, puede ocasionar muchas veces situaciones de estrés, ansiedad, insomnio, etc. Estas aflicciones en la integridad física y emocional no solo influyen en el servicio brindado, su capacidad resolutive o sus habilidades en la toma de elecciones objetivas, sino que también se ve reflejado en su desempeño y en el cumplimiento de sus funciones lo que podría dificultar el avance del programa de inmunización contra la COVID19, y a su vez es posible generar un gran impacto en su calidad de vida y bienestar.

No existen precedentes trascendentales sobre investigaciones realizadas en América del Sur, sobre los cambios y/o efectos en las áreas psicológicas y sociales de una respectiva población que afronte una emergencia epidemiológica.

El aporte significativo de esta investigación es conocer y determinar la presencia de estrés laboral que podrían tener los profesionales asistenciales y administrativos de primera línea en la ciudad de Tacna en medio de la pandemia y cómo influye en el desempeño de los mismos, con el fin de establecer futuras recomendaciones a la institución objeto de estudio, acciones preventivas o intervenciones de algún otro tipo. En esta crisis por la COVID19 es primordial identificar las señales físicas y emocionales del estrés, para optar por los procesos adecuados y alcanzar un nivel de resiliencia y fortaleza al momento de afrontar el estrés laboral.

Aquí recae la importancia de contar con el personal idóneo, capacitado y motivado en el logro de estos objetivos. En resumen, debido a que las campañas de

vacunación contra la COVID19 están centradas en la población, se debe de garantizar el desempeño laboral del personal a cargo de esta tarea para que brinde un servicio de calidad y velar por el bienestar del mismo.

En la actualidad el estrés es una de las más comunes patologías del día a día, denominándolo como “la epidemia del siglo XXI” (Organización Internacional del Trabajo).

En el aspecto laboral, se encuentra casi siempre entre los colaboradores y según la Organización Mundial de la Salud (OMS), para el año 2021, el motivo principal del déficit laboral será el estrés.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las Campañas de Vacunación Contra la COVID19 periodo mayo- agosto, Tacna 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de estrés laboral que presenta el personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021?
- b) ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral que presenta el personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021?
- c) ¿Cómo influye el agotamiento emocional en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021?
- d) ¿Cómo influye la despersonalización en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021?
- e) ¿Cómo influye la realización personal en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021?

1.3 Justificación de la investigación.

El presente trabajo de investigación se justifica ya que permitirá mostrar el nivel de influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de EsSalud entre personal asistencial y administrativo que llevan a cabo las campañas de vacunación contra la COVID19.

La importancia y utilidad de esta investigación reside en la investigación de la influencia y relación de la variable independiente y la dependiente, permitiendo identificar a tiempo posibles efectos perjudiciales en el desempeño de los colaboradores de la campaña de vacunación contra la COVID19 y de esta forma tomar acciones preventivas, así como estrategias para poder mitigar dichos efectos y obtener un servicio de calidad hacia la población y cuidar la integridad de los trabajadores de primera línea, como lo es el personal de los vacunatorios. Siendo de relevancia nacional el desarrollo de las campañas de vacunación para la pronta inmunización de toda la población del país y la Región Tacna el departamento con la mayor cantidad de población vacunada.

Mientras las expectativas organizacionales sean más grandes, los trabajadores que brindan un servicio directamente a otros individuos, usualmente presentan signos o experimentan estrés, el cual se hace visible mediante síntomas físicos, conductuales e incluso sociales, que también pueden expresarse como posiciones o comportamiento negativos; originando que el desempeño laboral sea diferente al esperado y por lo mismo se adopten sentimientos de desgaste o posturas de ausencia e impuntualidad; es posible que incluso se desencadenen enfermedades a causa del estrés lo que impedirá al trabajador su adecuado desenvolvimiento.

El estrés es una de las problemáticas de importancia en los últimos tiempos, debido a que no sólo representa un daño a la persona como tal, sino porque también tiene un efecto negativo en quienes forman parte de su entorno, en donde existen factores enfatizados al estrés ya sean físicos o psicológicos como los ya mencionados.

El estrés puede influir de manera correcta si es bien manejado o puede ser perjudicial en el momento que esté sobrepasa sus límites.

“El estrés laboral es provocado por el trabajo o el entorno laboral. A consecuencia de la pandemia, los casos de este tipo de estrés han aumentado de manera considerable en nuestro país: de acuerdo a una encuesta elaborada por Trabajando.com y replicada en el diario El Comercio, 7 de cada 10 empleados sufren de estrés laboral”. (ESAN, 2021)

Justificación teórica

Se justifica mediante la aplicación de la teoría existente sobre estrés laboral y desempeño laboral, la cual permitirá contribuir en el ámbito de las ciencias empresariales, de la comunicación y de la salud, a través de la función administrativa y la comunicación organizacional para demostrar cómo la relación e influencia del estrés laboral en el desempeño, repercute en el entorno de trabajo y poder brindar las herramientas para gestionarlo así como la atención que se le debe dar al recurso humano dentro de las organizaciones puesto que es un elemento diferenciador y determinante para el éxito. Asimismo, los resultados de la investigación van a contribuir para que otros investigadores puedan tener una referencia para desarrollar y apoyar su teoría. Además, su importancia radica en que genera reflexión en el hecho que hoy se vive en estrés constante y ello afecta no solo el desempeño dentro del trabajo, sino también la vida personal.

Hay que tomar en consideración que no existen antecedentes teóricos que revelen el comportamiento de las variables aplicadas de forma directa sobre instituciones de salud en la región Tacna.

Justificación Práctica

Se justifica puesto que la información obtenida servirá al seguro social de salud (EsSalud) para saber en qué situación se encuentra actualmente el personal de salud en cuanto a estrés y desempeño laboral; así como también servirá de sustento para analizar los puntos decisivos que se consideren de mayor gravedad. Se espera que las conclusiones obtenidas permitan el impulso de iniciativas y acciones que a

través de diferentes estrategias de comunicación promuevan y desarrollen las mejoras pertinentes.

Justificación metodológica

Se justifica dado que en el presente trabajo de investigación para lograr un análisis preciso se han utilizado como instrumentos cuestionarios: método recomendado para investigaciones de tipo transversal y que ha permitido conocer para ambas variables datos verídicos de la muestra. El método explicativo fue el adecuado para determinar el nivel de influencia, objetivo general de la investigación, además el cuestionario permitió obtener una medición con exactitud o un margen de error mínimo el desempeño laboral y nivel de estrés de los participantes que conforman la muestra. Los métodos descriptivo y correlacional fueron descartados debido a que se buscó darle mayor profundidad a la investigación.

Justificación social

Se justifica desde la perspectiva social, puesto que el presente trabajo de investigación logrará brindar un aporte meritorio mediante la correcta prevención y manejo del estrés que afecta en el desempeño laboral. Del mismo modo considerar que la investigación, a través de los resultados, permitirá sensibilizar a la institución para que decida tomar acción y medidas que garanticen un adecuado contexto laboral, y con ello permitir el cuidado debido de la salud física y mental de sus trabajadores, logrando realizar un seguimiento y tomar medidas de acción correctivas y brindar condiciones de trabajo propicias. De esta forma no solo se obtendrán trabajadores dispuestos, motivados y preparados sino también personas más consientes con una mejor capacidad para comunicarse y lidiar con situaciones de tensión en todos los ámbitos: laboral, social (en la comunidad) y personal (familia y amigos).

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 periodo mayo- agosto, Tacna 2021.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Identificar el nivel de estrés laboral que presenta el personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021.
- b) Identificar el nivel de desempeño laboral que presenta el personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021.
- c) Determinar el nivel de influencia del agotamiento emocional en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 periodo mayo – agosto, Tacna 2021.
- d) Determinar el nivel de influencia de la despersonalización en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 periodo mayo- agosto, Tacna 2021.
- e) Determinar el nivel de influencia de la realización personal en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 periodo mayo- agosto, Tacna 2021.

1.5 Antecedentes de la investigación

1.5.1 Antecedentes Internacionales

Mayorga (2017 - 2018) En la investigación titulada “El síndrome de burnout en el desempeño laboral de los auxiliares de enfermería del Instituto de neurociencias” tiene por objetivo analizar la influencia que posee su variable independiente; el síndrome de Burnout sobre la variable dependiente; el desempeño laboral. La tesis se desarrolló en torno a una perspectiva multidimensional de la variable

independiente; tomando en cuenta tres componentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

El diseño de la investigación fue transversal de nivel descriptivo y no experimental con un enfoque cuantitativo. La población se encontró conformada por 105 trabajadores cuya muestra fue de 51 auxiliares de enfermería pertenecientes al hospital psiquiátrico del instituto de neurociencias. La recolección de datos se llevó a cabo con la aplicación del inventario de burnout desarrollado por C. Maslach, junto a una ficha sociodemográfica y una evaluación de desempeño realizada por la organización. El cuestionario de burnout fue contrastado con entrevistas realizadas a los participantes para el análisis de resultados.

El método empleado de tratamiento de datos fue lógico deductivo y lo que se pudo observar en base a los resultados obtenidos fueron los siguientes puntajes; el componente agotamiento emocional obtuvo 22 un puntaje de nivel medio, despersonalización un nivel bajo con 9.75 y realización personal 24.44 ubicado en un nivel alto lo cual indicó que el síndrome se encuentra en una fase de inicio. Finalmente, a pesar de que no se confirmó la presencia del síndrome en los auxiliares, si se pudo constatar que algunos factores como el cansancio y el desgaste emocional afectan considerablemente la realización de sus funciones y su rendimiento a pesar de no encontrarse el síndrome en una fase avanzada.

(Sanchez Cortez, 2016) Infiere en su tesis llamada “El estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa privada Sualupell Curtidora Suarez S.A” las consecuencias positivas o negativas del estrés laboral en el desempeño y rendimiento, teniendo como población potencial a los trabajadores de la ya mencionada empresa privada, teniendo como objetivo principal medir y analizar el nivel de estrés por la carga laboral entre otros factores y su relación con el rendimiento esperado. En el presente trabajo utilizaron como diseño la investigación descriptiva y critica, también se utilizó el instrumento de la encuesta para la recolección de datos necesaria, habiendo sido desarrollados para lograr medir el nivel de estrés y de productividad de los colaboradores. La autora logró

comprobar sus hipótesis y demostrar la influencia en este caso negativa del estrés sobre el desempeño de los colaboradores, obteniendo como resultado en las encuestas una clara despreocupación sobre el nivel emocional propio en el personal, asimismo en su falta de preocupación, identidad y compromiso con la empresa. Generando tarde o temprano la culminación del compromiso laboral y estableciendo un ambiente laboral negativo, perjudicando tanto al interés como empresa y a los objetivos individuales de cada colaborador. También concluye con unas recomendaciones para optimizar el clima laboral, reducir el estrés y aumentar la satisfacción laboral.

Batista (2014) En su trabajo de investigación nombrado “Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz” en la ciudad de Guadalajara México, donde su principal objetivo fue analizar las consecuencias y secuelas del estrés laboral sobre el desempeño y rendimiento de los colaboradores, aplicó un diseño de tipo correlacional tuvo una muestra de 63 colaboradores. Mediante los resultados obtenidos se pudo concluir que, de los tres estilos de vida de los trabajadores de acuerdo a su distribución, no tienen un estilo definido, seguido del estilo democrático donde el 1 de la media pertenece al estilo permisivo.

González (2014), En la tesis titulada “Estrés y desempeño laboral” (realizado en serviteca Altense de Quetzaltenango) indicó que el estrés encontrado en la población de estudio es provocado por distintos componentes ubicados dentro del ambiente de trabajo impactando en el desempeño de la fuerza laboral de Serviteca Altense S.A., cambiando de acuerdo a cada área de la empresa e influyendo en el resultado final.

Asimismo, el presente trabajo de investigación vislumbró que el estrés no solo laboral sino general ocasiona conflictos dentro de la organización que originan un descenso en la productividad de los colaboradores lo que representa un problema de gran relevancia para la misma. Finalmente, después de los estudios realizados se

concluyó que cuando el desempeño laboral es malo/bajo por parte de los trabajadores uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, es por esta razón que es importante estar pendiente y realizar un seguimiento, de esta forma saber las acciones a tomar frente a la situación, ya que un estrés correctamente manejado puede favorecer a la empresa con una mayor productividad.

1.5.2 Antecedentes Nacionales

Machuca Agostinelly (2018) En la tesis, “Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018” el propósito de estudio fue, determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018. La metodología empleada fue de tipo transversal, correlacional porque procura verificar la existencia de relación significativa entre las variables, también es no experimental porque no recurre a la manipulación de alguna de las variables de estudio, sino que estas se analizan tal y como suceden en la realidad. La población de estudio estuvo compuesta por 100 trabajadores, se utilizó la técnica de encuesta – cuestionario. Los resultados muestran de manera general que el desempeño por parte de los trabajadores de la empresa es eficiente en un 53% y regular con un 47%, también se observa que los trabajadores con el fin de mejorar las actividades que desarrollan emplean la participación y contribución, a pesar de que no todos se sienten comprometidos con su trabajo orientando sus esfuerzos y capacidades para el cumplimiento de objetivos. Por otro lado, se concluyó que existe un nivel medio de estrés representado por un 97% y bajo en un 3%, lo que significa que gran cantidad de los trabajadores sienten pérdida de energía y tensión producto de las actividades laborales, sin tener un nivel alto de estrés. Finalmente se pudo inferir que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa 2018, aceptando la hipótesis de la investigación, esta relación proyecta un valor de correlación negativa de -0.234^* , demostrando ser una relación con un alto nivel de significancia ya que el valor p de significancia bilateral es menor al 0.05, lo que se traduce en el

incremento del nivel de estrés en los trabajadores disminuirá el desempeño laboral que estos puedan tener para el cumplimiento de sus funciones.

Ruiz & Vega (2016) “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales”. En esta investigación llevada a cabo en Lima – Perú, utilizaron una metodología estadística de tipo estructural donde se pudo determinar que el estrés laboral influye de forma negativa en el desempeño de los trabajadores administrativo de rango medio de la empresa, reafirmando así la teoría que indica que el estrés es dañino para los colaboradores y la organización afectando de forma negativa ya que el trabajador utiliza gran parte de su energía en afrontar la presión que el estrés ejerce dificultando el desempeño del mismo. Todo lo anteriormente mencionado coincide con los resultados emitidos por los jefes y demás trabajadores de la empresa. No obstante, cabe mencionar que a su vez precisaron que el estrés en las cantidades adecuadas sirve para impulsar el desarrollo de las actividades laborales, tal como la teoría también demuestra a través del eutrés (estrés positivo).

Para Choquejahu (2016), “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano”, Puno – Perú, para optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social.

Es una investigación correlacional; cuyo diseño es no experimental, de tipo transeccional, estuvo orientada al estudio de la relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral, esta situación problemática que se presenta en la institución, se encuentra inmersa en un contexto donde surge la demanda de las instituciones, por elevar la productividad, a partir de un clima laboral donde todos los trabajadores, llamados hoy colaboradores se sientan parte clave en el proceso de mejora continua de la institución. Señalando que existe un 50% de comprobación de que el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal

administrativo objeto de estudio, así como precisa que la situación familiar se relaciona moderadamente con el desempeño laboral.

(Aquino Almendre , 2016) en su investigación “Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del hospital nacional Hipólito Unanue,2016” el principal objetivo fue determinar la relación que existe entre ambas variables la independiente; el síndrome con la variable dependiente desempeño laboral.

La investigación es de diseño transversal, no experimental y fue aplicado el método hipotético deductivo con un tipo de estudio descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 124 trabajadores pertenecientes al área de laboratorio, y a quienes se aplicó el cuestionario de desempeño laboral y el inventario de burnout elaborado por Maslach como instrumentos para la medición de dichas variables.

Utilizando el programa estadístico de SPSS v21 se realizó el tratamiento de los datos y se obtuvieron los resultados de $p=0,000$ menor a 0,05 y Rho de Spearman - 0,484 indicando la existencia de correlación negativa y de grado bajo. Finalmente, con el análisis de resultados se concluyó en que existe una relación negativa o inversa entre las dos variables.

1.5.3 Antecedentes Locales

Yucra (2018) “El estrés laboral y su relación en el desempeño de los trabajadores en la unidad de gestión de ejecutoria coactiva tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna” (Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann) Facultad de Ciencias Empresariales, Tacna-Perú. Esta investigación plantea como objetivo general determinar la relación entre el estrés el desempeño laboral, evaluando los efectos negativos y posiblemente positivos de la variable independiente. Con el objetivo específico de demostrar los efectos negativos y poder brindar la mejora de procesos y tácticas para contrarrestarlo. La presente investigación arroja los

siguientes resultados, el 45% de los colaboradores del área de gestión de ejecutoria coactiva tributaria, viéndose afectado la eficiencia en sus funciones.

En su investigación titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017” Bueno Mariaca (2017), tiene por objetivo fundamental determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de trabajadores del Banco de la Nación en la ciudad de Tacna. El tipo de investigación que se emplea es el método descriptivo-relacional, no experimental y la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta mediante el cuestionario. Para la medición de la variable inteligencia emocional se empleó la prueba TMMS-24 desarrollada por los autores Salovey y Mayer mientras que para la variable desempeño laboral se utilizó el cuestionario de Williams y Anderson. Con la realización de las bases teóricas y revisión de teorías las variables fueron descompuestas en tres dimensiones cada una; para IE se tomó la atención emocional, claridad emocional junto a reparación emocional y para desempeño se tomaron en cuenta dos dimensiones: el desempeño contextual y desempeño de tareas. En el desarrollo de la investigación fue calculada una muestra de 40 trabajadores para la aplicación de los instrumentos. Los resultados obtenidos demostraron que las variables IE y desempeño laboral tienen una relación positiva y fuerte comprobando la hipótesis propuesta por el autor concluyendo en que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, periodo 2017 y la implementación de políticas y programas enfocados a la orientación de la inteligencia emocional derivaran resultados positivos en el desempeño laboral de la institución.

1.6 Definiciones Operacionales de la investigación

1.6.1 Indicadores de Estrés Laboral

Sobrecarga Laboral

(Platán Perez, 2013) Hace referencia a una serie de reacciones de deterioro psicológico en los trabajadores debido al exceso de trabajo físico y mental en un

periodo de tiempo determinado, disminuyendo la capacidad resolutive para el resto de demandas laborales.

Fatiga Laboral

Almirall citado en (Quevedo, Montiel , & Lubo Palma, 2005) Se puede definir el término como la disminución del rendimiento psíquico, corporal, a través de manifestaciones físicas a causa del desempeño ocupacional, existen diversos elementos que conllevan al desarrollo de la fatiga laboral: clima organizacional, expectativas profesionales, contenido de las funciones, responsabilidad, entre otros.

Frustración

(González Carballido, 2002) Se entiende por el estado de incomodidad, fastidio e ira debido a la incapacidad de lograr una meta, actividad, objetivo, etc. y se siente insatisfecho, defraudado por ello.

Frialdad Emocional

(Karasek, 1995) Es una clase de emoción que altera el carácter, el colaborador comienza a demostrar una actitud indiferente frente a todas las personas que muestren afecto o alguna emoción positiva, esto termina por desencadenar relaciones tensas en el ambiente laboral y fuera de él.

Sentimientos Negativos

Como lo explica (Cano Vindel, 2002) uno de los aspectos más afectados por el estrés laboral en los colaboradores es el lado emocional y personal, siendo un factor común la ansiedad, vulnerabilidad, etc. ante situaciones de presión, asimismo, se desarrolla una empatía insana hacia los asuntos generales del área, degenerando aún más la estabilidad, comunicación y satisfacción laboral.

Los colaboradores que están a este nivel de agotamiento y estrés presentan sentimientos que implican actitudes negativas, cínicas e impersonales, estableciéndose emociones demasiado distantes hacia otras personas.

Empatía

Pérez citado en (Coronado Mayen, 2018). Es el procedimiento en el que un individuo a través de su capacidad cognitiva y utilizando habilidades comunicativas distingue en un determinado contexto lo que otra persona puede sentir.

(Robbins S. , 2004) Sustenta que el sentimiento y actitud de la indiferencia dentro de la organización y/o empresa, que se da entre los colaboradores puede generar conflictos, un mal desempeño del personal y pérdidas directas a la rentabilidad.

Satisfacción Laboral

Morillo citado en (Gamboa Ruiz, 2010) Es la percepción favorable o desfavorable que tiene el trabajador sobre sus labores plasmado a través de la relación existente entre las expectativas que tiene, las recompensas que obtiene, las relaciones interpersonales y la motivación al trabajo.

Desmotivación

Rothlin & Werder citado en (Ruiz Vergara, 2013) Esta se desarrolla en el trabajador cuando se genera insatisfacción, lo que conlleva al individuo a tener una actitud pasiva y la falta de sentido de pertenencia con la organización, genera aburrimiento por la monotonía, pérdida de creatividad y un desempeño deficiente en el cumplimiento de sus funciones.

1.6.2 Indicadores de Desempeño Laboral

Cumplimiento de Funciones

Para (Chiavenato I. , 1999) la descripción del cumplimiento de las funciones del colaborador se basa en la ejecución exitosa de las tareas, los deberes y responsabilidades del cargo, en tanto que las especificaciones del cargo se ocupan de los requisitos que el colaborador necesita cumplir. Por tanto, las funciones se proveen de acuerdo con esas descripciones y esas especificaciones.

Metas Organizacionales Definidas

En este indicador (Chiavenato I. , 1999) indica que toda organización necesita alguna finalidad, algún concepto del porqué de su existencia y de lo que va a realizar, deben definirse las metas organizacionales y el ambiente interno que necesitan los colaboradores, de los que depende para cumplirlas satisfactoriamente en los plazos establecidos. Los objetivos son las metas colectivas de acuerdo a las prioridades y bases de la organización. Para una organización y/o institución una meta es una situación deseada que debe alcanzarse.

Capacidad Resolutiva

(Chiavenato I. , 1999) Sostiene que la capacidad resolutiva se puede incluir en los tipos de competencias que comprenden los conocimientos y habilidades de lenguaje, cálculo, toma de decisiones bajo presión; a la vez incluye la conducta que forma parte de la personalidad del colaborador y que se debe adaptar a las exigencias de la organización en la cual se desempeña.

Respeto Mutuo entre el Personal

Para (Chiavenato I. , 1999) el respeto entre colaboradores de una misma organización incluye también aspectos físicos, ambientales y psicológicos del lugar

de trabajo implicando con ello un profundo respeto por la comodidad de las personas, por su satisfacción, por su trabajo y su motivación.

Clima Organizacional

(Chiavenato I. , 1999) Arguye que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

Comunicación Interpersonal

(Chiavenato I. , 1999) Señala que la comunicación interpersonal es la transferencia de datos entre personas. Sosteniendo una gran importancia para el funcionamiento correcto de la organización, así como en el cumplimiento de sus metas y objetivos. Siendo una pieza clave para lograr el clima laboral idóneo.

Trabajo en Equipo

(Chiavenato I. , 1999) Explica que el trabajo en equipo es un grupo de personas que colaboran e interactúan para lograr objetivos y metas en común, basados en la unidad de un propósito por medio de aportaciones de conocimientos, habilidades y acciones de los colaboradores de una determinada organización.

Relación con los jefes Encargados

(Chiavenato I. , 1999) Plantea que los colaboradores requieren una adecuada atención y dirección por parte de los jefes inmediatos de área, pues enfrentan diversas diferencias y dificultades tanto internas como externas a la organización, además de estar sujetos a múltiples problemas personales, familiares, financieros, de salud, preocupaciones diversas, dificultad de transporte, y otros más. Por eso la

relevancia de una buena dirección y motivación para alcanzar el desempeño adecuado deseado.

Comunicación Eficaz y Claridad en los Objetivos Organizacionales

(Chiavenato I. , 1999) Considera la comunicación eficaz desde un punto de vista administrativo como el proceso en relevancia que realizan los miembros de una organización y/o institución donde se transmite información primordial y clara en busca de su correcta recepción, entendimiento y eventual aplicación.

Criterio y confianza

Para (Chiavenato I. , 1999) el criterio está incluido en las cualidades primordiales de un colaborador, tanto para la resolución de conflictos en su desempeño y a la toma de decisiones dentro de la organización al demostrar estas cualidades definidas al colaborador se le puede asignar puestos de confianza, que son áreas claves en la organización que requieren una adecuada gestión.

Cumplimiento del Reglamento

(Chiavenato I. , 1999) Lo define como, el conjunto de principios y directrices que reflejan la orientación y filosofía de la organización en lo que corresponde al clima organizacional deseado, así como el método de trabajo para lograr los objetivos y metas fijados. También incluyen las normas e indicaciones a seguir y cumplir, es primordial que los colaboradores se adecuen y respeten estas indicaciones.

Responsabilidad laboral

Para (Chiavenato I. , 1999) la responsabilidad laboral se origina en la interrelación colaborador empleador con cargo contractual, mediante el cual los empleados están

protegidos y sus beneficios serán reconocidos en su totalidad, así como sus deberes con la organización y específicamente en el área correspondiente.

Productividad

(Chiavenato I. , 1999) Defiende que la productividad laboral es la capacidad del colaborador en lograr sus objetivos y metas, asimismo de generar respuestas de máxima calidad ante situaciones de presión en el trabajo con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de la organización y área correspondiente.

Aportes a la institución

(Chiavenato I. , 1999) Afirma que en las relaciones laborales y de gestión, existe una interacción por ambas partes contractuales, empleado como empleador deben de tener iniciativas claras e incentivos para que exista una colaboración positiva y los aportes sean productivos para mejorar el rendimiento en cada área.

Proactividad

(Bohlander, Sherman, & Snell, 2009) El termino proactividad en el ámbito laboral implica crear y ser parte de la innovación de procesos para la mejora de la calidad y funcionabilidad de los productos y servicios brindados por la empresa y/o institución. Ser proactivo no solo consiste en tener flexibilidad y ser adaptativo ante cualquier contingencia sino también consiste en anticipar estos hechos.

Organización y Planificación en el Trabajo

Para (Chiavenato I. , 1999) organización y planificación son las funciones administrativas que anticipan con criterio y análisis cuales son los futuros objetivos más importantes para la organización y establecen los procesos a implementar para que puedan alcanzarse.

Enfoque en la Actividad Laboral

(Benavides, 2010) Indica la importancia de las competencias laborales, que en resumen son los aprendizajes significativos y útiles dominados por el colaborador para un buen rendimiento en una situación real de trabajo. Asimismo, explica la relevancia de la concentración y dedicación al momento de realizar las labores productivas.

Administración de Recursos

Según (Oliveros, 2016) los recursos materiales son los medios e instrumentos básicos e indispensables para que una entidad, empresa y/o institución pueda llevar a cabo sus actividades productivas. Es por eso la importancia de su cuidado y dosificación.

Disponibilidad de Materiales

Asimismo (Oliveros, 2016) recalca la importancia y compromiso bilateral en el cuidado y distribución de recursos materiales para los colaboradores, siendo estos los responsables de su cuidado y buen uso, pero siendo tarea de los empleadores en brindar los materiales necesarios en el tiempo necesario para así lograr la productividad deseada.

CAPÍTULO II: ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es de gran interés a nivel mundial y nacional debido a su impacto tanto a nivel individual como de resultados organizacionales.

2.1 Estrés Laboral

El estrés cuenta con definiciones o conceptos muy amplios, por ello los autores tiene formas distintas de conceptualizarlo. En esta investigación, tomamos el factor estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas, psicológicas y psicosociales, y como un tipo de respuesta frente a cualquier exigencia, algún tipo de estímulo o incluso abuso.

Robbins y Judge (2013) consideran al estrés laboral como un padecimiento psicológico que, debido a agentes ambientales e inestabilidad económica, política, tecnológica y componentes organizacionales, así como demandas en el cumplimiento de funciones, desarrollo de tareas, requerimientos interpersonales, entre otros genera resultados desagradables en los individuos, produciéndose el estrés en distintos niveles (ambiental, organizacional y personal).

Las reacciones del trabajador frente al estrés pueden incluir respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductual.

Como señala Durán (2010) el estrés laboral es básicamente: Una reacción propia de la fuerza laboral, como respuesta adaptativa frente a una situación concerniente a su desempeño o actividad laboral, percibida de forma positiva como un desafío/reto o por el contrario como algo amenazante o nocivo, partiendo de la premisa de unión entre las demandas laborales y los recursos necesarios para responder de manera eficaz.

Chiavenato (2015) precisa que el estrés es un acontecimiento propio del día a día a raíz de exigencias diarias, plazos que cumplir, problemas que resolver de distinta índole, entre otros. La presión por lograr las metas y objetivos a desempeñar, la

falta de recursos, reclamos constantes y carencia de medios, originan que las personas se vean expuestas al estrés en diferentes ámbitos: a nivel organizacional, causando daños físicos y psicológicos.

El estrés en el trabajo se produce cuando las demandas del entorno laboral superan la capacidad de las personas para afrontar y mantener bajo control dichas situaciones. El estrés según Cano (2002) indica que el estrés se produce cuando existe una discordancia entre los recursos con los que cuenta la persona para hacerle frente y el ambiente en el que se desarrolla.

El estrés puede manifestarse en diferentes contextos organizacionales, en los cuales se identifica una serie de acontecimientos, escenarios y elementos que actuando de forma conjunta o aislada ocasiona consecuencias no solo profesionales sino también personales. (Martínez, 2004).

En base a los conceptos mencionados anteriormente se puede determinar al estrés laboral como resultado de un factor agitador, inquietante, angustiante el cual trabaja como un agente estresor que desencadena en la respuesta al estrés. Existe gran cantidad de estresores en el medio ambiente (físicos, psicológicos, sociológicos, etc.) dependerá de la percepción y manejo de cada individuo para afrontarlo esperando la menor cantidad de consecuencias.

2.2 Origen del Estrés

La palabra estrés surge a inicios de siglo XIV, derivada del griego “stringere”, con referencia a la incitación de tensión. Dicho término ha sido empleado durante muchos años en textos en inglés “stress” (presión, tensión, etcétera) encontrándose muy relacionado al conjunto de trastornos y aflicciones presentes en las personas ante cualquier evento suscitado en el entorno que los rodea. El término es usado comúnmente para describir los síntomas ocasionados como respuesta física, psicológica y psicosocial de las personas indistintamente del género, edad, profesión o labor desempeñada hacia la tensión provocada.

El concepto de Estrés que conocemos nació en 1930, conceptualizado por el “padre del concepto estrés”, el endocrinólogo de la Universidad de Montreal, el Dr. Hans Selye, quien a través de sus diferentes investigaciones pudo determinar que varias enfermedades físicas y mentales eran resultantes de un prolongado estrés, asimismo añadió que no solo los agentes físicos nocivos afectan de manera directa sobre el organismo sino también las exigencias de carácter social y demandas externas que pertenecen al entorno, siendo necesario que las personas se adapten para resolverlas, de lo contrario estas desarrollan como consecuencia el trastorno de estrés en ellas. Gracias a sus investigaciones y diversas publicaciones el concepto sobre el estrés fue modificado, describiendo en su lugar tratarse de un estado interno del organismo que se convierte en una respuesta a agentes percibidos como estresores.

Sin embargo, las respuestas a las distintas demandas del entorno que los rodea no siempre conllevan a una respuesta negativa, algunas veces al incrementarse el estrés se puede mejorar el rendimiento, considerando que no se dé de forma intensa o excesiva y aporte a nuestra capacidad de adaptación.

Es por lo anteriormente mencionado que el estrés se puede dividir en:

- **EUSTRESS o estrés positivo:** Este tipo de estrés funciona como un estímulo conduciendo a una respuesta saludable donde el individuo se prepara física y mentalmente para desarrollarse de manera óptima, generando equilibrio y bienestar. Las personas con eustress se caracterizan por su creatividad y optimismo enfrentando y resolviendo problemas del día a día con creatividad impulsando al individuo a progresar y manteniéndolo activo, desempeñándose de forma eficiente. Lopetegui (2000).
- **DISTRESS o estrés negativo:** A diferencia del Eustress este se origina por una excesiva exposición intensa y prolongada de alguna actividad que consume gran cantidad de nuestra energía. El Distress provoca graves consecuencias perjudicando a los individuos que lo padecen logrando un desequilibrio físico y mental que termina en la disminución de la productividad, enfermedades y envejecimiento apresurado. Hans Selye citado en (Lopategui, 2000)

Para afrontar el estrés, dependerá de la percepción, recursos, actitud y respuesta de cada individuo frente algún estresor para afrontarlo de forma positiva o negativa.

2.2.1 Estresores Fisiológicos

Al referirnos acerca de estresores fisiológicos debemos tomar en cuenta aquellos factores externos que tienen un efecto sobre los individuos y en las actividades que estos realizan diariamente. Se trata de los elementos que pertenecen o forman parte de los ambientes a los cuales es fundamental que las personas se adapten para desenvolverse.

De acuerdo a Comín citado en (Machaca Alvarez & Aquino Ticona, 2016) los principales estresores fisiológicos que afectan a los individuos son: la iluminación, el ruido y la temperatura. Estos tres componentes medio ambientales cumplen una función clave ya que su adecuada disposición; es decir que no se encuentren en niveles extremos de exceso o escasez contribuyen a la realización de actividades de las personas.

2.2.2 Estresores Psicológicos

Así como los estresores fisiológicos afectan las actividades de las personas se encuentran los estresores psicológicos que posteriormente demuestran cambios en los individuos. A pesar de que requieren de especialistas para identificarlos son fácilmente identificables en los trabajadores. (Cano Vindel, 2002)

(Jex, 2002) Infiere que las emociones en lo que es el escenario laboral se han incrementado y obtenido vital importancia considerarlas dado que las emociones negativas son parte del estrés psicológico. El equilibrio del estrés psicológico es la regulación adecuada de este para cumplir satisfactoriamente las demandas del puesto.

(Ramirez, 2005) Precisa que los estresores psicológicos son la tensión provocada por alguna situación o estímulo interno, que desencadena en los procesos mentales de la persona algún cambio negativo que afecta su vida personal y laboral.

En el área laboral algunos de los estresores que se pueden identificar son la falta de control, los conflictos interpersonales y el constante esfuerzo emocional.

Los conflictos interpersonales ocurren cuando los recursos son escasos, cuando hay intereses incompatibles o cuando sienten que no son tratados de manera justa.

Un colaborador bajo la influencia del estrés psicológico puede sufrir graves consecuencias como enfermedades, baja motivación y por consiguiente bajar su productividad, poniendo en riesgo su estabilidad laboral y generando que la organización en la que labora se vea afectada.

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

- Factores ambientales: Es el lugar de desenvolvimiento de los trabajadores, fundamental para la estructura organizacional y constituye un aspecto de influencia sobre el estrés. Si se producen cambios económicos también se producen sobre el acoplamiento o enfoque del colaborador ya que pueden ser cambios que inestabilizan, lo que finalmente tendría como resultado el estrés del mismo. De la misma manera sucede con los cambios en políticas cuando se trata de instituciones gubernamentales y con innovaciones tecnológicas ya que esto implica un cambio en estrategias y nuevas dificultades para los trabajadores.
- Factores organizacionales: Se desarrollan al momento del cumplimiento de funciones o metas organizacionales que requieren de mayor exigencia. Debido a que usualmente se realizan en periodos determinados de tiempo puede representar una causa determinante de estrés ya que se trata de cumplimiento con calendario y fechas fijas o cooperación del equipo de trabajo que no siempre se desenvuelve de manera óptima y termina produciendo estrés en niveles significativos para el trabajador que no alcance el cumplimiento de

dichas metas.

2.3 Fases del Estrés Laboral

Existen tres etapas de estrés que define el doctor Selye citado en (Laimé Huamán, 2017) a través de las cuales el organismo genera una respuesta con propósito adaptativo.

- **Fase de Alarma**

En esta primera etapa, existe un nivel de resistencia leve que rápidamente retorna a la normalidad, la persona reacciona de manera automática y alerta para cualquier cambio, lista para la acción, activando el sistema nervioso y psicológico.

- **Fase de Resistencia**

En esta fase la persona no logra recuperarse y continúa afrontando la situación como en la primera etapa, físicamente el organismo produce reacciones metabólicas con el fin de generar la capacidad y resistencia suficientes para controlar la situación de estrés. Cuando la persona se siente incapaz de superar la situación se inicia la última fase.

- **Fase de Agotamiento**

Esta es la última etapa en la cual la persona presenta alteraciones psicosomáticas, debido a la incapacidad de resistencia, desarrollando enfermedades graves a tal punto de llegar a la muerte.

De acuerdo a la American Psicológica Asociación (Miller & Dell Smith, 2010) el tiempo que la persona está expuesta a la situación de estrés determinará el tipo del mismo. Según su duración.

- **Estrés Agudo**

Este tipo de estrés se caracteriza por surgir durante un periodo limitado, provocado por una agresión física o verbal, donde la persona tiene una reacción intensa, veloz y muchas veces violenta. Algunas situaciones que ocasionan esta clase de estrés son:

- ✓ Sanciones.
- ✓ Despidos.
- ✓ Multas.

- **Estrés Crónico**

Aparece de manera constante durante un largo periodo de tiempo (semanas, meses o años), en el que la persona está regularmente en contacto con los estresores o mantiene una respuesta prolongada de estrés. Algunas situaciones que ocasionan esta clase de estrés son:

- ✓ Condiciones de incertidumbre.
- ✓ Monotonía.
- ✓ Sobrecarga de trabajo.
- ✓ Alta responsabilidad.

2.4 Modelos de medición del Estrés Laboral

Existen múltiples instrumentos, cuestionario, escalas de medición, técnicas, entre otras herramientas que permiten identificar los niveles de estrés laboral dentro de las organizaciones.

1. Escala Sintomática de Estrés (ESE). Estudia síntomas de estrés con referencias subjetivas de la frecuencia con el padecimiento de síntomas emocionales y fisiológicos relacionados con el estrés. Cuenta con 18 ítems, dos categorías propuestas por el autor Seppo Aro en el 1983.
2. Inventario de Personalidad Resistente. Escala elaborada para evaluar la personalidad resistente. Sigue el modelo propuesto por Kobasa, se divide en

tres dimensiones: compromiso, reto y control, que se miden a través de 15 ítems en una escala Likert entre 0 y 3.

3. Escala de modos de afrontamiento (EMA). Autores: Folkman y Lazarus 1984. Permite a través de 67 ítems identificar y analizar los estilos de afrontamiento.
4. Test de vulnerabilidad al estrés. Autores: L. H. Miller y A. D. Smith. Cuenta con 20 ítems para evaluar el estrés siendo el punto de partida los estilos de conductas.
5. Inventario para la evaluación del estrés laboral Burnout o Maslach Inventory Burnout (MBI). Creado por C. Maslach y S. E. Jackson en 1986. Evalúa el estrés laboral a partir de tres escalas con un total de 22 ítems.
6. Cuestionario Breve de Bornout (CBB). Es una adaptación española del MBI por Bernardo Moreno y colaboradores. Cuenta con 21 ítems y una pregunta abierta.
7. Escala General de Satisfacción. Adaptación realizada por Pérez Bilbao y Fidalgo Vega, en 1979. Explora el nivel de satisfacción de los trabajadores con el fin de conocer cuáles son las causas detrás del estrés laboral.
8. Escala de Estrés Percibido (EEP). Mide la respuesta psicológica general frente a los estresores. Existen diferentes versiones, la original compuesta por 14 ítems (EEP-14), entre otras que son resultado de un proceso de adaptativo.

2.4.1 Modelo de Maslach y Jackson

“Burnout” es un término anglosajón que significa estar quemado, desgastado, exhausto y perder la motivación por el trabajo.

El Diccionario de la Lengua Española explica que por la palabra “síndrome” se comprende a un conjunto de síntomas similares a los que se presentan en una enfermedad y Burnout se entiende como una enfermedad que nace como una respuesta al estrés. Este término nace durante los años 70 siendo la psicóloga Christina Maslach una de las principales precursoras e investigadoras de este

fenómeno, resaltando la relevancia del mismo y mediante las cuales atribuye a la tensión laboral la causa del desarrollo del estrés y agotamiento psíquico, así como resalta la importancia de contar con las estrategias de afrontamiento adecuadas para los trabajadores en cuanto a identidad profesional y conductas laborales se refiere.

Desde la perspectiva psicosocial, la definición con mayor aceptación es la propuesta por Maslach y Jackson, quienes lo definen como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP) y realización personal (RP) aspectos que pueden desarrollar los individuos en el trabajo; sobre todo quienes realizan sus actividades laborales diarias con constante interacción con otras personas. Es a partir de tales componentes que los autores logran elaborar el "Maslach Burnout Inventory" (MBI), instrumento que tiene por finalidad medir el Burnout personal en áreas como servicios humanos y evaluar así dichas dimensiones por medio de tres subescalas y 22 ítems.

Desde su elaboración, el MBI ha sido uno de los instrumentos más empleados para evaluar distintas áreas incluyendo actualmente todo tipo de profesiones hasta las "no asistenciales", gracias a su factorización y empleabilidad en diversos tipos de muestras. (Olivares-Faúndez, 2019)

2.5 Dimensiones del Estrés Laboral (MBI)

2.5.1 Agotamiento Emocional

Aspecto clave en el modelo de Maslach que comprende a la pérdida de motivación/entusiasmo o energía, presencia de fatiga entre otras cosas. Es la percepción de no poder dar más de sí mismos, se presenta como un desgaste común o bajo rendimiento que provoca problemas de salud tanto físicos como psicológicos. Cuando se trata de fatiga, esta se encuentra ligada a cualquier ser humano sin distinción por tipo de trabajo y por la dificultad que presentan en el desarrollo de sus funciones por lo que atraviesan por cuadros de estrés. Además de la fatiga se hacen presentes otros síntomas que los especialistas se encargan de identificar y que mientras más temprano sean detectados existen mayores

posibilidades de combatirlo. Muchos de los métodos que se emplean para combatir el estrés incluyen realizar actividades físicas o de relajación como la meditación.

Maslach citada en (Mayorga Cruz, 2017 - 2018)

2.5.2 Despersonalización

La despersonalización se trata de desarrollar una actitud que protege al trabajador de sentir agotamiento o desilusión. Se trata de una experiencia en la cual el individuo no se percibe como uno mismo sino de una forma diferente; usualmente se presentan emociones y respuestas negativas, actitudes impersonales, así como comentarios cínicos que dificultan la interacción con las demás personas del entorno; clientes o los miembros del equipo de trabajo. Al experimentar la despersonalización se demuestra insensibilidad e indiferencia total que no solo afectan las relaciones sino también las acciones que al final tendrán un efecto sobre el rumbo de la organización. Maslach citada en (Mayorga Cruz, 2017 - 2018)

2.5.3 Realización Personal

Cuando se habla de realización personal se refieren a la falta de la misma, en relación al estrés lo que se ve reflejado en la carencia de motivación o ausencia de esta en los trabajadores. Este sentir se traduce como un elemento negativo y de deterioro hacia la persona misma y su trabajo es el deterioro del autoconcepto junto con sensaciones de insuficiencia, inseguridad o inadecuación que hacen que el individuo se degrade, pierda valor en sí mismo y desencadena un sinnúmero de emociones negativas que afectan la forma en que se relaciona o inclusive que evite la interacción con otras personas, sobre todo. Este componente suele derivar de las relaciones sociales, generalmente por el aislamiento o excesivo contacto, pero ambos en un ambiente nocivo y una comunicación no adecuada. Maslach citada en (Mayorga Cruz, 2017 - 2018)

2.6 Consecuencias del Estrés

Gran porcentaje de casos indican que el estrés que se presenta en los trabajadores es provocado o generado de las circunstancias a las que enfrenta diariamente en el trabajo; ambiente en el que pasa gran parte de su tiempo. Esto afecta de forma directa su estado de salud y la forma en que se desempeña en su cargo o funciones y cuando se tiene una respuesta negativa al estrés se hacen más presentes las consecuencias físicas o psicológicas (del Hoyo Delgado, 2004)

En el momento en que un problema general sea físico o psicológico se presenta y se relaciona con el estrés se producen desgastes excesivos e intensos en diversos órganos de nuestro cuerpo.

2.6.1 Consecuencias Físicas

Tabla 1

Consecuencias físicas

TRASTORNO	DESCRIPCIÓN
Gastrointestinales	Úlcera péptica
	Dispepsia funcional
	Intestino irritable
	Colitis ulcerosas
	Aerofagia
	Digestiones lentas
Cardiovasculares	Hipertensión arterial
	Enfermedades coronarias: angina de pecho, infarto de miocardio
	Arritmias cardiacas
Respiratorios	Asma bronquial
	Hiperventilación
	Disnea
	Sensación de opresión en la caja torácica
Endocrinos	Hipoglucemia

	Diabetes
	Hipertiroidismo
	Hipotiroidismo
	Síndrome de Cushing
	Impotencia
	Eyaculación precoz
Sexuales	Vaginismo
	Coito doloroso
	Alteraciones de la libido
	Prurito
	Dermatitis atópica
Dermatológicos	Sudoración excesiva
	Alopecia
	Tricotilomanía
	Tics, calambres y contracturas
	Rigidez
Musculares	Dolores musculares
	Alteraciones en los reflejos musculares: hiperreflexia, hiporreflexia
	Cefaleas
	Dolor crónico
	Insomnio
Otros	Trastornos inmunológicos: Gripe, herpes, etc.
	Falta de apetito
	Artritis reumatoide

Nota: (del Hoyo Delgado, 2004)

2.6.2 Consecuencias Psicológicas

“Los efectos que tiene el estrés pueden causar una alteración en el funcionamiento del sistema nervioso que a la misma vez puede afectar al cerebro o algunas de las funciones cognitivas. Cualquier alteración a nivel fisiológico en este órgano, va a producir alteraciones en la conducta del individuo” (del Hoyo Delgado, 2004). Como se puede observar en la tabla 2 se encuentran de manera resumida los efectos negativos producidos por una continua experiencia o presencia de la respuesta de

estrés en la conducta, los trastornos psicológicos que se derivan de estos y las manifestaciones externas que emergen a nivel motor.

Tabla 2

Efectos

	Preocupación excesiva
	Incapacidad para tomar decisiones sensación de confusión
	Incapacidad para concentrarse
	Dificultad para mantener la atención sentimientos de falta de control
Efectos Negativos	Sensación de desorientación
	Frecuentes olvidos
	Bloqueos mentales
	Mal humor
	Consumo de fármacos, alcohol, tabaco
	Trastornos del sueño
	Ansiedad, miedos y fobias
	Adicción a drogas y alcohol
Trastornos Psicológicos	Depresión y otros trastornos afectivos
	Alteración de las conductas de alimentación
	Trastornos de la personalidad y esquizofrénicos
	Hablar rápido
	Temblores y tartamudeo
	Imprecisión al hablar
	Precipitación a la hora de actuar
Manifestaciones Externas	Explosiones emocionales
	Voz entrecortada
	Falta de apetito
	Conductas impulsivas
	Risa nerviosa Bostezos frecuentes

Nota: (del Hoyo Delgado, 2004)

CAPITULO III: DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral es un componente de vital importancia dentro de cualquier entidad, debido a que sirve como indicador de control para ver los niveles del mismo en los trabajadores. Diversas organizaciones miden su grado de éxito o no de acuerdo al desempeño y de acuerdo a ello toman decisiones estratégicas al fin de evitar alguna consecuencia negativa.

3.1 Desempeño Laboral

(Chiavenato E. , 1999), define que la base del desempeño laboral es el potencial y la calidad del trabajo de los colaboradores, las cuales son primordiales para el correcto funcionamiento de la organización y el cumplimiento de objetivos. Siendo el capital humano la piedra angular de toda institución y/o organización, se debe de estimular su satisfacción y crecimiento profesional, con controles de rendimiento, capacitaciones e incentivos.

Los autores (Milkovich & Boudreau, 1994) definen desempeño laboral al nivel en el que los trabajadores cumplen sus funciones. Es en este aspecto donde el colaborador demuestra sus habilidades personales y profesionales, así como la reacción y fácil integración a nuevos retos profesionales. Así como la adquisición y perfeccionamiento de habilidades y destrezas para optimizar el servicio brindado a la organización y/o institución.

(Montenegro V. , 2000) Indica que el desempeño laboral es un conjunto de tareas específicas. Se refiere a este como el desarrollo eficiente de las funciones asignadas, después que las mismas se hayan definido por componente relacionados al entorno y al trabajador como tal. El desempeño laboral se practica en diferentes ámbitos: sociales, institucionales, culturales, etc. Con el fin de mejorar el servicio y evaluar al trabajador.

(Lopez G. , 2013) Sostiene que la motivación para un correcto desempeño proviene de un componente interno (de la persona) o externo (el entorno). Esto varía de acuerdo a las necesidades que pueden ser psicológicas, materiales, etc. de cada trabajador, produciendo diferentes comportamientos. El termino motivación tiene factores comunes cuando se evalúa y efectúa en el ámbito laboral.

Por su parte (Palaci, 2005) plantea que el desempeño laboral es el valor agregado que un colaborador desea aportar a la organización después de los diferentes episodios conductuales que este lleva a cabo en un determinado período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios colaboradores en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

3.2 Modelos de Evaluación de Desempeño

Con el avance del tiempo, en las organizaciones se ha incrementado la idea de que el factor clave que determina su éxito es el capital humano y la forma en que aprovechan el trabajo de sus colaboradores. El diseño del modelo del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría es un recurso sumamente valioso para toda organización y/o institución, a partir de esta idea surgió el término “recursos humanos”, y con ella también surgió la necesidad de conocer cómo estos son administrados y si aportan a la organización los resultados esperados con base en los parámetros que esta plantea y dispone. Al comienzo la evaluación del desempeño no recibía la importancia requerida ya que la única opinión relevante era la del jefe, sin embargo, al pasar el tiempo se logró cambiar el enfoque de la evaluación y tomar en cuenta otros factores. Es por eso que en el presente trabajo de investigación se resalta la importancia de estos métodos y se argumentan con una base teórica.

Para (Chiavenato E. , 1999) evaluar el desempeño es un proceso sistemático en donde se evalúa a cada persona en su cargo correspondiente o también el potencial que posee para un cargo en el futuro. La evaluación consiste en estimular o juzgar las habilidades y capacidades de las personas y para llevar a cabo la evaluación se

emplean diferentes tipos de enfoques, métodos de evaluación para analizar el mérito, los progresos, eficiencia, entre otros componentes.

Por su parte (Gil, Ruiz, & Ruiz, 1997) suponen que el método de evaluación es una herramienta primordial que le permite al empleador conocer mejor la situación de la empresa y sus trabajadores; en enfoques laborales, personales e incluso cómo contribuye a la organización para alcanzar sus objetivos; para luego tener conocimiento preciso de las mejoras que requiere o ajustes y la toma de decisiones se produzca de manera adecuada.

De acuerdo a (Harris, 1986) los procesos para evaluar deben establecerse según los objetivos y metas de la empresa para poder identificar las contribuciones que se esperan de cada miembro de forma individual. De tal forma las metas que son más relevantes para la empresa se convierten y toman como medidas normales; para que el desempeño real individual del trabajador sea comparado con tales medidas requeridas en forma regular y se logre determinar si sus acciones contribuyen satisfactoriamente al logro de objetivos organizacionales.

(Werther & Davis, 1995) Señalan de una forma generalizada que la evaluación del desempeño es un proceso mediante el cual se puede calcular el rendimiento global de un trabajador y además indica que es una actividad esencial llevada a cabo usualmente en empresas modernas para su adecuado crecimiento y cumplimiento de metas.

3.3 Métodos de Evaluación

Tal como lo plantean los autores (Bohlander, Sherman, & Snell, 2009), la importancia de implementar la evaluación de desempeño ha conducido al desarrollo y creación de diversos métodos para que se realice y evalúe las actividades de cada trabajador.

Existen distintos métodos para la evaluación del desempeño que se basan en enfoques diferentes; como por ejemplo las características, conductas o resultados,

de acuerdo al enfoque serán en lo que se basaran los métodos, si hablamos de la conducta se entiende mejorar el desarrollo, o el método de resultados con el que se centran en los aportes, contribuciones.

3.3.1 Métodos basados en características

Como lo indican (Bohlander, Sherman, & Snell, 2009) se trata de medir las capacidades y virtudes de los trabajadores como creatividad, liderazgo; los considerados más importantes para la empresa; y conocer en qué medida las posee. Este tipo de métodos son los más usados por su sencillez en cuanto aplicación. Cabe resaltar que previa aplicación de este método se deben anotar las características que corresponden al cargo del cual se realizará la evaluación para no obtener resultados ajenos a la realidad.

Escalas gráficas de calificación

Es un método con factores preestablecidos y ya graduados mediante los cuales un evaluador a través de una escala señala el grado de las características que posee determinado trabajador. Las escalas gráficas de calificación se apoyan en un formulario con líneas horizontales; pertenecientes a los ítems de evaluación del desempeño, y con líneas verticales que representan los grados de variación de la evaluación. A continuación, se mencionan tres tipos de escalas gráficas de evaluación.

- Escalas gráficas continuas: escalas donde solo están definidos los extremos.
- Escalas gráficas semi continuas: idénticas a las continuas, pero se incluyen puntos intermedios.
- Escalas gráficas discontinuas: las posiciones de las marcaciones ya están fijadas y descritas con anterioridad, el evaluador solo puede seleccionar una de ellas.

3.3.2 Métodos basados en comportamientos

Entre otros métodos encontramos aquellos que están basados en comportamientos; es decir que toman como enfoque las descripciones de las actividades que deberían desarrollarse y también indican cuáles no de acuerdo al puesto de trabajo. Su utilidad yace en brindar información clave para el área de recursos humanos y surge como una mejor opción en comparación al método basado en características que puede brindar información poco objetiva.

3.3.3 Método de incidentes

El método de incidentes evalúa ciertas conductas que se hacen presentes en el comportamiento humano y que pueden tener efecto de éxito o fracaso en el desempeño. Se realiza de la mano de las observaciones de un supervisor que va registrando las acciones sean positivas o negativas; al identificarse las primeras están son estimuladas mientras que las segundas deben ser corregidas. La ventaja de aplicar este método es la detección temprana de las conductas en la empresa y se facilite la corrección o retroalimentación, tanto, así como el desarrollo del colaborador. Sin embargo, sino se analizan los eventos negativos y positivos observados de una manera objetiva y en busca de la mejora, los colaboradores evaluados presentaran sentimientos negativos hacia el método de evaluación.

3.3.4 Métodos basados en resultados

Los métodos basados en resultados, cumplen con la evaluación de los trabajadores en sus funciones y las acciones que realizan diariamente bajo su cargo. Se considera uno de los métodos más objetivos porque evalúan los resultados; como márgenes de ventas, cifras u otros; y por ende el desempeño que tienen los colaboradores obteniendo un menor margen de error sobre los resultados.

Mediciones de productividad

Para conocer mejor este método se pueden entender con ejemplos como los vendedores a los que se evalúa en función al volumen de ventas o aquellos que pertenecen al área de producción y se los evalúa en función a las unidades producidas o por ejemplo a los altos ejecutivos; a quienes se evalúa en función a la rentabilidad de la empresa. Es una forma de direccionar fácilmente a los trabajadores en función a los objetivos organizacionales, sin embargo, se hacen presente deficiencias como cuando por factores externos hay escasez de materia prima u otros, y tales problemas no pueden ser atribuidos a los colaboradores.

3.4 Ventajas y Desventajas de la Evaluación de Desempeño

A continuación, se van a presentar las ventajas y desventajas de los métodos de evaluación antes expuestos:

- M. de Características: Como ventaja obtenemos una aplicación fácil, así como también un diseño rápido, lo cual proporciona un menor costo y de fácil uso.

Como principal desventaja, no son muy útiles para dar una retroalimentación completa a los colaboradores y su margen de error es mayor.

- M. de Comportamientos: Su ventaja radica en que se pueden establecer estándares de desempeño que son aceptados por los colaboradores y empleadores. Tiene una mayor retroalimentación en los colaboradores con sus resultados y magnifica el tipo de incentivo y/o capacitación necesaria para obtener la productividad deseada.

Como principal desventaja, es su complicado desarrollo que implica invertir mucho tiempo y costo.

- M. de Resultados: Es efectivo, evita resultados relativos y reduce el margen de error, crea una relación directa entre el desempeño de los colaboradores y la organización. Fomenta los objetivos compartidos y metas propuestas.

Su desventaja se establece en el tiempo que requiere su desarrollo y análisis.

3.5 Comportamiento Organizacional

(Newstrom J. , 2011, págs. 3-4) En su libro nos habla del comportamiento organizacional como un cuidadoso estudio y aplicación de conocimiento acerca de la forma que poseen los individuos o grupos para actuar dentro de las organizaciones. El análisis de la forma de actuar permite entender mejor el desarrollo de las personas en su ámbito de trabajo y cumplir cuatro metas según explica el autor; primero describir el comportamiento de la gente ante diferentes situaciones, en segundo lugar entender la razón de dicha conducta para llegar a la tercer meta que es predecir en donde se pueden anticipar los comportamientos de los trabajadores para finalmente lograr controlar por lo menos parcialmente las conductas, causar un impacto en ellas, guiarlas y obtener resultados en la organización.

3.5.1 Modelos de comportamiento organizacional

Las organizaciones emplean diferentes sistemas de desarrollo y por ende obtienen diferentes resultados derivados de esos sistemas, McGregor fue uno de los primeros autores en explorar los modelos de CO y en el libro de Newstrom se destacan cinco modelos: autocrático, de custodia, de apoyo, colegiado y de sistemas los cuales explican la evolución de las prácticas administrativas. La aplicación de modelos puede darse de manera mixta, es decir que mientras en el departamento de producción es aplicado el modelo de apoyo otra área de la empresa puede aplicar el modelo de custodia. (Newstrom J. , 2011)

Tabla 3

Cinco modelos de Comportamiento Organizacional

	Autocrático	De custodia	De apoyo	Colegiado	De sistemas
Base del modelo	Poder	Recursos económicos	Liderazgo	Asociación	Confianza, comunidad, significado
Orientación de la administración	Autoridad	Dinero	Apoyo	Trabajo en equipo	Interés, empatía
Orientación de los empleados	Obediencia	Seguridad y prestaciones	Desempeño de trabajo	Conducta responsable	Carácter
Resultado psicológico en los empleados	Dependencia del jefe	Dependencia de la organización	Participación	Autodisciplina	Automotivación
Necesidades satisfechas de los empleados	Subsistencia	Seguridad	Estatus y reconocimiento	Autorrealización	Amplio alcance
Resultados de desempeño	Mínimos	Cooperación pasiva	Despertar	Entusiasmo de impulsos	Pasión y compromiso moderado con las metas organizacionales

Nota: Comportamiento Humano en el Trabajo

- a) **Modelo autocrático:** Este modelo fue el más empleado en la época de la revolución industrial y sus mayores características son el poder, la autoridad y el sentido de obediencia por parte del empleado hacia su jefe. Fue un modelo muy útil para las administraciones cuando no existían opciones conocidas.
- b) **Modelo de custodia:** Luego de las experiencias con el modelo autocrático las administraciones notaban la reflexión y comprensión por parte de los empleados y también ciertas frustraciones o necesidades que tenían; así se implanta el modelo de custodia mediante el cual las empresas se aseguran de tener estabilidad económica para que la orientación de los empleados sea sentir dependencia y que las organizaciones les brindan seguridad y

bienestar brindándoles no solo los salarios sino también beneficios como los seguros médicos.

- c) Modelo de apoyo: Este modelo fue desarrollado desde un enfoque de recursos humanos y gracias a un estudio de una planta de General Electric; para el cual mediante la observación los investigadores concluyeron en que el individuo es el elemento más importante de una organización ya que estas son sistemas sociales. Por ello este modelo se basa en el liderazgo, empleado de forma que la administración logre crear un ambiente idóneo para el crecimiento de sus empleados en beneficio de ellos mismo al desarrollar sus capacidades y también de la empresa.
- d) Modelo colegiado: Este modelo representa una extensión del modelo de apoyo; en este caso cuenta con un enfoque de cooperación e incorpora un concepto de trabajo en equipo. Es un modelo que busca construir un sentido de asociación con sus empleados y que estos respondan con un sentido de responsabilidad.
- e) Modelo de sistemas: El modelo de sistemas fue lo más reciente en comparación a los otros modelos y busca ofrecer más que bienestar y seguridad a los empleados. Busca construir un ambiente de confianza para ellos, brindando valores, integridad y la administración crea un espacio positivo para el desarrollo de sus empleados, no solo en conocimiento también en inteligencia social por lo que permite que los empleados demuestren y desarrollen aspectos importantes de ella como la empatía, autenticidad, entre otros.

3.6 Comportamiento Organizacional y Evaluación del Desempeño

Para las empresas y su rendimiento es muy importante que sus empleados tengan altos niveles de desempeño permanentemente, es por ello que existen sistemas de planeación y control para la orientación de la administración en guiar a la empresa hacia buenos resultados. APO significa Administración por Objetivos y es un

proceso que permite alcanzar el desempeño deseado, consta de cuatro pasos (Newstrom J. , 2011):

- Establecimiento de objetivos: decisión conjunta entre el jefe y el empleado acerca de los niveles idóneos de su desempeño; son los objetivos que se establecen para el siguiente año.
- Planeación de la acción: es la planificación del empleado sobre cómo podrá alcanzar los objetivos, esto le permite emplear su ingenio y que se encuentre más comprometido.
- Revisiones periódicas: son evaluaciones espontáneas e informales que se desarrollan entre el jefe y el empleado para conocer el avance de los objetivos.
- Evaluación anual: es la evaluación final y por lo tanto formal para conocer el nivel de éxito con los objetivos logrados; en algunos sistemas las recompensas están sujetas al nivel de éxito. Luego el sistema APO se planifica y repite nuevamente.

Sistemas como APO o similares permiten que los empleados se concentren en sus objetivos y tengan un compromiso mayor para alcanzarlos con éxito y existen mecanismos para llevar un seguimiento u observar el progreso, tal es la evaluación del desempeño que de manera clave ayuda a la administración y los empleados a conocer sus resultados y la forma de mejorar. Permite mejorar la asignación de recursos escasos, aumentar la motivación, recompensar y retroalimentar a los empleados, así como entrenarlos y cumplir con lineamientos legales.

3.7 Conducta individual e interpersonal

3.7.1 La naturaleza de las actitudes del empleado

En las organizaciones los empleados tienen una forma de percibir todo su entorno y de acuerdo a ello son preparadas las respuestas primero en el interior como una estructura mental y en el exterior con sus actitudes. Existen miles de factores que

intervienen en este proceso por esta razón las personas tienen predisposiciones algunas con afectividad positiva y otras con afectividad negativa.

(Newstrom J. , 2011) Explica que se pueden distinguir tres elementos importantes que moldean las actitudes de los empleados; la satisfacción laboral es uno de ellos y engloba un sinnúmero de emociones o sentimientos que los empleados pueden expresar de distintas formas por ejemplo si se encuentra feliz con un ascenso o si tiene planeado renunciar y se lo comenta a un colega. Es importante evaluar ese elemento de manera individual para conocer verdaderamente el sentir de los empleados, algo que de manera global puede dejar pasar insatisfacciones particulares. Entre otros elementos se encuentran el involucramiento en el puesto, compromiso con la organización y los estados de ánimo que experimentan; todos estos para conocer cómo se identifica el empleado con la empresa, si está satisfecho con su trabajo y cómo se desenvuelve en el si es muy complejo o no.

Todos aspectos muy importantes que sirven para la administración en desarrollar un ambiente adecuado para con su talento humano.

3.7.2 Efectos de las actitudes del empleado

Los efectos de las actitudes sirven para vaticinar las conductas de los empleados; si estas son positivas entran al grupo de actitudes constructivas; mientras que si son negativas pertenecerán al grupo de las conductas indeseables que pueden tener como resultados retiro psicológico (divagar durante el trabajo), retiro físico (ausentismo) o inclusive actos de agresión; todo esto motivado por la insatisfacción y más sentimientos negativos.

Usualmente quienes se encuentran en la administración creen que una alta satisfacción tiene como resultado un alto desempeño lo cual no siempre es cierto, (Newstrom J. , 2011) dice que “la relación satisfacción-desempeño es mucho más compleja” porque se encuentra ligada al esfuerzo que realiza el empleado y las recompensas que percibe, el ciclo debe ser desempeño-satisfacción-esfuerzo con la

ayuda de la administración para brindar apoyo a sus empleados y aumenten sus esfuerzos.

3.8 Dimensiones de Desempeño Laboral

3.8.1 Productividad

Para (Judge, 2009) la productividad de la organización es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad. Los recursos son administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas.

(Delgadillo, 2009) Por otra parte, indica que la productividad es el resultado de la armonía y articulación entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas, gerenciados o administrados por las personas o eficacia, siempre que se consiga la combinación óptima o equilibrada de los recursos o eficiencia.

(Quijano, 2013) Afirma que la productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora.

3.8.2 Conocimiento y Habilidad

Para (Vargas, 2013) las habilidades laborales son aquellas inherentes a la propia persona, que no tienen que ver con su conocimiento técnico sino con su carácter y que, por lo tanto, diferencia a un trabajador de otro que, a priori, están igual de preparados técnicamente para un puesto.

Mientras que (Moron, 2010) sostiene que el conocimiento del trabajador son el conjunto de competencias laborales que ha desarrollado a lo largo de su vida, son las capacidades del trabajador para utilizar el conjunto de conocimientos,

habilidades, destrezas, actitudes y valores, desarrollados a través de los procesos educacionales y la experiencia laboral, para la identificación y solución de los problemas que enfrenta en su desempeño en un área específica de la organización y/o institución.

3.8.3 Responsabilidad

Para (Montoya, 2016) la responsabilidad en el trabajo se confirma cuando un empleado completa todas sus obligaciones laborales y se adhiere a la política y los procedimientos de la empresa de manera profesional y en una mejora constante.

(Davalos, 2018) Defiende que tener en claro el concepto de responsabilidad nos aporta muchos beneficios en el ámbito laboral. Te puede ayudar a conseguir tus objetivos y metas trazadas por la organización, así como crear un buen ambiente laboral.

(Robertson, 2008) Indica que la responsabilidad laboral es la obligación contractual que el colaborador o trabajador asume al integrarse a un equipo de producción y/o prestación de servicio. Asumiendo derechos como deberes que cumplir bajo palabra legal y profesional.

3.8.4 Trabajo en Equipo

(Lizarraga, 2016) Define trabajo en equipo como la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas en la empresa.

(Palacios, 2014) Indica que el trabajo en equipo son un conjunto de personas que interactúan y son interdependientes, que se han juntado para lograr objetivos particulares y de ambición común para la organización.

Para (Farshett, 2009) el trabajo en equipo es un concepto que encierra en sí mismo la cohesión, la unión y la transformación de una empresa, es sinónimo de productividad, competitividad y logro de objetivos,

basándose fundamentalmente en la necesidad de mejoramiento continuo y cambios que se dan dentro de las estructuras organizacionales.

3.8.5 Calidad

Para (Bedoya, 2015) la calidad en la vida laboral se refiere al bienestar de los empleados enfocados a sus derechos como la satisfacción del empleado con una variedad de necesidades a través de recursos, actividades y resultados derivados de la participación en el lugar de trabajo. Así como a sus deberes de prestar un servicio de calidad.

Sin embargo, (Aste, 2017) indica que la calidad es igual a la productividad laboral que es una medida de eficiencia en el trabajo. La cual mide la eficiencia de una persona, de un equipo, o una maquinaria, en la conversión de insumos en los objetivos de producción, prestación de servicio, etc. La productividad laboral es una medida muy importante para las empresas.

(Macroni, 2010) agrega que la calidad de vida laboral como elemento de bienestar, pretende constituirse por acciones tendentes a crear condiciones favorables para el trabajador, que pueden ser relevantes para su satisfacción, motivación y rendimiento laboral.

CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Enunciado de la Hipótesis

4.1.1 Hipótesis general

El estrés laboral influye significativamente en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 periodo de mayo – agosto, Tacna 2021.

4.1.2 Hipótesis específicas

- a) Existe un nivel regular de estrés laboral en el personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 período mayo – agosto, Tacna 2021.
- b) Existe un nivel regular de desempeño laboral en el personal de EsSalud que participa en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021.
- c) El agotamiento emocional influye significativamente en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación Contra la COVID19 en Tacna, 2021.
- d) La despersonalización influye significativamente en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación Contra la COVID19 en Tacna, 2021.
- e) La realización personal influye significativamente en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación Contra la COVID19 en Tacna, 2021.

4.2 Definición y Operacionalización de variables

4.2.1 Estrés Laboral

Como señala Durán (2010) el estrés laboral es básicamente: Una reacción propia de la fuerza laboral, como respuesta adaptativa frente a una situación concerniente a su desempeño o actividad laboral, percibida de forma positiva como un desafío/reto o por el contrario como algo amenazante o nocivo, partiendo de la premisa de unión entre las demandas laborales y los recursos necesarios para responder de manera eficaz.

Chiavenato (2015) precisa que el estrés es un acontecimiento propio del día a día a raíz de exigencias diarias, plazos que cumplir, problemas que resolver de distinta índole, entre otros. La presión por lograr las metas y objetivos a desempeñar, la falta de recursos, reclamos constantes y carencia de medios, originan que las personas se vean expuestas al estrés en diferentes ámbitos: a nivel organizacional, causando daños físicos y psicológicos.

El término es usado comúnmente para describir los síntomas ocasionados como respuesta física, psicológica y psicosocial de las personas indistintamente del género, edad, profesión o labor desempeñada hacia la tensión provocada.

Dimensiones

1° Agotamiento Emocional

2° Despersonalización

3° Realización Personal

Indicadores

1° Sobrecarga Laboral

2° Fatiga Laboral

3° Frustración

4° Frialdad Emocional

5° Sentimientos Negativos

6° Falta de empatía

7° Falta de Satisfacción Laboral

8° Desmotivación

4.2.2 Desempeño Laboral

(Chiavenato E. , 1999), define que la base del desempeño laboral es el potencial y la calidad del trabajo de los colaboradores, las cuales son primordiales para el correcto funcionamiento de la organización y el cumplimiento de objetivos. Siendo el capital humano la piedra angular de toda institución y/o organización, se debe de estimular su satisfacción y crecimiento profesional, con controles de rendimiento, capacitaciones e incentivos.

Los autores (Milkovich & Boudreau, 1994) definen desempeño laboral al nivel en el que los trabajadores cumplen sus funciones. Es en este aspecto donde el colaborador demuestra sus habilidades personales y profesionales, así como la reacción y fácil integración a nuevos retos profesionales. Así como la adquisición y perfeccionamiento de habilidades y destrezas para optimizar el servicio brindado a la institución y/o organización.

Dimensiones

1° Conocimiento y Habilidad

2° Trabajo en Equipo

3° Responsabilidad

4° Calidad

5° Productividad

Indicadores

1. Cumplimiento de Funciones.
2. Metas Organizacionales.
3. Proactividad.
4. Capacidad Resolutiva.
5. Respeto entre compañeros.
6. Clima organizacional.
7. Comunicación Interpersonal.
8. Trabajo en Equipo.
9. Relación con los jefes encargados.
10. Comunicación y claridad de los objetivos.
11. Criterio y confianza.
12. Cumplimiento del reglamento.
13. Responsabilidad laboral.
14. Productividad.
15. Aportes a la institución.
16. Organización y planificación en el trabajo.
17. Rendimiento de actividades / Actividad Laboral.
18. Administración de Recursos.
19. Disponibilidad de materiales.

4.2.3 Escala de Medición

Escala de tipo ordinal mediante Likert.

4.3 Tipo y diseño de la Investigación

4.3.1 Tipo de Investigación

El estudio se identificó como investigación básica – pura. Se caracteriza en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos, este

concepto se trata de buscar el conocimiento por el conocimiento mismo, más allá de sus posibles aplicaciones prácticas. Su objetivo consiste en ampliar y profundizar cada vez nuestro saber de la realidad .

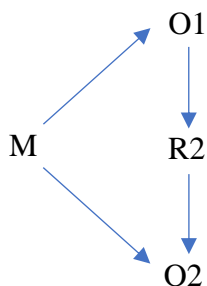
4.3.2 Nivel de Investigación

La investigación es de tipo explicativo ya que, determina la relación causa efecto de la variable independiente y la variable dependiente, es decir plantea la influencia de una sobre la otra. Asimismo, en la presente investigación se empleó el método descriptivo, el cual se complementará con el estadístico, entre otros.

4.3.3 Diseño de Investigación

Según intervención del investigador es no experimental, a la vez según el periodo de tiempo en el que se estudia es transversal porque solo se hará una toma de datos. Para efectos de la contrastación de la hipótesis, se utilizó el diseño explicativo, porque determina la relación causa efecto de las variables. Responde al diseño no experimentales porque no recurre a la manipulación de alguna de las variables de estudio, sino que estas se analizan tal y como suceden en la realidad. Responde a los estudios longitudinales en tanto la información recogida corresponde a tres periodos. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable independiente 1

O2 = Observación de la variable dependiente 2

R2 = Correlación entre dichas variables.

4.3.4 Ámbito de la Investigación

Espacial:

Trabajadores de EsSalud de las campañas de vacunación.

Temporal:

El desarrollo del estudio se realizará el presente año 2021.

Social:

Está conformado por el personal de EsSalud asistenciales y administrativos de las campañas de vacunación.

4.4 Unidad de Estudio, Población y Muestra

4.4.1 Unidad de Estudio

La unidad de estudio son los trabajadores de EsSalud entre personal asistencial y administrativo en las campañas de vacunación de las I.E. Jorge Chávez y la I.E. Coronel Bolognesi del periodo mayo – agosto, Tacna 2021.

4.4.2 Población

La población está compuesta por 60 trabajadores de EsSalud entre personal asistencial y administrativo en las campañas de vacunación de la I.E. Jorge Chávez y la I.E. Coronel Bolognesi.

Tabla 4

Población

I.E. Jorge Chávez	I.E. Coronel Bolognesi	Total, de encuestados
26 trabajadores	35 trabajadores	61 trabajadores

Nota: N° de trabajadores en las campañas de vacunación de EsSalud

4.4.3 Muestra

Se tomará un censo, debido a que el número de trabajadores es limitado y se cuenta con el acceso a la totalidad de ellos.

4.5 Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1 Procedimientos

Para la aplicación del instrumento y recolección de datos se coordinará los permisos con el jefe de la Oficina de Coordinación de Prestaciones y Atención Primaria de la Red Asistencial Tacna, quien es el encargado del desarrollo de las campañas de vacunación de EsSalud. Asimismo, se coordinará la recopilación de información que se requiera.

Debido a la coyuntura actual por la COVID19, se optará por aplicar el instrumento virtualmente (online) a través de Google forms evitando exponerse y de esta forma cumplir con los protocolos de seguridad y salud.

Por cada variable se aplicará un cuestionario, el cual se empleará en el personal de EsSalud entre asistenciales y administrativos de las campañas de vacunación contra la COVID19 del período de mayo y agosto del presente año.

4.5.2 Técnicas

(Tecnológico de Monterrey, 2015) Indica que las técnicas son el conjunto de procedimientos con reglas que permiten establecer una relación del investigador con el objeto de estudio.

Para la presente investigación la técnica a emplear será la encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa y permitirá la medición de las variables de estudio. Se utilizará el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) o síndrome de Burnout para la variable estrés laboral y para el desempeño se utilizará el cuestionario adaptado de evaluación del desempeño de Chiavenato, utilizado en la tesis “Estrés y Desempeño Laboral en los trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018” (Machuca Agostinelly , 2018)

Los instrumentos han sido validados y confiables presentándose sus respectivas fichas técnicas Inventario para el estrés o conocido también como el síndrome de Burnout y desempeño laboral, además de haber aplicado el coeficiente Alfa de Cronbach para corroborar la fiabilidad de los mismos.

4.5.3 Encuesta

El presente trabajo de investigación utilizará la técnica de la encuesta, la cual es una de las técnicas de recolección más usadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (Hernández y otros 1999).

Se realizará dos encuestas dirigidas al personal de EsSalud asistencial y administrativo en las campañas de vacunación de las I.E. Jorge Chávez y la I.E. Coronel Bolognesi para medir las variables de estudio.

4.5.4 Instrumentos de recolección de Datos

En el libro metodología de la investigación (Hernández Sampieri et al., 2014, pág. 217) los autores explican que la medición es el proceso por el cual se asocian los conceptos abstractos con indicadores; se asignan valores o números a los objetos o eventos de estudio para llevar a cabo la recolección de datos entre esos instrumentos se encuentran los cuestionarios y escalas de actitudes.

Para el presente trabajo de investigación se aplicará dos cuestionarios correspondientes a cada variable al personal de EsSalud asistencial y administrativo en las campañas de vacunación de las I.E. Jorge Chávez y la I.E. Coronel Bolognesi.

4.5.5 Procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de datos se hará de forma automatizada con la utilización de medios informáticos.

Para ello, se utilizarán:

El soporte informático SPSS 24.0 para Windows paquete con recursos para el análisis de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; Microsoft Office Excel 2010, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitarán el ordenamiento de datos.

En lo que respecta a Microsoft Office Excel 2010,

- Registro de información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitirá configurar la matriz de sistematización de datos que se adjuntará al informe
- Elaboración de tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados.
- Elaboración de las figuras que acompañarán los cuadros que se elaborarán para describir las variables. Estos gráficos permitirán visualizar la distribución de los datos en las categorías que son objeto de análisis.

- Prueba de Regresión Lineal para determinar la relación de causa efecto entre las variables, en donde la independiente determina la variabilidad sobre la dependiente, medible en función de la existencia inicial de correlación según el valor de significancia calculado y el R cuadrado que explica el nivel de influencia.
- Prueba T-Student para calcular el valor de significancia estadística, aplicable al contraste de las hipótesis específicas descriptivas.

Las tablas y figuras elaboradas en Excel, serán trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

CAPITULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Descripción del trabajo de campo

Debido a la coyuntura actual por la Emergencia Sanitaria a causa de la COVID19, el presente trabajo de investigación se desarrolló virtualmente (online), aplicando los cuestionarios a través de la plataforma Google Forms, a través del cual se le envió un link al correo electrónico de cada participante del estudio. La obtención de datos tuvo una duración de dos semanas. Evitando exponerse y de esta forma cumplir con los protocolos de seguridad y salud.

5.2 Diseño e interpretación de resultados

Se realizó la recolección de la información a través de los cuestionarios aplicados de manera virtual, para evaluar el Estrés Laboral (variable independiente) y el Desempeño Laboral (variable dependiente). Después se continuo con la interpretación y análisis de cada uno de los ítems de ambos cuestionarios, para el correcto desarrollo de los objetivos mencionados en la investigación.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que los datos tienen su concepto exclusivamente de acuerdo con las interpretaciones que le da el investigador, puesto que la información debe tener un correcto tratamiento analítico. Por consiguiente, se llevó a cabo la representación, en forma gráfica y el análisis porcentual de los resultados obtenidos.

A continuación, se muestran los resultados para ambas variables de la investigación, los datos fueron obtenidos a través de:

Las variables de Estrés Laboral (variable independiente) y Desempeño Laboral (variable dependiente): Las tablas y figuras presentadas se han dividido por cada ítem del cuestionario.

5.3 Presentación de los resultados

Se ha desarrollado las tablas y figuras estadísticas ordenadas por dimensión donde se plasman las frecuencias y porcentajes obtenidos.

5.3.1 Estrés laboral

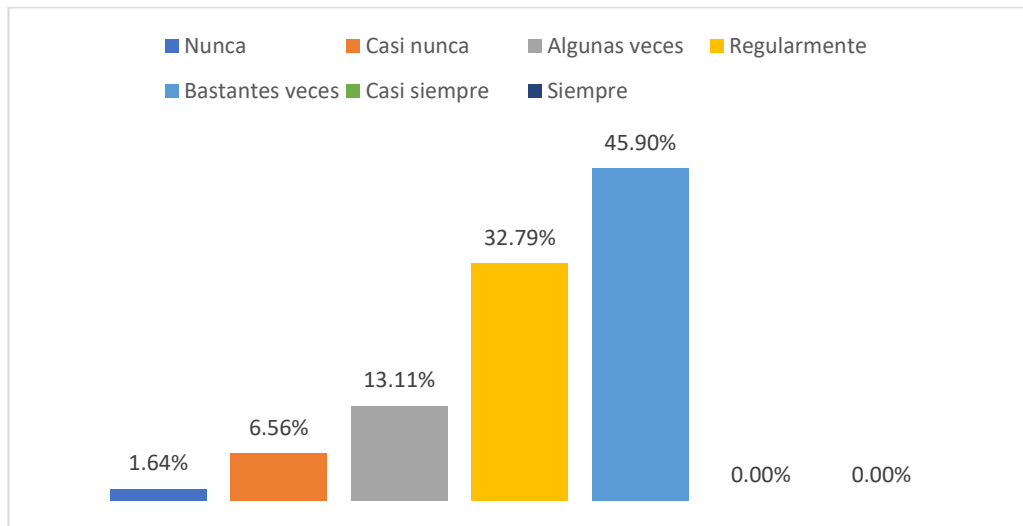
5.3.1.1 Dimensión: Agotamiento Emocional

Tabla 5

Agotamiento por el trabajo

		Recuento	Porcentaje
	Nunca	1	1,64%
	Casi nunca	4	6,56%
1.Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo (AE)	Algunas veces	8	13,11%
	Regularmente	20	32,79%
	Bastantes veces	28	45,90%
	Casi siempre	0	0,00%
	Siempre	0	0,00%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 1**Agotamiento por el trabajo**

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 5, presenta los resultados de la evaluación del indicador sobrecarga laboral, correspondiente a la dimensión agotamiento emocional de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente negativas, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes oportunidades sentirse emocionalmente agotados por su trabajo (AE).

Este resultado se justifica en el 45.9% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces, seguido por el 32.79% que refiere a una frecuencia de regularmente, por debajo algunas veces con el 13.11%, casi nunca con el 6.56% y nunca con 1.64%.

Tabla 6

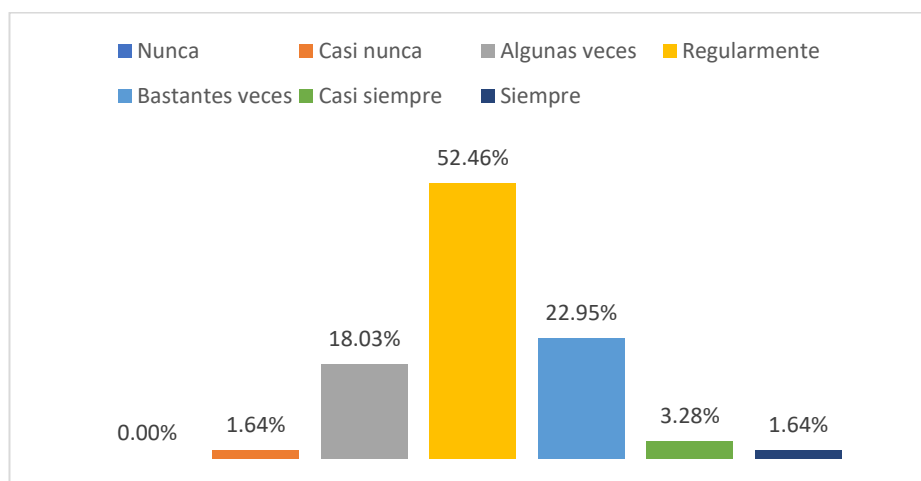
Cansancio al final de la jornada

		Recuento	Porcentaje
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo (AE)	Nunca	0	0,00%
	Casi nunca	1	1,64%
	Algunas veces	11	18,03%
	Regularmente	32	52,46%
	Bastantes veces	14	22,95%
	Casi siempre	2	3,28%
	Siempre	1	1,64%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 2

Cansancio al final de la jornada



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 6, presenta los resultados de la evaluación del indicador sobrecarga laboral, correspondiente a la dimensión agotamiento emocional de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes oportunidades sentirse cansado al final de su jornada laboral (AE).

Este resultado se justifica en el 52.46% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa regularmente, seguido por el 22.95% que refiere a una frecuencia de bastantes veces, mientras que el 18.03% precisa algunas veces y el 3.28% casi siempre y finalmente las frecuencias de casi nunca y siempre refieren el 1.64% en ambos casos.

Tabla 7

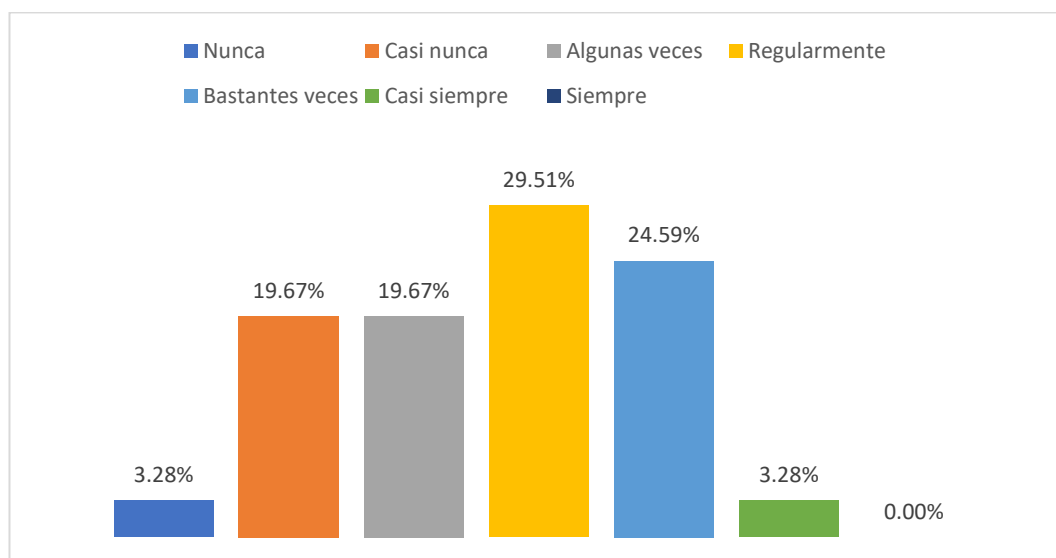
Fatiga al levantarse

		Recuento	Porcentaje
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir trabajar (AE)	Nunca	2	3,28%
	Casi nunca	12	19,67%
	Algunas veces	12	19,67%
	Regularmente	18	29,51%
	Bastantes veces	15	24,59%
	Casi siempre	2	3,28%
	Siempre	0	0,00%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 3

Fatiga al levantarse



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 7, presenta los resultados de la evaluación del indicador fatiga laboral, correspondiente a la dimensión agotamiento emocional de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes oportunidades sentirse cansado al final de su jornada laboral (AE).

Este resultado se justifica en el 29.51% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa regularmente, seguido por el 24.59% que refiere a una frecuencia de bastantes veces, el 19.67% refiere las frecuencias de algunas veces y casi nunca, mientras para ambas respuestas y el 3.28% para nunca y casi siempre.

Tabla 8

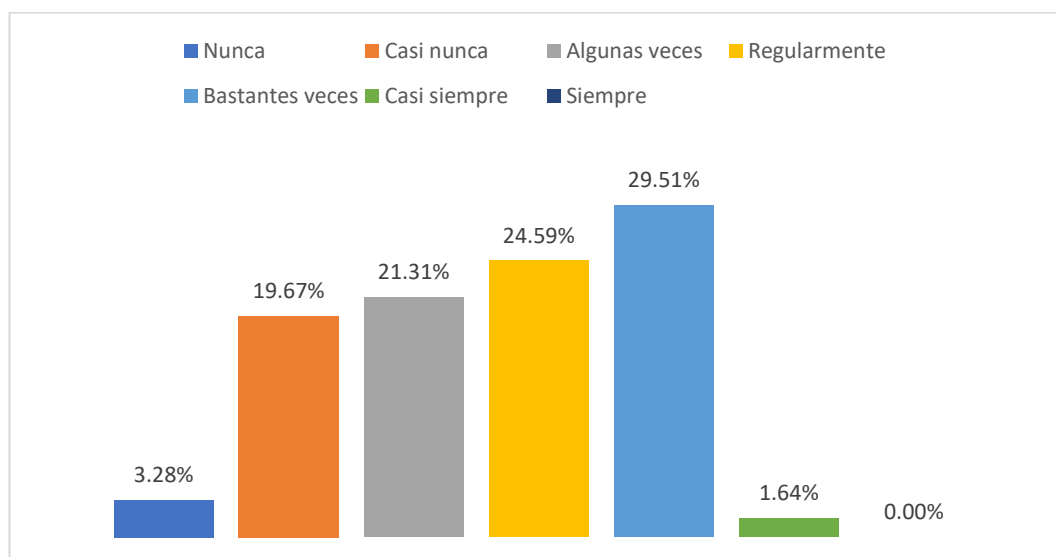
Cansancio por trabajar todo el día con gente

...		Recuento	Porcentaje
	Nunca	2	3,28%
	Casi nunca	12	19,67%
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa (AE)	Algunas veces	13	21,31%
	Regularmente	15	24,59%
	Bastantes veces	18	29,51%
	Casi siempre	1	1,64%
	Siempre	0	0,00%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 4

Cansancio por trabajar todo el día con gente



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 8, presenta los resultados de la evaluación del indicador fatiga laboral, correspondiente a la dimensión agotamiento emocional de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente negativas, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes oportunidades sentirse cansados por trabajar todo el día con gente (AE).

Este resultado se justifica en el 29.51% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces, seguido por el 24.59% que refiere a una frecuencia de regularmente, algunas veces con el 21.31%, casi nunca con el 19.67%, nunca y casi siempre con el 3.28% y 1.64% respectivamente.

Tabla 9

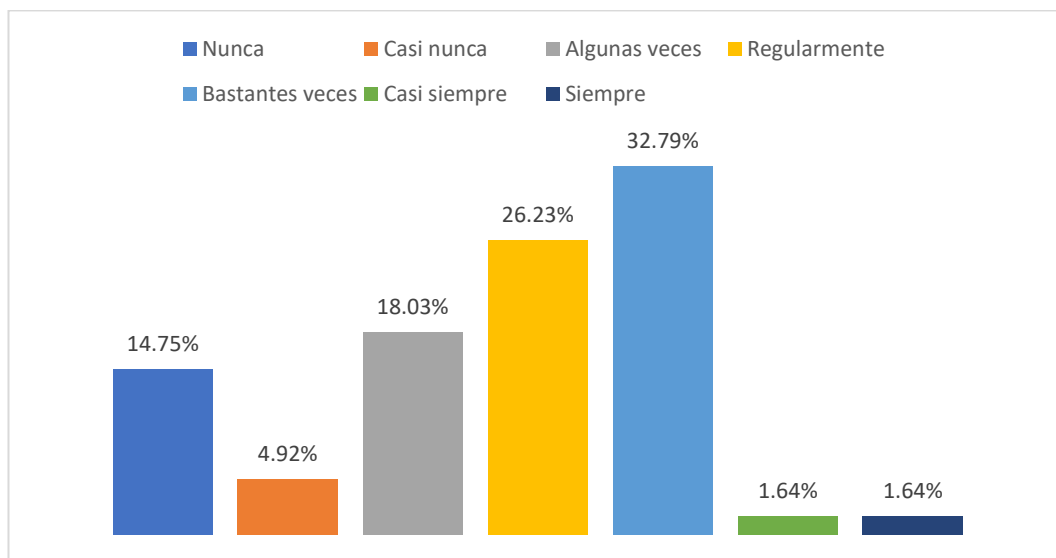
Desgaste por el tipo de trabajo

	Recuento	Porcentaje
Nunca	9	14,75%
Casi nunca	3	4,92%
Algunas veces	11	18,03%
Regularmente	16	26,23%
Bastantes veces	20	32,79%
Casi siempre	1	1,64%
Siempre	1	1,64%
Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 5

Desgaste por el tipo de trabajo



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 9, presenta los resultados de la evaluación del indicador fatiga laboral, correspondiente a la dimensión agotamiento emocional de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente negativas, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes oportunidades sentirse desgastados por el tipo de trabajo que desarrollan (AE).

Este resultado se justifica en el 32.79% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces, seguido por el 26.23% que refiere a una frecuencia de regularmente, mientras que el 18.03% de encuestados indica la frecuencia de algunas veces, por debajo con el 14.75% se encuentra nunca y casi nunca con el 9.92%, finalmente casi siempre con el 1.64% y siempre con el mismo porcentaje.

Tabla 10

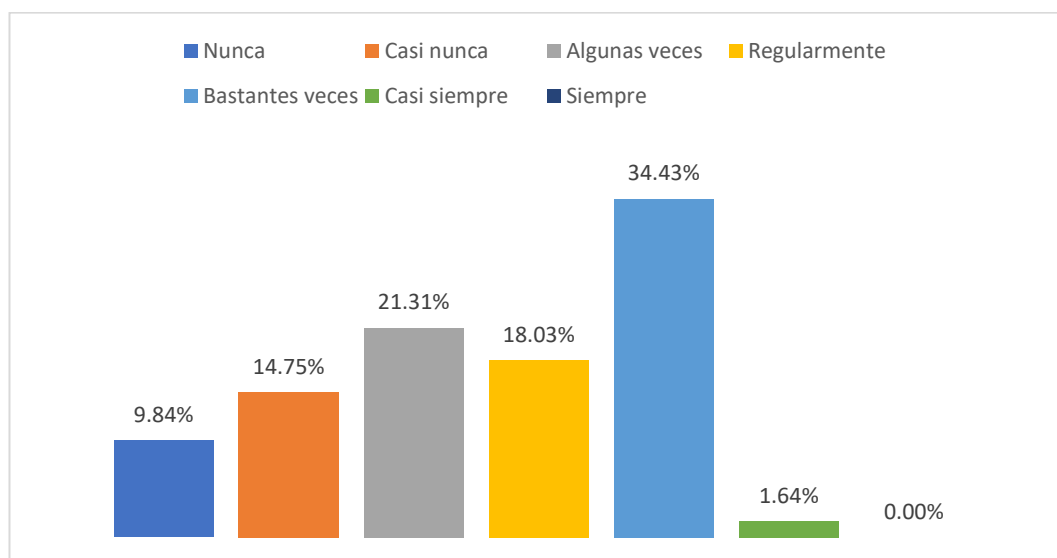
Frustración laboral

	Recuento	Porcentaje
13. Me siento frustrado en mi trabajo (AE)	Nunca	6 9,84%
	Casi nunca	9 14,75%
	Algunas veces	13 21,31%
	Regularmente	11 18,03%
	Bastantes veces	21 34,43%
	Casi siempre	1 1,64%
	Siempre	0 0,00%
	Total	61 100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 6

Frustración laboral



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 10, presenta los resultados de la evaluación del indicador frustración, correspondiente a la dimensión agotamiento emocional de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente negativas, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes oportunidades sentirse frustrados en el trabajo que desempeñan (AE).

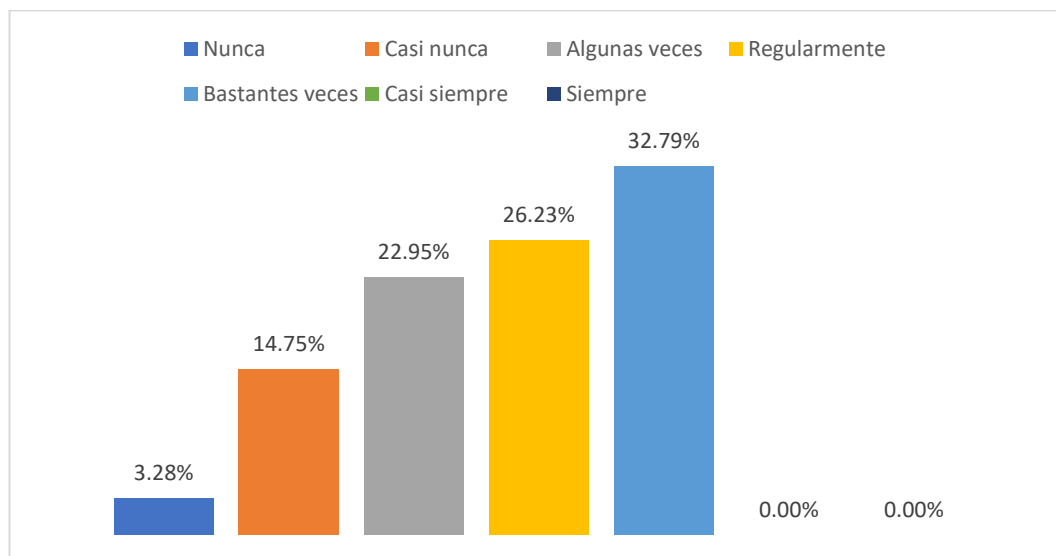
Este resultado se justifica en el 34.43% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces, seguido por el 21.31% que refiere a una frecuencia de algunas veces, regularmente con el 18.03%, casi nunca con el 14.75%, nunca representado por 9.84% y casi siempre con el 1.64%.

Tabla 11

Demasiadas horas en el trabajo

		Recuento	Porcentaje
Nunca		2	3,28%
Casi nunca		9	14,75%
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. (AE)	Algunas veces	14	22,95%
	Regularmente	16	26,23%
	Bastantes veces	20	32,79%
	Casi siempre	0	0,00%
	Siempre	0	0,00%
Total		61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 7**Demasiadas horas en el trabajo**

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 11, presenta los resultados de la evaluación del indicador sobrecarga laboral, correspondiente a la dimensión agotamiento emocional de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente negativas, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes oportunidades sentir que están demasiado tiempo en el trabajo (AE).

Este resultado se justifica en el 32.79% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces, seguido por el 26.23% que refiere a una frecuencia de regularmente, con el 22.95% le sigue algunas veces, casi nunca con el 14.75% y nunca con el 3.28%.

Tabla 12

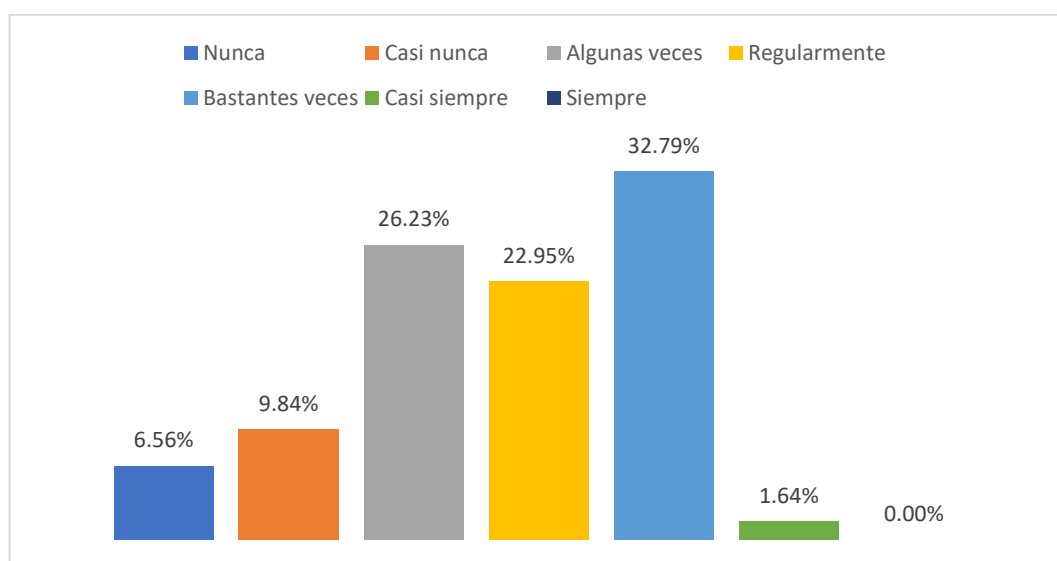
Estrés por estar en contacto con otras personas

		Recuento	Porcentaje
16. Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés. (AE)	Nunca	4	6,56%
	Casi nunca	6	9,84%
	Algunas veces	16	26,23%
	Regularmente	14	22,95%
	Bastantes veces	20	32,79%
	Casi siempre	1	1,64%
	Siempre	0	0,00%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 8

Estrés por estar en contacto con otras personas



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 12, presenta los resultados de la evaluación del indicador fatiga laboral, correspondiente a la dimensión agotamiento emocional de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente negativas, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes oportunidades sentir tensión por estar en contacto constante con otras personas (AE).

Este resultado se justifica en el 32.79% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces, seguido por el 26.23% que refiere a una frecuencia de algunas veces, el 22.95% indica regularmente, el 9.84% casi nunca, el 6.56% señala la frecuencia de nunca y el 1.64% casi siempre.

Tabla 13

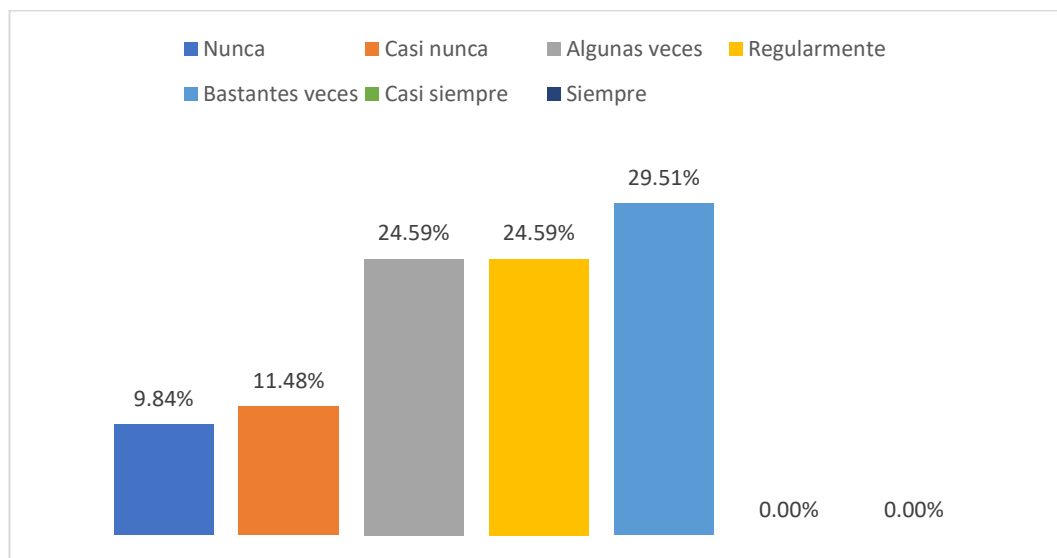
Agotamiento por sentirse al límite de sus posibilidades

		Recuento	Porcentaje
	Nunca	6	9,84%
	Casi nunca	7	11,48%
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. (AE)	Algunas veces	15	24,59%
	Regularmente	15	24,59%
	Bastantes veces	18	29,51%
	Casi siempre	0	0,00%
	Siempre	0	0,00%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 9

Agotamiento por sentirse al límite de sus posibilidades



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 13, presenta los resultados de la evaluación del indicador frustración, correspondiente a la dimensión agotamiento emocional de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente negativas, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes oportunidades sentirse al límite de sus posibilidades (AE).

Este resultado se justifica en el 29.51% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces, seguido por el 24.59% que hace referencia a las frecuencias de regularmente y algunas veces en ambos casos, casi nunca con el 11.48% y nunca con el 9.84%.

5.3.1.2 Dimensión: Despersonalización

Tabla 14

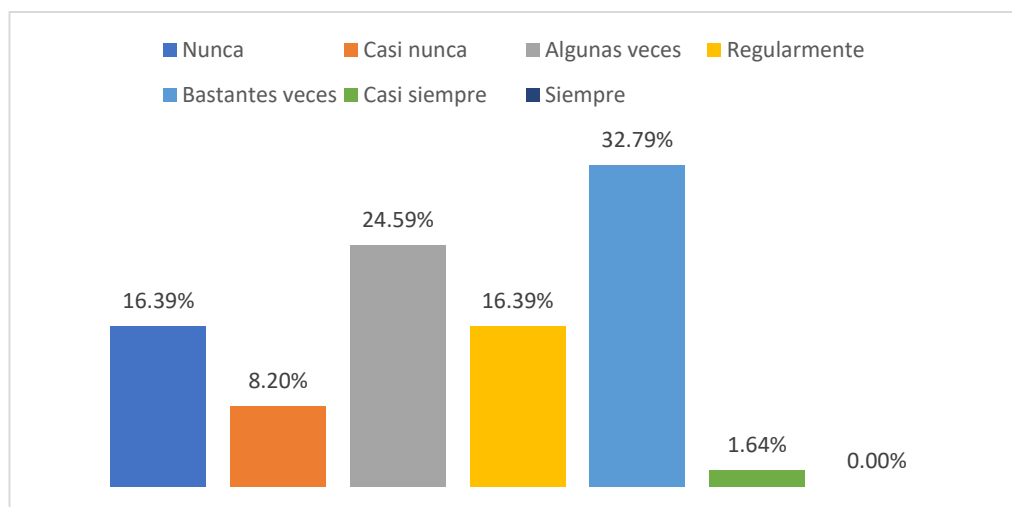
Trato impersonal hacia los demás

	Recuento	Porcentaje
Nunca	10	16,39%
Casi nunca	5	8,20%
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales (D)		
Algunas veces	15	24,59%
Regularmente	10	16,39%
Bastantes veces	20	32,79%
Casi siempre	1	1,64%
Siempre	0	0,00%
Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 10

Trato impersonal hacia los demás



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 14, presenta los resultados de la evaluación del indicador frialdad emocional, correspondiente a la dimensión despersonalización de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente negativas, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes oportunidades sentirse al límite de sus posibilidades (D).

Este resultado se justifica en el 32.79% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces, seguido por el 24.59% que refiere a la frecuencia de algunas veces, regularmente y nunca con el 16.39%, por debajo casi nunca con el 8.20% y casi siempre con 1.64%.

Tabla 15

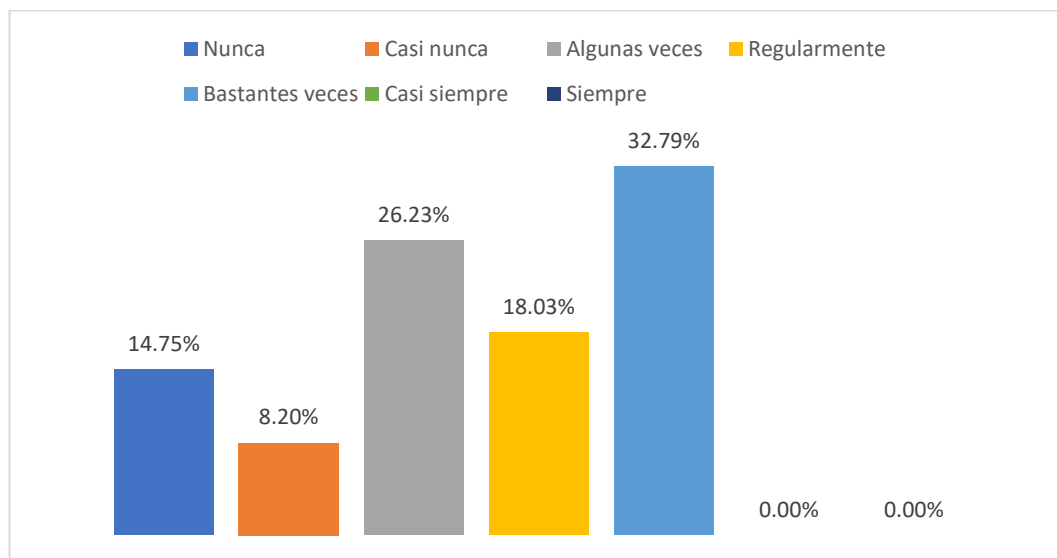
Insensibilidad con los demás

		Recuento	Porcentaje
10. Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión (D)	Nunca	9	14,75%
	Casi nunca	5	8,20%
	Algunas veces	16	26,23%
	Regularmente	11	18,03%
	Bastantes veces	20	32,79%
	Casi siempre	0	0,00%
	Siempre	0	0,00%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 11

Insensibilidad con los demás



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 15, presenta los resultados de la evaluación del indicador frialdad emocional, correspondiente a la dimensión despersonalización de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente negativas, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes oportunidades sentirse al límite de sus posibilidades (D).

Este resultado se justifica en el 32.79% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces, seguido por el 26.23% que refiere a una frecuencia de algunas veces, regularmente con el 18.03%, nunca con el 14.75%, finalmente casi nunca con el 8.20%.

Tabla 16

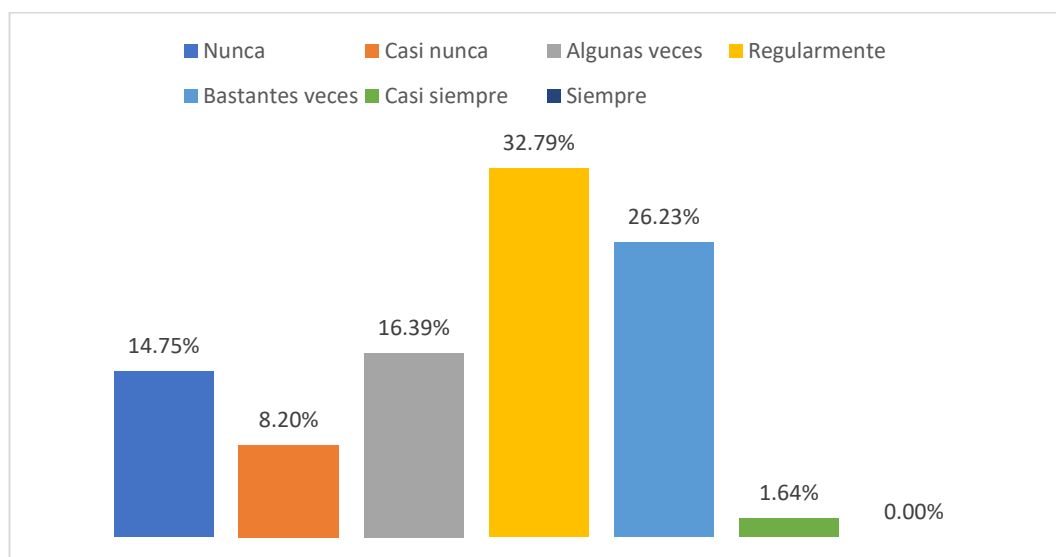
Insensibilidad por la profesión ejercida

		Recuento	Porcentaje
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. (D)	Nunca	9	14,75%
	Casi nunca	5	8,20%
	Algunas veces	10	16,39%
	Regularmente	20	32,79%
	Bastantes veces	16	26,23%
	Casi siempre	1	1,64%
	Siempre	0	0,00%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 12

Insensibilidad por la profesión ejercida



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 16, presenta los resultados de la evaluación del indicador frialdad emocional, correspondiente a la dimensión despersonalización de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes oportunidades sentirse endurecidos por la profesión que ejercen (D).

Este resultado se justifica en el 32.79% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa regularmente, seguido por el 26.23% que refiere a una frecuencia de bastantes veces, algunas veces con el 16.39%, nunca con el 14.75%, casi nunca con el 8.20% y casi siempre con el 1.64%.

Tabla 17

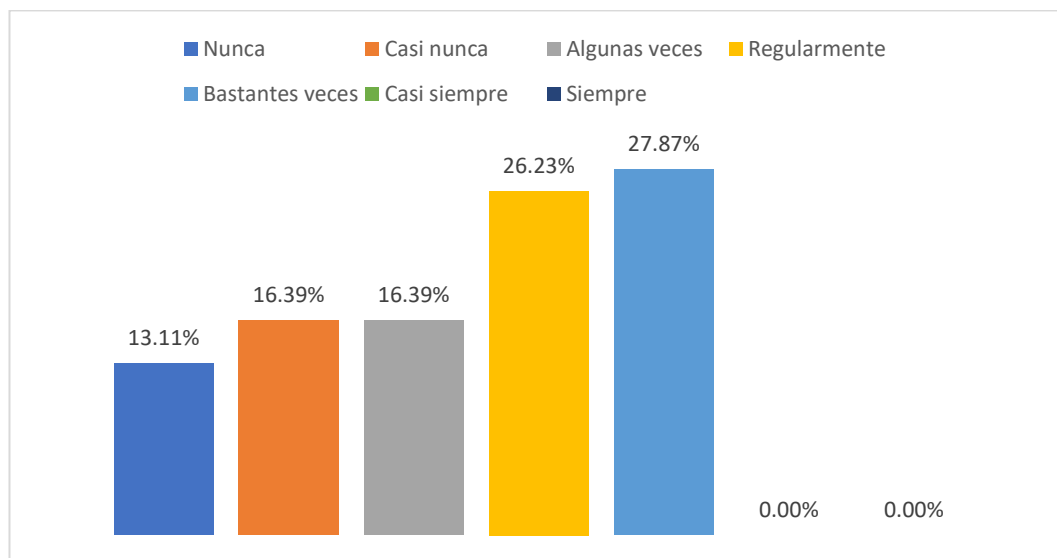
Indiferencia hacia los demás

		Recuento	Porcentaje
Nunca		8	13,11%
Casi nunca		10	16,39%
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que atiendo. (D)	Algunas veces	10	16,39%
	Regularmente	16	26,23%
	Bastantes veces	17	27,87%
	Casi siempre	0	0,00%
	Siempre	0	0,00%
Total		61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 13

Indiferencia hacia los demás



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 17, presenta los resultados de la evaluación del indicador frialdad emocional, correspondiente a la dimensión despersonalización de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente negativas, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes oportunidades sentirse endurecidos por la profesión que ejercen (D).

Este resultado se justifica en el 27.87% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces, seguido por el 26.23% de regularmente, el 16.39% para casi nunca y algunas veces y el 13.11% para la frecuencia de nunca.

Tabla 18

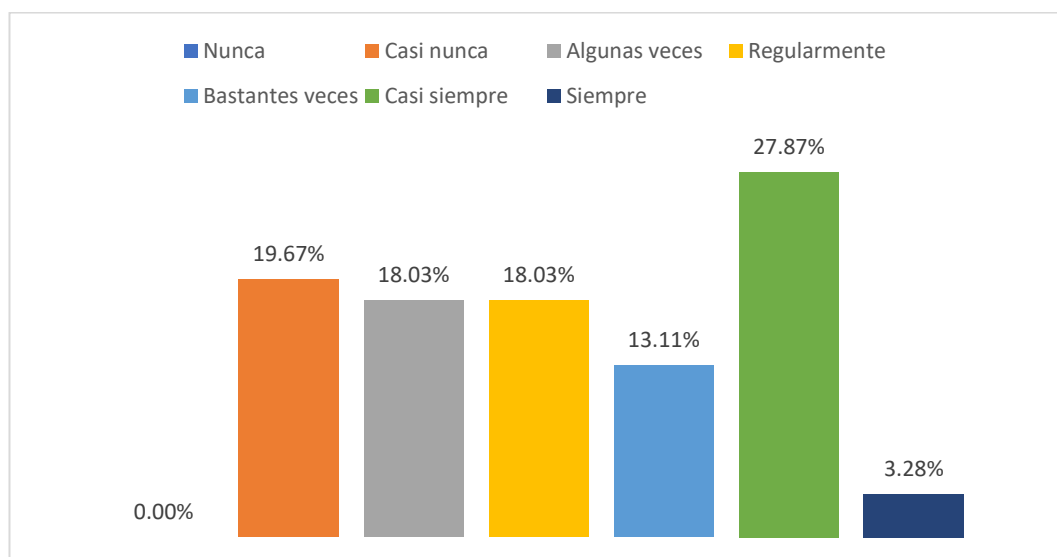
Sentimiento de culpa por los problemas de los demás

	Recuento	Porcentaje
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	12	19,67%
22. Siento que las personas a quienes atiendo me culpan de alguno de sus problemas. (D)		
Algunas veces	11	18,03%
Regularmente	11	18,03%
Bastantes veces	8	13,11%
Casi siempre	17	27,87%
Siempre	2	3,28%
Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 14

Sentimiento de culpa por los problemas de los demás



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 18, presenta los resultados de la evaluación del indicador sentimientos negativos, correspondiente a la dimensión despersonalización de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente negativas, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes ocasiones sentir que las personas a las que atienden los culpan de sus problemas (D).

Este resultado se justifica en el 27.87% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa casi siempre, seguido por el 19.67% que por el contrario precisa la frecuencia casi nunca, mientras que el 18.03% señala las frecuencias de algunas veces y regularmente, el 13.11% bastantes veces y el 3.28% para siempre.

5.3.1.3 Dimensión: Realización Personal

Tabla 19

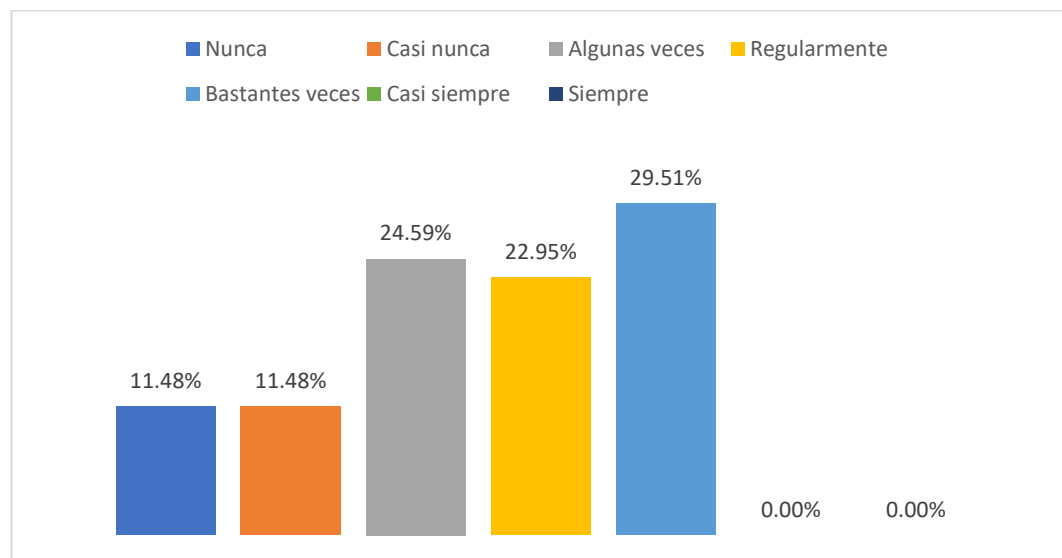
Empatía

		Recuento	Porcentaje
	Nunca	7	11,48%
	Casi nunca	7	11,48%
4. Me es difícil comprender como se sienten las personas que tengo que atender. (RP)	Algunas veces	15	24,59%
	Regularmente	14	22,95%
	Bastantes veces	18	29,51%
	Casi siempre	0	0,00%
	Siempre	0	0,00%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 15

Empatía



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 19, presenta los resultados de la evaluación del indicador empatía, correspondiente a la dimensión realización personal de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente negativas, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes ocasiones comprender como se sienten las personas a las que tienen que atender (RP).

Este resultado se justifica en el 29.51% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces, seguido por algunas veces con el 24.59%, regularmente con el 22.95% y finalmente nunca y casi nunca con el 11.48% para ambas frecuencias.

Tabla 20

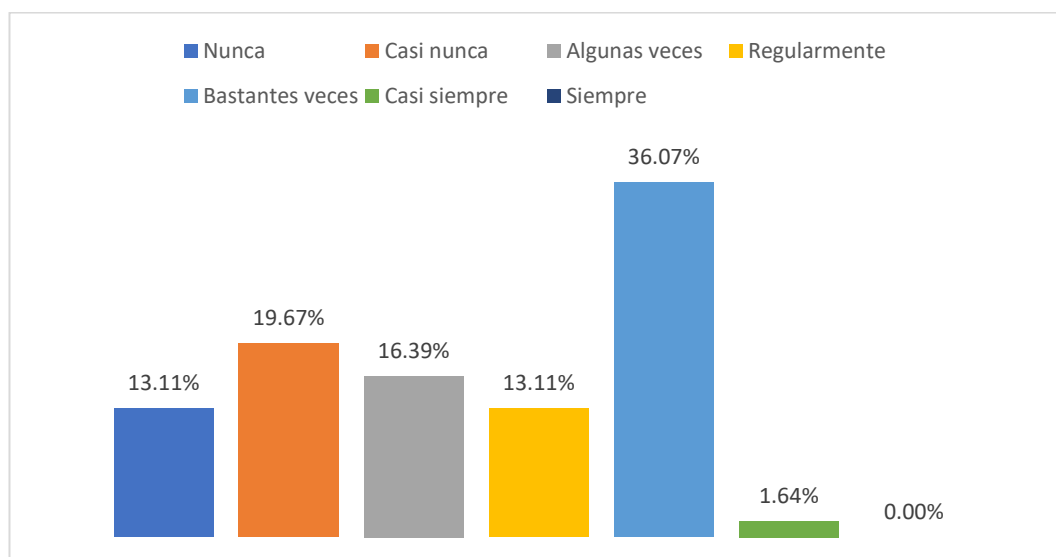
Soluciones ineficaces a los problemas de otros

	Recuento	Porcentaje
Nunca	8	13,11%
Casi nunca	12	19,67%
7. Siento que es ineficaz el trato que le doy a los problemas de las personas. (RP)		
Algunas veces	10	16,39%
Regularmente	8	13,11%
Bastantes veces	22	36,07%
Casi siempre	1	1,64%
Siempre	0	0,00%
Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 16

Soluciones ineficaces a los problemas de otros



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 20, presenta los resultados de la evaluación del indicador de satisfacción laboral, correspondiente a la dimensión realización personal de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente negativas, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes ocasiones sentirse ineficaces en el trato que le dan a los problemas de otros (RP).

Este resultado se justifica en el 36.07% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces, seguido de casi nunca con el 19.67%, algunas veces con el 16.39%, regularmente y nunca con el 13.11% y finalmente casi siempre con el 1.64%.

Tabla 21

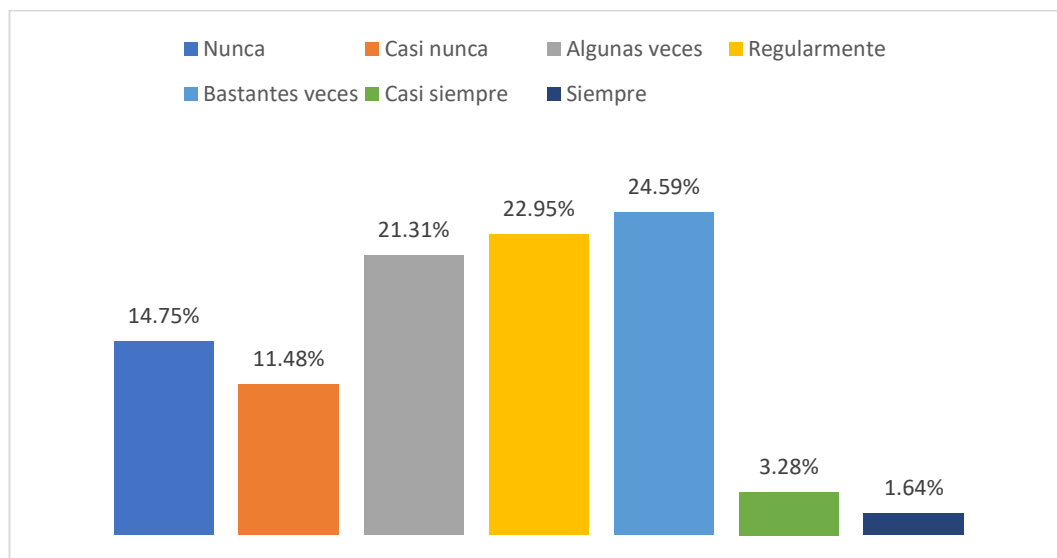
Influencia negativa a través de mi trabajo

		Recuento	Porcentaje
9. Siento que no estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas (RP)	Nunca	9	14,75%
	Casi nunca	7	11,48%
	Algunas veces	13	21,31%
	Regularmente	14	22,95%
	Bastantes veces	15	24,59%
	Casi siempre	2	3,28%
	Siempre	1	1,64%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 17

Influencia negativa a través de mi trabajo



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 21, presenta los resultados de la evaluación del indicador desmotivación, correspondiente a la dimensión realización personal de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente negativas, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes ocasiones sienten que no influyen de manera positiva a través de su trabajo en la vida de otros (RP).

Este resultado se justifica en el 24.59% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces, seguido de regularmente con el 22.95%, algunas veces con el 21.31%, nunca con el 14.75%, casi nunca con el 11.48%, casi siempre con el 3.28% y siempre con el 1.64%.

Tabla 22

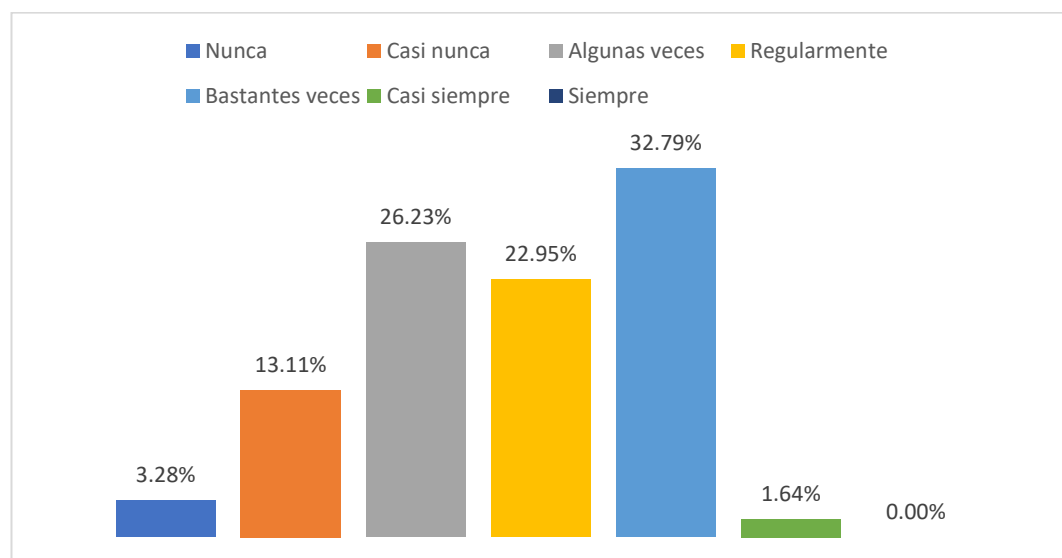
Energía en el trabajo

	Recuento	Porcentaje
Nunca	2	3,28%
Casi nunca	8	13,11%
Algunas veces	16	26,23%
Regularmente	14	22,95%
Bastantes veces	20	32,79%
Casi siempre	1	1,64%
Siempre	0	0,00%
Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 18

Energía en el trabajo



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 22, presenta los resultados de la evaluación del indicador motivación, correspondiente a la dimensión realización personal de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente negativas, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes oportunidades sentirse con poca energía en su centro de labores (RP).

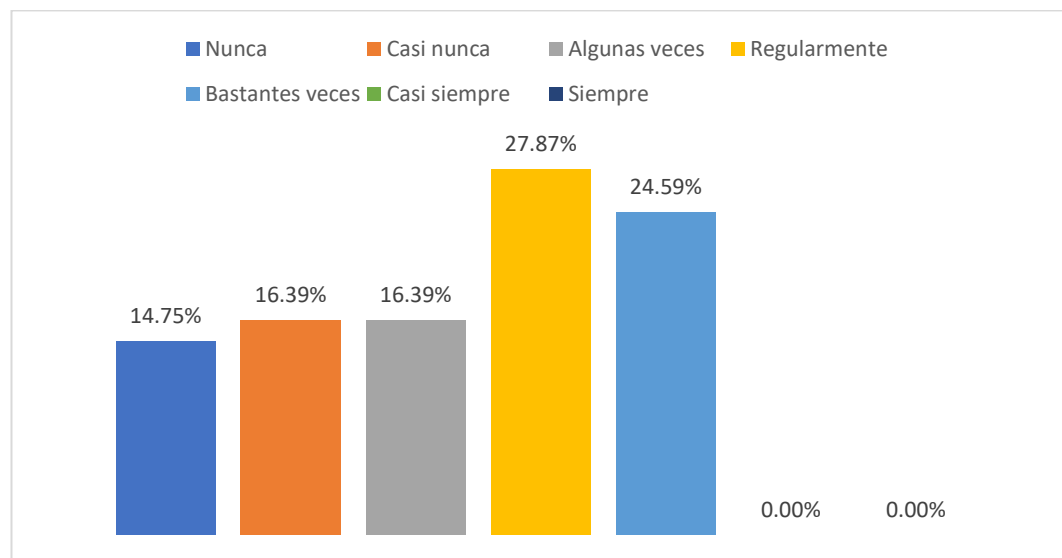
Este resultado se justifica en el 32.79% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces, seguido de algunas veces con el 26.23%, regularmente 22.95%, casi nunca con el 13.11%, nunca con el 3.28% y casi siempre con el 1.64%.

Tabla 23

Clima laboral

		Recuento	Porcentaje
	Nunca	9	14,75%
	Casi nunca	10	16,39%
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima desagradable en mi trabajo. (RP)	Algunas veces	10	16,39%
	Regularmente	17	27,87%
	Bastantes veces	15	24,59%
	Casi siempre	0	0,00%
	Siempre	0	0,00%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 19**Clima laboral**

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 23, presenta los resultados de la evaluación del indicador desmotivación, correspondiente a la dimensión realización personal de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes oportunidades sentir que crean un clima desagradable en su trabajo (RP).

Este resultado se justifica en el 27.87% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa regularmente, seguido de bastantes veces con el 24.59%, algunas veces y casi nunca con el 16.39%, finalmente nunca con el 14.75%.

Tabla 24

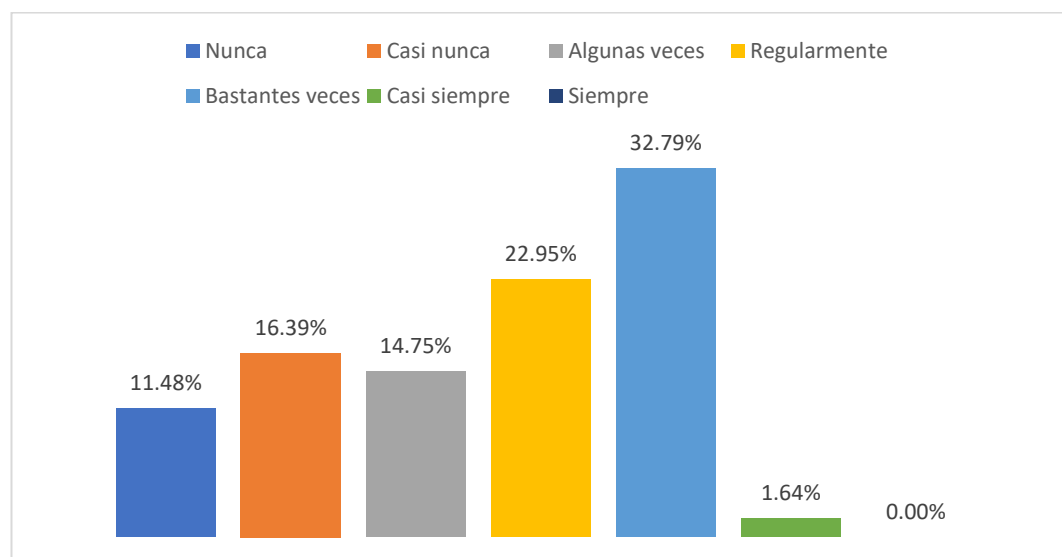
Estímulo después de trabajar

	Recuento	Porcentaje
18. Me siento poco estimulado después de trabajar en contacto con personas (RP)	Nunca	7 11,48%
	Casi nunca	10 16,39%
	Algunas veces	9 14,75%
	Regularmente	14 22,95%
	Bastantes veces	20 32,79%
	Casi siempre	1 1,64%
	Siempre	0 0,00%
	Total	61 100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 20

Estímulo después de trabajar



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 24, presenta los resultados de la evaluación del indicador desmotivación, correspondiente a la dimensión realización personal de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente negativas, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes ocasiones sentirse poco estimulados después de trabajar en contacto con otras personas (RP).

Este resultado se justifica en el 32.79% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces, seguido de regularmente con el 22.95%, casi nunca 16.39%, algunas veces 14.75%, nunca con el 11.48% y casi siempre con el 1.64%.

Tabla 25

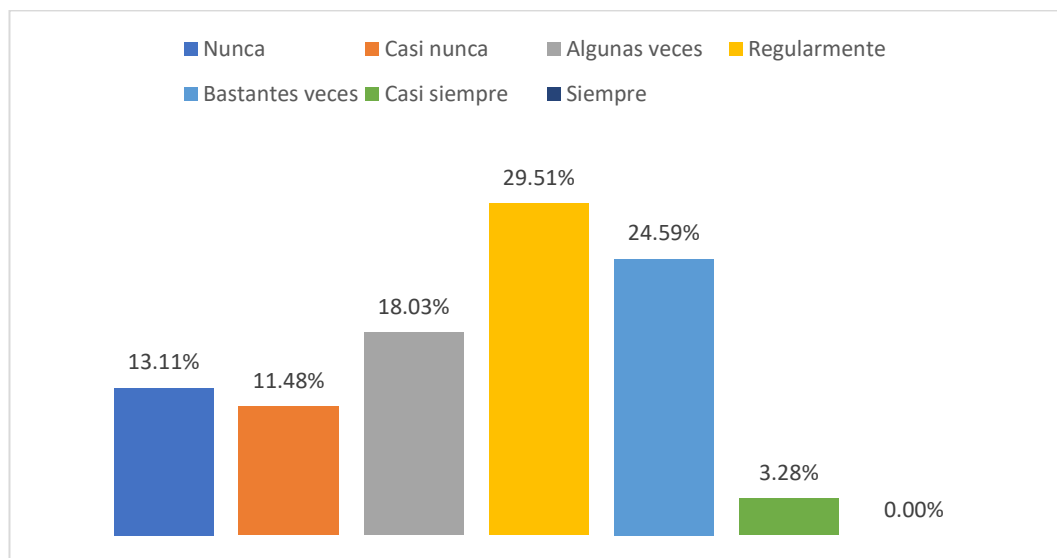
Valoración de mi profesión

		Recuento	Porcentaje
	Nunca	8	13,11%
	Casi nunca	7	11,48%
19. Creo que consigo pocas cosas valiosas con mi profesión. (RP)	Algunas veces	11	18,03%
	Regularmente	18	29,51%
	Bastantes veces	15	24,59%
	Casi siempre	2	3,28%
	Siempre	0	0,00%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 21

Valoración de mi profesión



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 25, presenta los resultados de la evaluación del indicador satisfacción laboral, correspondiente a la dimensión realización personal de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes ocasiones sentir que consiguen pocas cosas valiosas con su profesión (RP).

Este resultado se justifica en el 29.51% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa regularmente, seguido de bastantes veces con el 24.59%, algunas veces 18.03%, nunca 13.11%, casi nunca con el 11.48% y casi siempre con el 3.28%.

Tabla 26

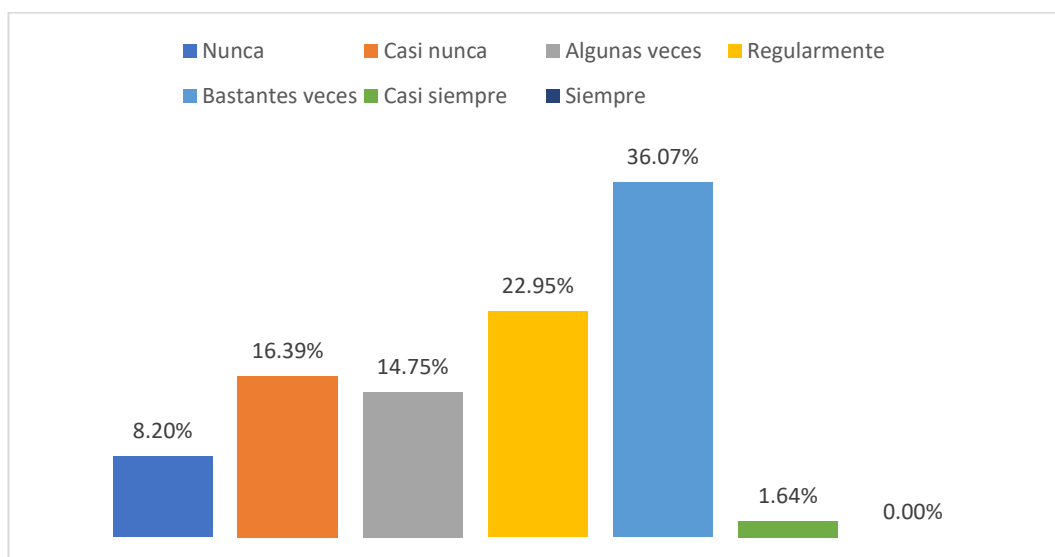
Solución de problemas emocionales en el trabajo

	Recuento	Porcentaje
Nunca	5	8,20%
Casi nunca	10	16,39%
Algunas veces	9	14,75%
Regularmente	14	22,95%
Bastantes veces	22	36,07%
Casi siempre	1	1,64%
Siempre	0	0,00%
Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 22

Solución de problemas emocionales en el trabajo



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 26, presenta los resultados de la evaluación del indicador satisfacción laboral, correspondiente a la dimensión realización personal de la variable estrés laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente negativas, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes situaciones que los problemas emocionales no son tratados de manera adecuada en su centro de labores (RP).

Este resultado se justifica en el 36.07% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces, seguido de regularmente con el 22.95%, casi nunca con el 16.39%, algunas veces con el 14.75%, nunca con el 8.20% y finalmente casi siempre con el 1.64%.

5.3.2 Desempeño laboral

5.3.2.1 Dimensión: Conocimiento y habilidad

Tabla 27

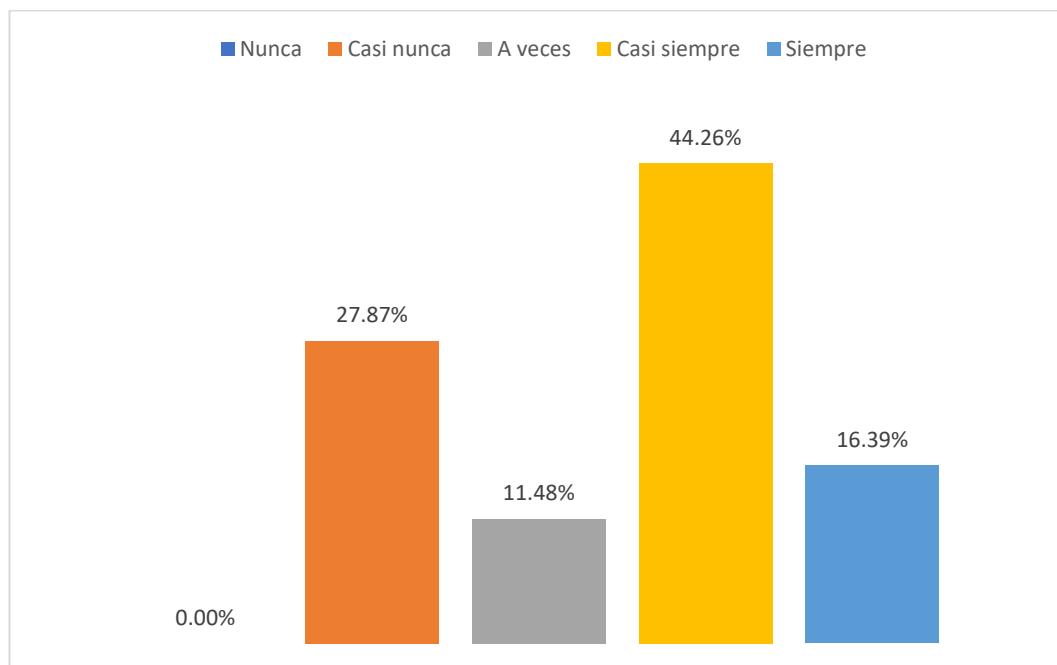
Cumplimiento de funciones

		Recuento	Porcentaje
1. Conoce las funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo.	Nunca	0	0,00%
	Casi nunca	17	27,87%
	A veces	7	11,48%
	Casi siempre	27	44,26%
	Siempre	10	16,39%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 23

Cumplimiento de funciones



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 27, presenta los resultados de la evaluación del indicador cumplimiento de funciones, correspondiente a la dimensión conocimiento y habilidad de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente positivas, lo que es indicador que los trabajadores consideran que conocen sus funciones y la manera de desempeñarse en el cargo sin problemas.

Este resultado se justifica en el 44.26% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa casi siempre, le sigue casi nunca con el 27.87%, siempre el 16.39% y a veces con el 11.48%.

Tabla 28

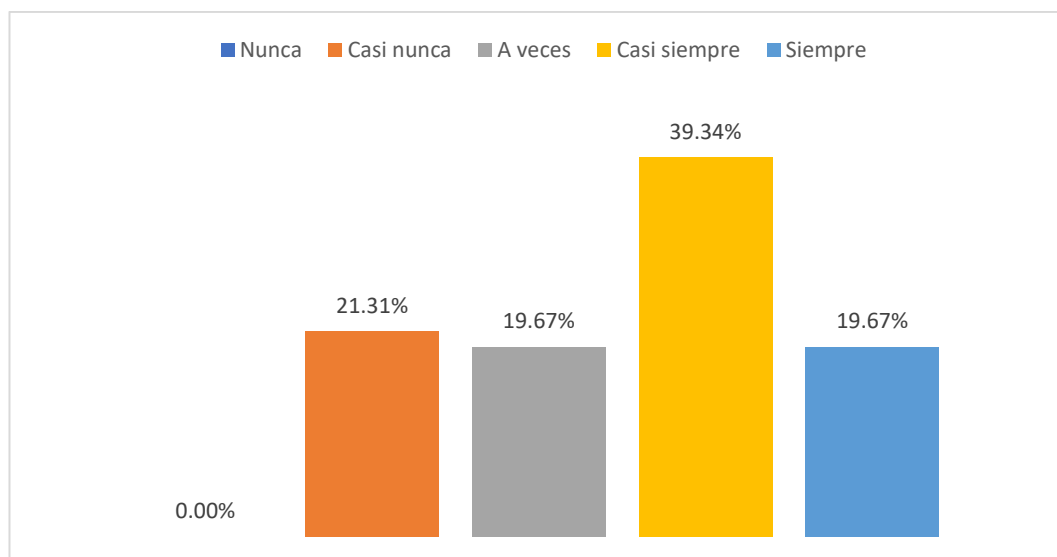
Metas organizacionales

		Recuento	Porcentaje
2. Tiene claridad sobre las metas que debe lograr.	Nunca	0	0,00%
	Casi nunca	13	21,31%
	A veces	12	19,67%
	Casi siempre	24	39,34%
	Siempre	12	19,67%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 24

Metas organizacionales



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 28, presenta los resultados de la evaluación del indicador metas organizacionales, correspondiente a la dimensión conocimiento y habilidad de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente positivas, lo que es indicador que los trabajadores precisan tener claridad sobre las metas que deben lograr.

Este resultado se justifica en el 39.34% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa casi siempre, seguida de casi nunca con el 21.31%, mientras que siempre y a veces cuentan con el 19.67%.

Tabla 29

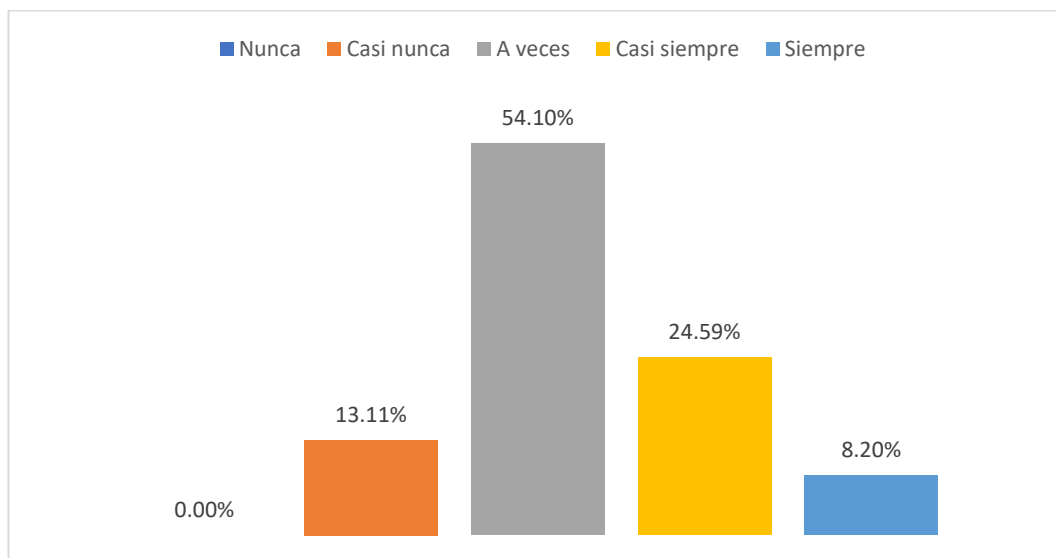
Proactividad

		Recuento	Porcentaje
	Nunca	0	0,00%
3. Se aportan nuevas ideas para el mejoramiento del área.	Casi nunca	8	13,11%
	A veces	33	54,10%
	Casi siempre	15	24,59%
	Siempre	5	8,20%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 25

Proactividad



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 29, presenta los resultados de la evaluación del indicador proactividad, correspondiente a la dimensión conocimiento y habilidad de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes oportunidades que se aportan nuevas ideas para el mejoramiento del área.

Este resultado se justifica en el 54.10% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa a veces, le sigue casi siempre con el 24.59%, casi nunca con el 13.11%, finalmente siempre con el 8.20%.

Tabla 30

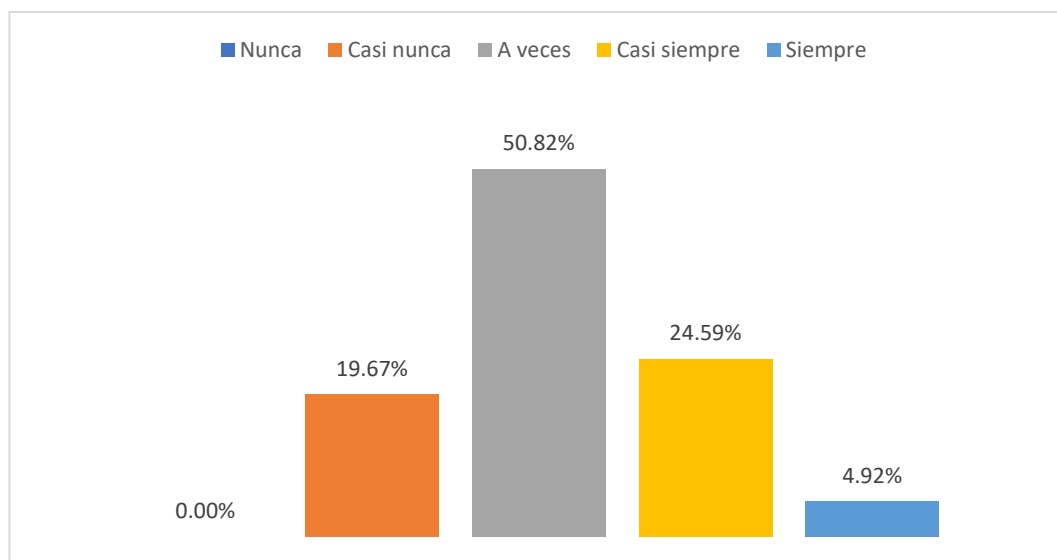
Capacidad resolutive

		Recuento	Porcentaje
4. Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas.	Nunca	0	0,00%
	Casi nunca	12	19,67%
	A veces	31	50,82%
	Casi siempre	15	24,59%
	Siempre	3	4,92%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 26

Capacidad resolutive



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 30, presenta los resultados de la evaluación del indicador capacidad resolutive, correspondiente a la dimensión conocimiento y habilidad de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador que los trabajadores consideran en diferentes oportunidades que cuentan con la capacidad y el criterio para solucionar problemas.

Este resultado se justifica en el 50.82% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa a veces, le sigue casi siempre con el 24.59%, casi nunca con el 19.67%, finalmente siempre con el 4.92%.

5.3.2.2 Dimensión: Trabajo en equipo

Tabla 31

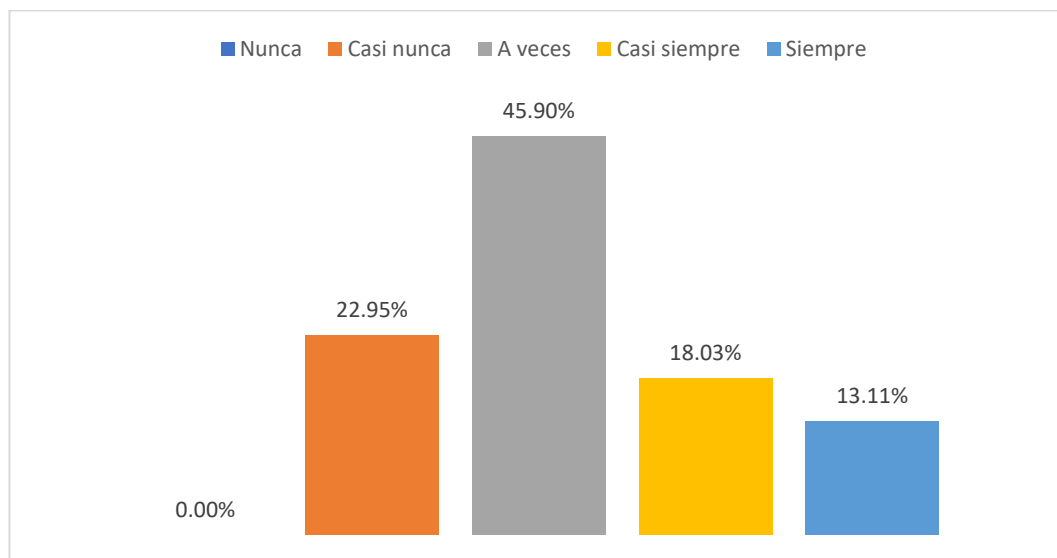
Respeto entre compañeros

	Recuento	Porcentaje
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	14	22,95%
5. Se preocupa por no afectar el trabajo de otros.	28	45,90%
A veces	28	45,90%
Casi siempre	11	18,03%
Siempre	8	13,11%
Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 27

Respeto entre compañeros



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 31, presenta los resultados de la evaluación del indicador capacidad resolutiva, correspondiente a la dimensión trabajo en equipo de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador que los trabajadores precisan que en algunas oportunidades se preocupan por no afectar el trabajo de otros.

Este resultado se justifica en el 45.90% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa a veces, mientras que el 22.95% señalan casi nunca, seguido de casi siempre con el 18.03% y siempre con 13.11%.

Tabla 32

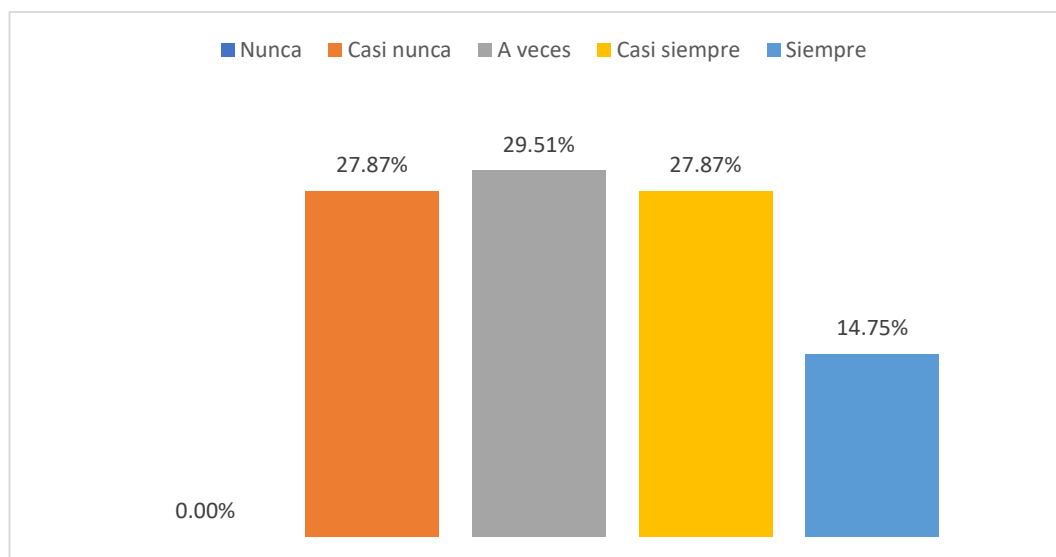
Clima organizacional

...		Recuento	Porcentaje
	Nunca	0	0,00%
6. Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y los usuarios.	Casi nunca	17	27,87%
	A veces	18	29,51%
	Casi siempre	17	27,87%
	Siempre	9	14,75%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 28

Clima organizacional



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 32, presenta los resultados de la evaluación del indicador clima laboral, correspondiente a la dimensión trabajo en equipo de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador que los trabajadores consideran que propician un clima de cordialidad y armonía en el trabajo.

Este resultado se justifica en el 29.51% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa a veces, seguido de casi nunca y casi siempre con el 27.87% en ambos casos, finalmente el 14.75% precisa la frecuencia siempre.

Tabla 33

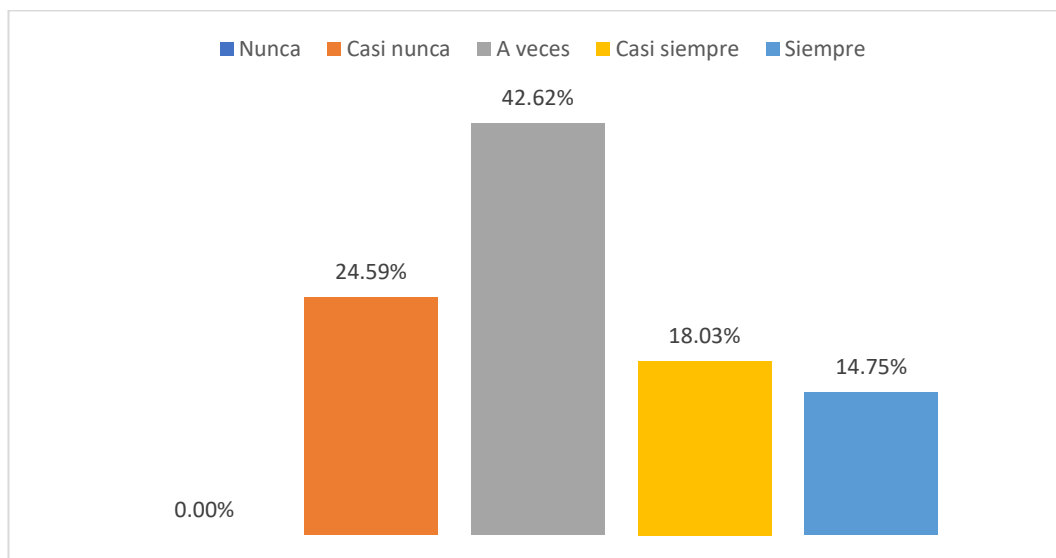
Comunicación interpersonal

		Recuento	Porcentaje
	Nunca	0	0,00%
7. Establece una relación adecuada con sus compañeros de trabajo.	Casi nunca	15	24,59%
	A veces	26	42,62%
	Casi siempre	11	18,03%
	Siempre	9	14,75%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 29

Comunicación interpersonal



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 33, presenta los resultados de la evaluación del indicador comunicación interpersonal, correspondiente a la dimensión trabajo en equipo de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador que los trabajadores consideran que mantienen una relación adecuada con sus compañeros de trabajo.

Este resultado se justifica en el 42.62% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa a veces, seguido de casi nunca con 24.59%, casi siempre con 18.03% y siempre con el 14.75%.

Tabla 34

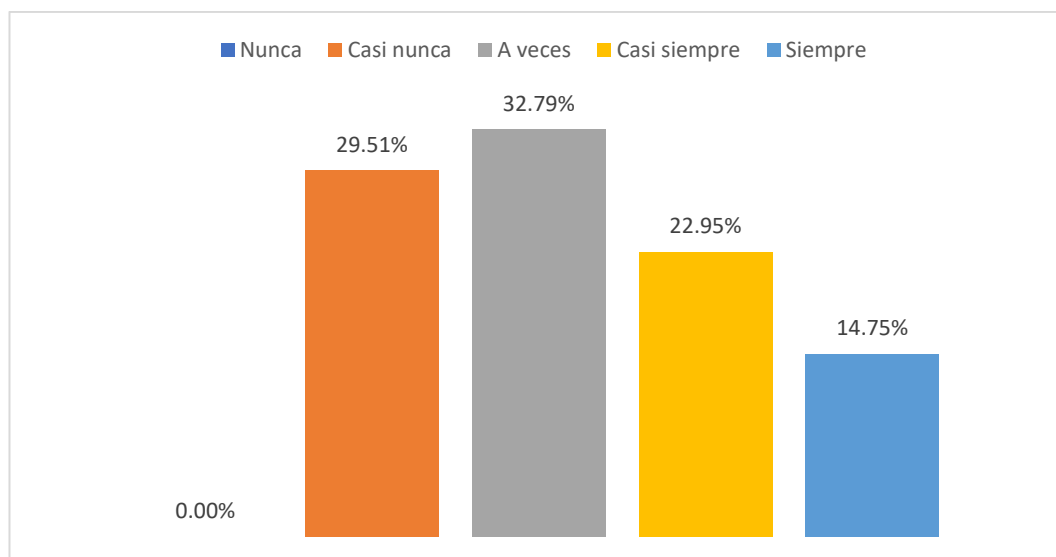
Trabajo en equipo

		Recuento	Porcentaje
8. Trabaja en equipo.	Nunca	0	0,00%
	Casi nunca	18	29,51%
	A veces	20	32,79%
	Casi siempre	14	22,95%
	Siempre	9	14,75%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 30

Trabajo en equipo



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 34, presenta los resultados de la evaluación del indicador trabajo en equipo, correspondiente a la dimensión trabajo en equipo de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador que los trabajadores consideran que mantienen una relación adecuada con sus compañeros de trabajo.

Este resultado se justifica en el 32.79% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa a veces, seguido de casi nunca con 29.51%, casi siempre con 22.95% y siempre con el 14.75%.

Tabla 35

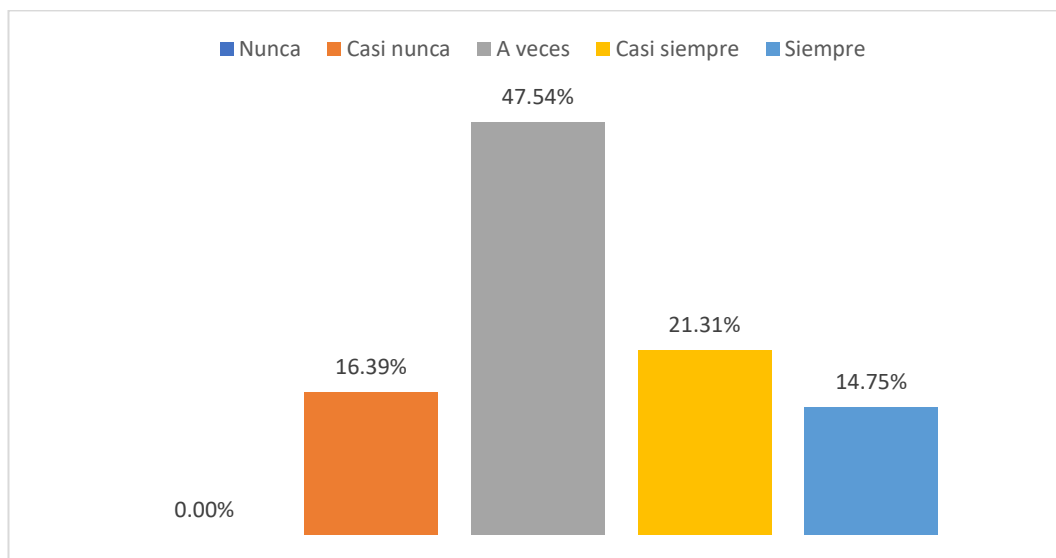
Relación con los jefes encargados

		Recuento	Porcentaje
	Nunca	0	0,00%
9. Mantiene una correcta relación con los jefes encargados de área.	Casi nunca	10	16,39%
	A veces	29	47,54%
	Casi siempre	13	21,31%
	Siempre	9	14,75%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 31

Relación con los jefes encargados



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 35, presenta los resultados de la evaluación del indicador relación con los jefes encargados, correspondiente a la dimensión trabajo en equipo de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador que los trabajadores consideran que en distintas oportunidades mantienen una correcta relación con los jefes encargados de área.

Este resultado se justifica en el 47.54% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa a veces, seguido de casi siempre con 21.31%, casi nunca con 16.39% y finalmente con el 14.75% la frecuencia siempre.

Tabla 36

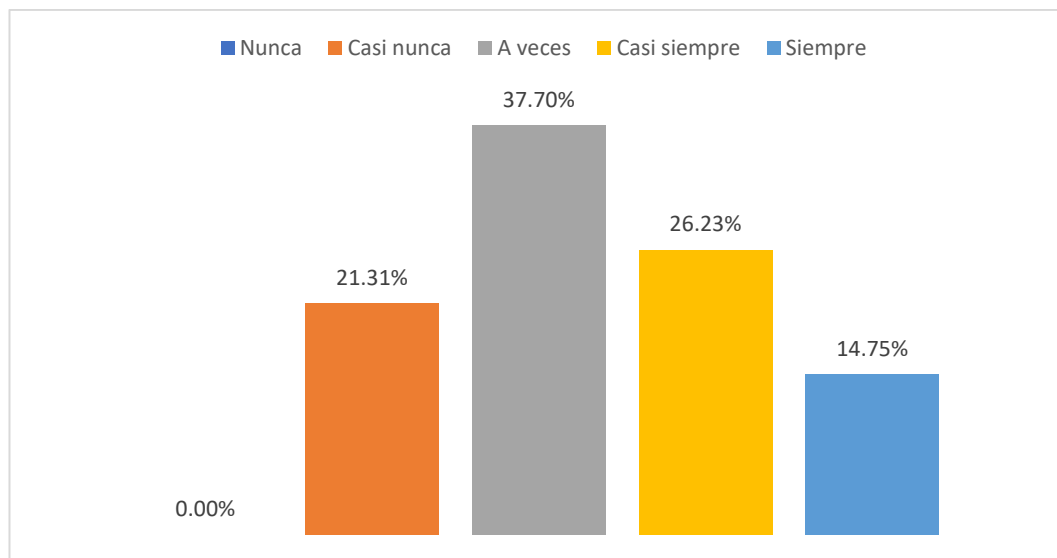
Comunicación y claridad de los objetivos

		Recuento	Porcentaje
10. Les Comunican los objetivos a cumplirse.	Nunca	0	0,00%
	Casi nunca	13	21,31%
	A veces	23	37,70%
	Casi siempre	16	26,23%
	Siempre	9	14,75%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 32

Comunicación y claridad de los objetivos



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 36, presenta los resultados de la evaluación del indicador comunicación y claridad de los objetivos, correspondiente a la dimensión trabajo en equipo de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador que los trabajadores consideran que les comunican los objetivos a cumplirse.

Este resultado se justifica en el 37.70% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa a veces, seguido de casi siempre con 26.23%, casi nunca con 21.31% y finalmente con el 14.75% la frecuencia siempre.

5.3.2.3 Dimensión: Responsabilidad

Tabla 37

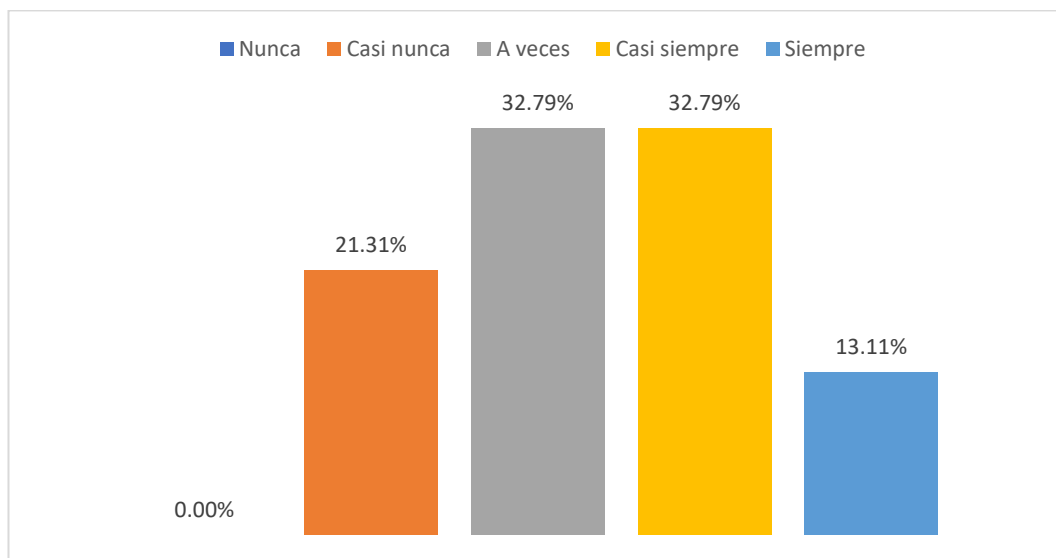
Criterio y confianza

		Recuento	Porcentaje
	Nunca	0	0,00%
11. Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza.	Casi nunca	13	21,31%
	A veces	20	32,79%
	Casi siempre	20	32,79%
	Siempre	8	13,11%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 33

Criterio y confianza



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 37, presenta los resultados de la evaluación del indicador criterio y confianza, correspondiente a la dimensión responsabilidad de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran una igualdad en las tendencias siendo estas regulares y positivas, lo que es indicador de que actúa con criterio propio, así como demuestran que se les puede delegar con confianza.

Este resultado se justifica en el 32.79% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de las premisas a veces y casi siempre, le sigue casi nunca con 21.31%, mientras que siempre cuenta con un 13.11%.

Tabla 38

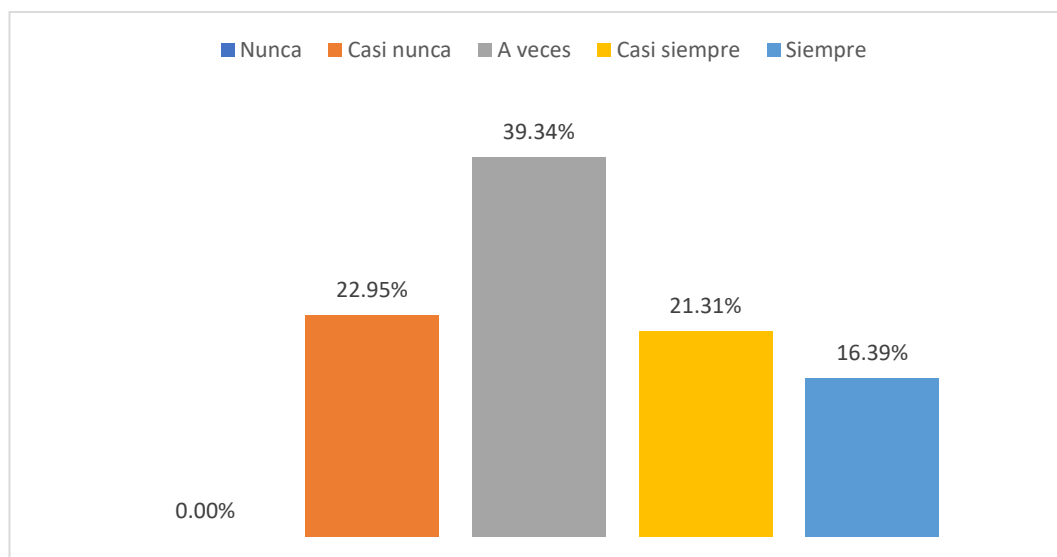
Cumplimiento del reglamento

		Recuento	Porcentaje
12. Cumple con las normas y reglamentos de la institución.	Nunca	0	0,00%
	Casi nunca	14	22,95%
	A veces	24	39,34%
	Casi siempre	13	21,31%
	Siempre	10	16,39%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 34

Cumplimiento del reglamento



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 38, presenta los resultados de la evaluación del indicador cumplimiento del reglamento, correspondiente a la dimensión responsabilidad de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador que los trabajadores consideran que cumplen con las normas y reglamentos de la institución.

Este resultado se justifica en el 39.34% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa a veces, seguido de casi nunca con 22.95%, casi siempre con 21.31% y siempre con 16.39%.

Tabla 39

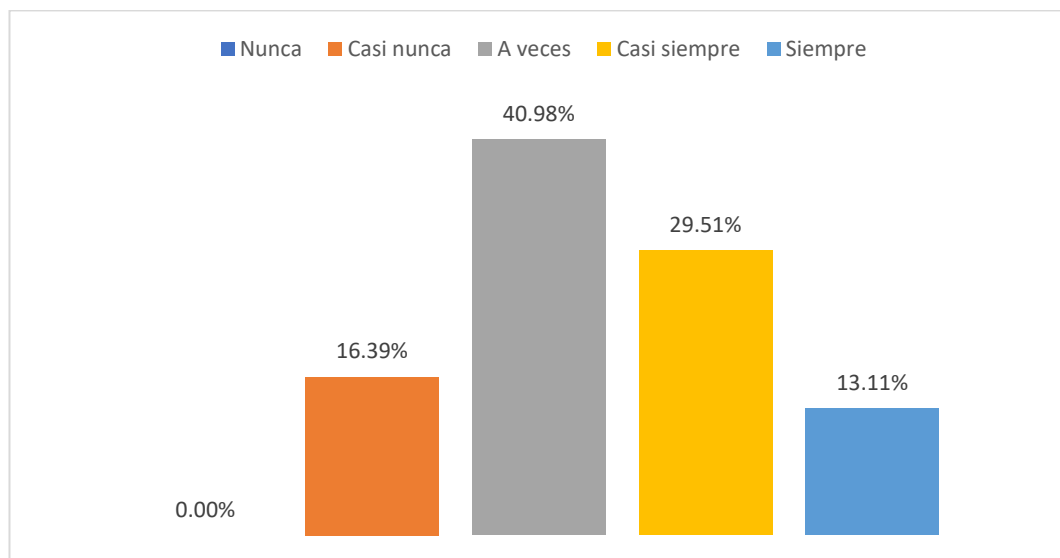
Responsabilidad laboral

		Recuento	Porcentaje
	Nunca	0	0,00%
13. Es responsable por decisiones que tome dentro de su área.	Casi nunca	10	16,39%
	A veces	25	40,98%
	Casi siempre	18	29,51%
	Siempre	8	13,11%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 35

Responsabilidad laboral



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 39, presenta los resultados de la evaluación del indicador responsabilidad laboral, correspondiente a la dimensión responsabilidad de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador que los trabajadores indican sentirse responsables por decisiones que tomen dentro de su área.

Este resultado se justifica en el 40.98% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa a veces, seguido de casi siempre con 29.51%, casi nunca con 16.39% y siempre con 13.11%.

5.3.2.4 Dimensión: Calidad

Tabla 40

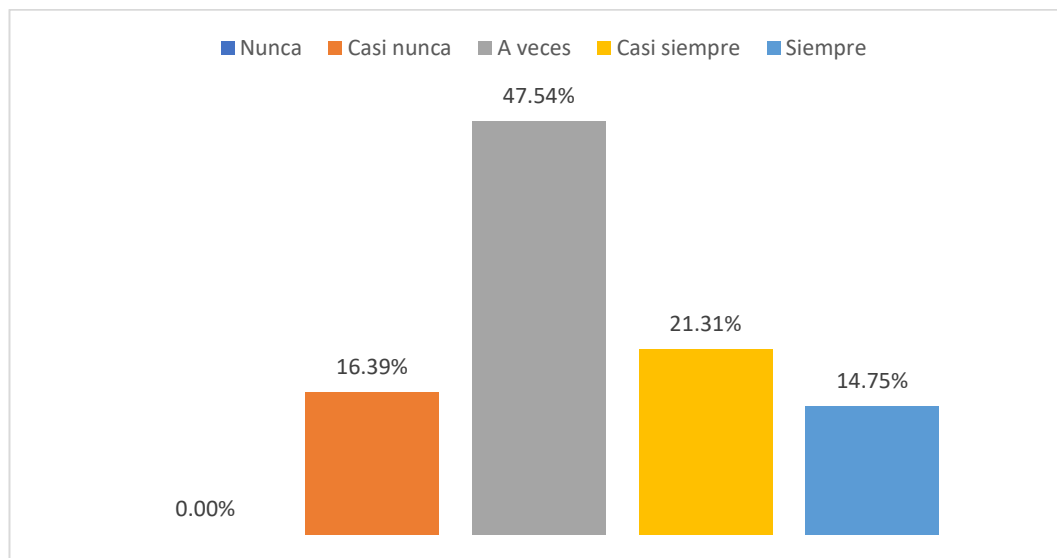
Productividad

		Recuento	Porcentaje
14. Realiza sus tareas en el tiempo oportuno.	Nunca	0	0,00%
	Casi nunca	10	16,39%
	A veces	29	47,54%
	Casi siempre	13	21,31%
	Siempre	9	14,75%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 36

Productividad



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 40, presenta los resultados de la evaluación del indicador productividad, correspondiente a la dimensión calidad de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador que los trabajadores realizan sus tareas en el tiempo oportuno.

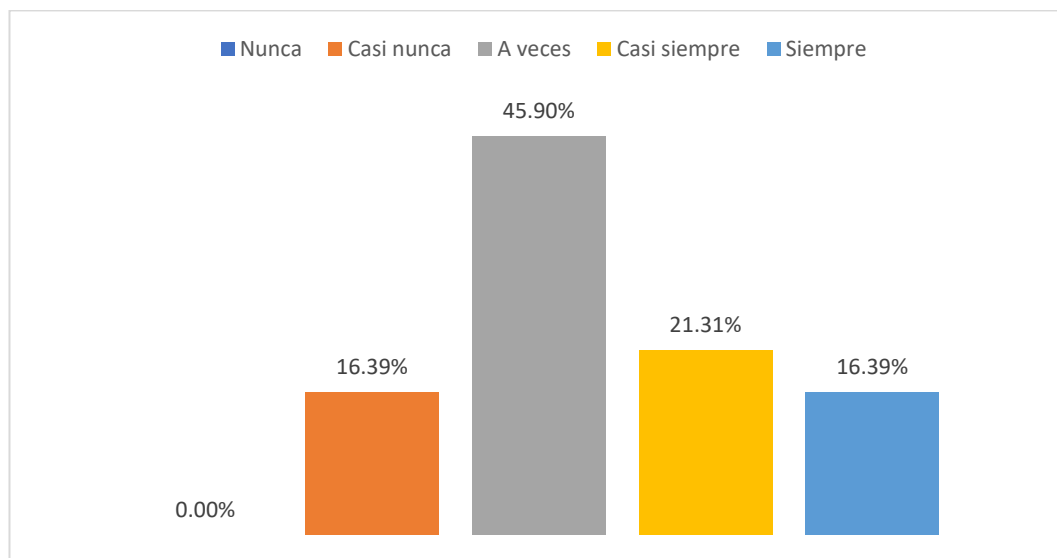
Este resultado se justifica en el 47.54% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa a veces, con el 21.31% le sigue la premisa casi siempre, casi nunca con 16.39% y siempre con 14.75%.

Tabla 41

Aportes a la institución

		Recuento	Porcentaje
	Nunca	0	0,00%
15. Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución.	Casi nunca	10	16,39%
	A veces	28	45,90%
	Casi siempre	13	21,31%
	Siempre	10	16,39%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 37**Aportes a la institución**

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 41, presenta los resultados de la evaluación del indicador aportes a la institución, correspondiente a la dimensión calidad de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador de que los trabajadores sienten que su trabajo contribuye al desarrollo de la institución.

Este resultado se justifica en el 45.90% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa a veces, seguido por casi siempre con el 21.31%, mientras que casi nunca y siempre cuentan con 16.39% para ambas frecuencias.

Tabla 42

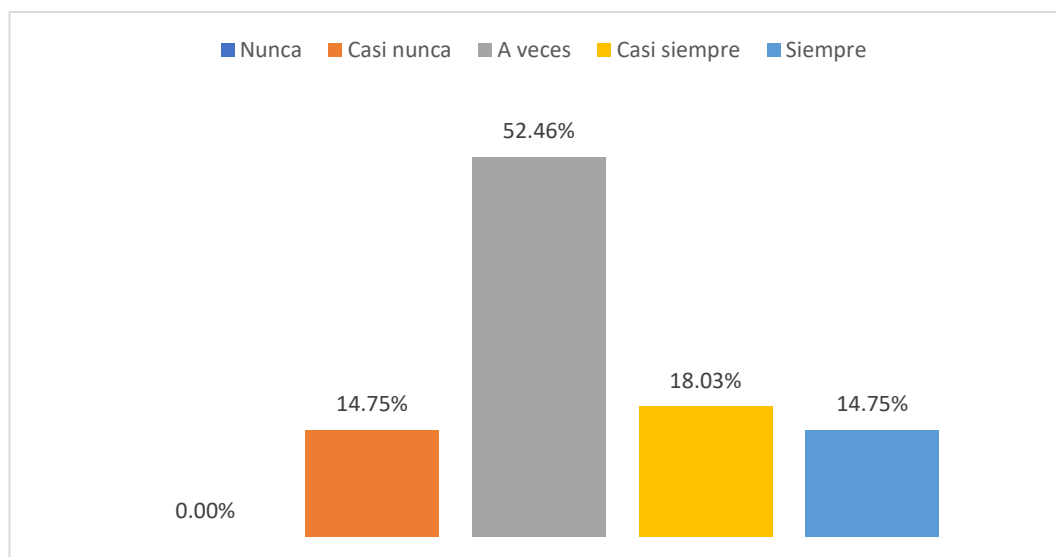
Organización y planificación en el trabajo

		Recuento	Porcentaje
	Nunca	0	0,00%
16. Hay organización y planificación en el trabajo realizado.	Casi nunca	9	14,75%
	A veces	32	52,46%
	Casi siempre	11	18,03%
	Siempre	9	14,75%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 38

Organización y planificación en el trabajo



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 42, presenta los resultados de la evaluación del indicador organización y planificación en el trabajo, correspondiente a la dimensión calidad de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador de que los trabajadores consideran que existe organización y planificación en el trabajo que realizan.

Este resultado se justifica en el 52.46% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa a veces, seguido de casi siempre con 18.03%, mientras que casi nunca y siempre cuentan con 14.75% para ambas frecuencias.

5.3.2.5 Dimensión: Productividad

Tabla 43

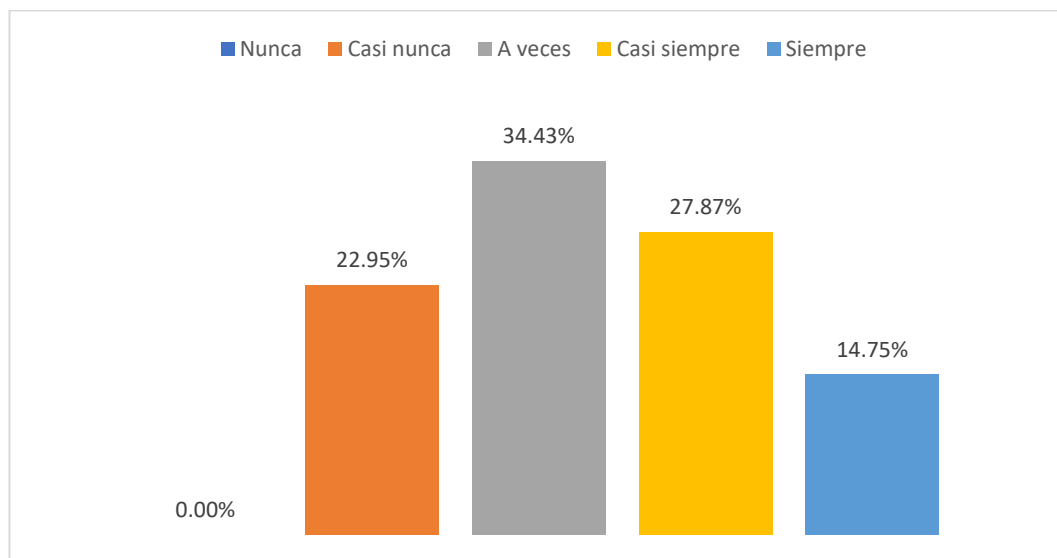
Actividad laboral.

		Recuento	Porcentaje
	Nunca	0	0,00%
17. Se concentra en el rendimiento de las actividades propias de su trabajo.	Casi nunca	14	22,95%
	A veces	21	34,43%
	Casi siempre	17	27,87%
	Siempre	9	14,75%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 39

Actividad laboral.



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 43, presenta los resultados de la evaluación del indicador actividad laboral, correspondiente a la dimensión productividad de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador de que los trabajadores precisan que se concentra en el rendimiento de las actividades propias de su trabajo.

Este resultado se justifica en el 34.43% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa a veces, seguido de casi siempre con 27.87%, casi nunca con 22.95% y siempre con 14.75%.

Tabla 44

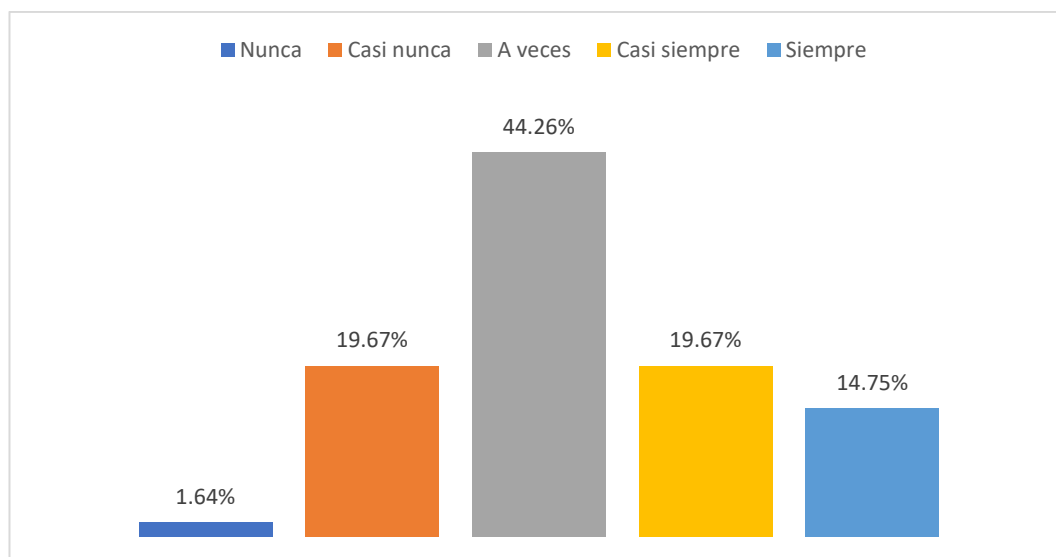
Administración de recursos

		Recuento	Porcentaje
18. Administra los recursos de su área adecuadamente.	Nunca	1	1,64%
	Casi nunca	12	19,67%
	A veces	27	44,26%
	Casi siempre	12	19,67%
	Siempre	9	14,75%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 40

Administración de recursos



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 44, presenta los resultados de la evaluación del indicador administración de recursos, correspondiente a la dimensión Productividad de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador de que los trabajadores consideran que administra los recursos de su área adecuadamente.

Este resultado se justifica en el 44.26% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa a veces, seguido de casi siempre con 27.87%, casi nunca con 22.95% y siempre con 14.75%.

Tabla 45

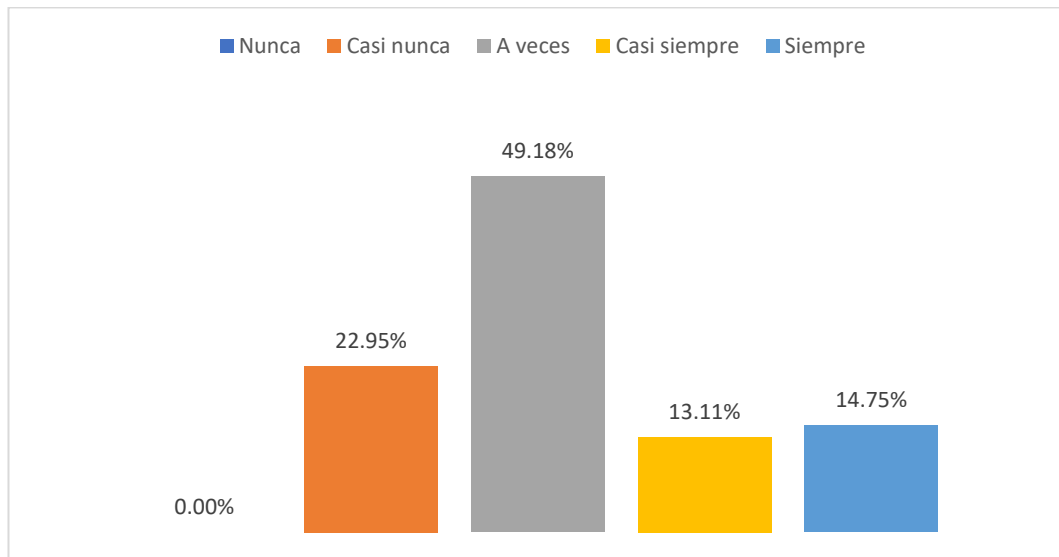
Disponibilidad de materiales

		Recuento	Porcentaje
19. Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo.	Nunca	0	0,00%
	Casi nunca	14	22,95%
	A veces	30	49,18%
	Casi siempre	8	13,11%
	Siempre	9	14,75%
	Total	61	100,00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 41

Disponibilidad de materiales



Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

La Tabla 45, presenta los resultados de la evaluación del indicador disponibilidad de materiales, correspondiente a la dimensión productividad de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran tendencias mayormente regulares, lo que es indicador de que los trabajadores consideran que disponen de los materiales y recursos necesarios para realizar sus labores correspondientes.

Este resultado se justifica en el 49.18% de frecuencias que indicaron un cumplimiento de la premisa a veces, seguido de casi nunca con 22.95%, siempre con 14.75% y casi siempre con 13.11%.

5.4 Comprobación de hipótesis

5.4.1 Comprobación de hipótesis general

Se propone:

H0: El estrés laboral no influye significativamente en el desempeño del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 periodo de mayo – agosto, Tacna 2021.

H1: El estrés laboral influye significativamente en el desempeño del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 periodo de mayo – agosto, Tacna 2021.

Los resultados de la prueba de regresión lineal son:

Tabla 46

Prueba de regresión lineal para hipótesis general

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.542(a)	.294	.282	.329

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Tabla 47

ANOVA calculado para la hipótesis general

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	2.647	1	2.647	24.519	.000(a)
1	Residual	6.369	59	.108		
	Total	9.016	60			

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Tabla 48

Coeficientes del modelo para la hipótesis general

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
		B	Error típ.	Beta	B	Error típ.	
1	(Constante)	2.873	.146			19.675	.000
	Variable: Estrés Laboral	-.414	.084	-.542		-4.952	.000

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Se aprecia que el valor de significancia es menor de 0.05, por lo cual se establece que existe relación significativa entre las variables.

Por otro lado, el R-cuadrado indica que el desempeño laboral se ve influenciado en un 29.4% a raíz del estrés laboral.

Dado ello se decide aprobar la hipótesis alterna formulada.

5.4.2 Comprobación de hipótesis específicas

5.4.2.1 Comprobación de hipótesis específica 1

Se plantea:

H0: No existe un nivel regular de estrés laboral en el personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 período mayo – agosto, Tacna 2021.

H1: Existe un nivel regular de estrés laboral en el personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 período mayo – agosto, Tacna 2021.

Se ejecuta la prueba de T-student para una muestra, siendo el resultado.

Tabla 49

Prueba T-Student para contraste de hipótesis específica 1

	Valor de prueba = 2								
	t		gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia			
	Inferior	Superior		Inferior	Superior	Inferior	Superior		
Variable: Estrés Laboral	-5.048		60	.000	-.328			-.46	-.20

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Debido a que el valor de significancia es menor de 0.05, se aprueba la hipótesis nula planteada.

5.4.2.2 Comprobación de hipótesis específica 2

Se plantea:

H0: No existe un nivel regular de desempeño laboral en el personal de EsSalud que participa en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021.

H1: Existe un nivel regular de desempeño laboral en el personal de EsSalud que participa en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021.

Se ejecuta la prueba de T-student para una muestra, siendo el resultado.

Tabla 50

Prueba T-Student para contraste de hipótesis específica 2

Variable	Valor de prueba = 2					
	t		Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior
Desempeño Laboral	3.633	60	.001	.180	.08	.28

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Debido a que el valor de significancia es menor de 0.05, se aprueba la hipótesis nula planteada.

5.4.2.3 Comprobación de hipótesis específica 3

Se plantea:

H0: El agotamiento emocional no influye significativamente en el desempeño del personal de EsSalud en las campañas de vacunación Contra la COVID19 en Tacna, 2021.

H1: El agotamiento emocional influye significativamente en el desempeño del personal de EsSalud en las campañas de vacunación Contra la COVID19 en Tacna, 2021.

Los resultados de la prueba de regresión lineal son:

Tabla 51

Resumen del modelo para la hipótesis específica 3

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.575(a)	.330	.319	.320

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Tabla 52

ANOVA calculado para la hipótesis específica 3

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2.977	1	2.977	29.083	.000(a)
	Residual	6.039	59	.102		
	Total	9.016	60			

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Tabla 53

Coeficientes del modelo para la hipótesis específica 3

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
		B	Error típ.	Beta	B		
1	(Constante)	3.010	.159			18.908	.000
	Dimensión: Agotamiento Emocional	-.473	.088	-.575		-5.393	.000

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Se aprecia que el valor de significancia es menor de 0.05, por lo cual se establece que existe relación significativa entre las variables.

Por otro lado, el R-cuadrado indica que el desempeño laboral se ve influenciado en un 33.0% a raíz del agotamiento emocional.

Dado ello se decide aprobar la hipótesis alterna formulada.

5.4.2.4 Comprobación de hipótesis específica 4

Se plantea:

H0: La despersonalización no influye significativamente en el desempeño del personal de EsSalud en las campañas de vacunación Contra la COVID19 en Tacna, 2021.

H1: La despersonalización influye significativamente en el desempeño del personal de EsSalud en las campañas de vacunación Contra la COVID19 en Tacna, 2021.

Los resultados de la prueba de regresión lineal son:

Tabla 54

Resumen del modelo para la hipótesis específica 4

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.498(a)	.248	.235	.339

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Tabla 55

ANOVA calculado para la hipótesis específica 4

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2.235	1	2.235	19.440	.000(a)
	Residual	6.782	59	.115		
	Total	9.016	60			

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Tabla 56

Coeficientes del modelo para la hipótesis específica 4

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
		B	Error típ.	Beta	B	Error típ.	
1	(Constante)	2.702	.126			21.443	1
	Dimensión: Despersonalización	-.292	.066	-.498		-4.409	.000

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Se aprecia que el valor de significancia es menor de 0.05, por lo cual se establece que existe relación significativa entre las variables.

Por otro lado, el R-cuadrado indica que el desempeño laboral se ve influenciado en un 24.8% a raíz de la despersonalización.

Dado ello se decide aprobar la hipótesis alterna formulada.

5.4.2.5 Comprobación de hipótesis específica 5

Se plantea:

H0: La realización personal influye significativamente en el desempeño del personal de EsSalud en las campañas de vacunación Contra la COVID19 en Tacna, 2021.

H1: La realización personal influye significativamente en el desempeño del personal de EsSalud en las campañas de vacunación Contra la COVID19 en Tacna, 2021.

Los resultados de la prueba de regresión lineal son:

Tabla 57

Resumen del modelo para la hipótesis específica 5

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.565(a)	.319	.307	.323

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Tabla 58

ANOVA calculado para la hipótesis específica 5

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2.876	1	2.876	27.632	.000(a)
	Residual	6.141	59	.104		
	Total	9.016	60			

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Tabla 59

Coeficientes del modelo para la hipótesis específica 5

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
		B	Error típ.	Beta	B	Error típ.	
1	(Constante)	2.861	.136			21.040	.000
	Dimensión: Realización Personal	-.420	.080	-.565		-5.257	.000

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows XXIV

Se aprecia que el valor de significancia es menor de 0.05, por lo cual se establece que existe relación significativa entre las variables.

Por otro lado, el R-cuadrado indica que el desempeño laboral se ve influenciado en un 31.9% a raíz de la realización personal.

Dado ello se decide aprobar la hipótesis alterna formulada.

5.5 Discusión

En el presente trabajo de investigación el objetivo general fue determinar la influencia de la variable independiente: estrés laboral sobre la variable dependiente: desempeño Laboral de los trabajadores de las campañas de vacunación contra la Covid19 del Seguro Social de Salud (EsSalud), en la ciudad de Tacna. Aplicada la prueba correspondiente de regresión lineal arrojó un valor de 0, .294 en R^2 que representa un 29.4% lo cual nos indicó que el desempeño laboral sí se ve influenciado a raíz del estrés laboral; el valor sig. que se obtuvo fue 0,00; valor menor a 0,05 y que señala que la variable independiente influye de manera significativa sobre la variable dependiente.

Asimismo, los resultados han demostrado que el estrés laboral medido en función del agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en la población encuestada, muestra niveles mayormente bajos, lo que explica que el personal de EsSalud evaluado en forma general no padece de problemas de estrés laboral crónico, ocasionados a raíz del trabajo que desarrollan en las campañas de vacunación de EsSalud. Por otro lado, en cuanto al Desempeño laboral se ha demostrado que los niveles mayormente son altos lo que explica que los trabajadores están cumpliendo de forma eficiente y adecuada en sus mayores frecuencias, con mostrar desempeños positivos respecto al conocimiento y habilidad, trabajo en equipo, responsabilidad, calidad y productividad.

De la misma manera la comprobación de hipótesis ha demostrado también que existe una relación inversa entre las variables puesto que, a medida que el trabajador presente menor estrés laboral su desempeño será mayor, demostrando así la

hipótesis general formulada. En cuanto a las hipótesis específicas, con relación a las tres dimensiones de estrés en el desempeño los resultados indicaron que el desempeño laboral se ve influenciado en un 33.0% a debido al agotamiento emocional, un 24.8% a raíz de la despersonalización y un 31.9% a consecuencia de la realización personal. Lo que denota que a pesar de haber un estrés bajo existen inicios del mismo ya que estos factores pueden ocasionar efectos con mayor relevancia a futuro si no se toman acciones a fin de evitar que los trabajadores padezcan de estrés crónico y esto afecte su labor en términos de desempeño laboral. Estos resultados guardan similitud con los antecedentes de la investigación Mayorga (2017 - 2018), titulada “El síndrome de burnout en el desempeño Laboral de los auxiliares de enfermería del instituto de neurociencias”, donde analizan la influencia que posee su variable independiente; el síndrome de burnout sobre la variable dependiente; el desempeño laboral. La tesis se desarrolló en base a una perspectiva multidimensional de la variable independiente; tres dimensiones para medir el estrés laboral: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

La muestra fue de 51 auxiliares de enfermería y lo que se pudo observar en base a los resultados obtenidos fueron los siguientes puntajes; el componente agotamiento emocional obtuvo 22 un puntaje de nivel medio, despersonalización un nivel bajo con 9.75 y realización personal 24.44 ubicado en un nivel alto lo cual indicó que el síndrome se encuentra en una fase de inicio. Finalmente, a pesar de que no se confirmó la presencia del síndrome en los auxiliares, si se pudo constatar que algunos factores como el cansancio y el desgaste emocional afectan considerablemente la realización de sus funciones y su rendimiento a pesar de no encontrarse el síndrome en una fase avanzada.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primera: La investigación ha permitido demostrar que existe influencia significativa del estrés laboral sobre el desempeño laboral en el personal de EsSalud de las campañas de vacunación contra la COVID19, período mayo – agosto, Tacna 2021, lo cual se explica en función del valor de significancia calculado menor 0.05 según la prueba de regresión lineal y el R2 que explica la influencia del estrés laboral en un 29.4% sobre el desempeño laboral. Estos resultados dan cuenta por tanto que el estrés laboral en función del agotamiento emocional, despersonalización y realización personal de los trabajadores, los cuales a la vez presentan niveles en sus mayores frecuencias bajos, tiende a tener efectos sobre el desempeño laboral en base al conocimiento y habilidades, trabajo en equipo, responsabilidad, calidad y productividad los mismos que también presentan niveles altos/eficientes habiendo por tanto una relación significativa de causa efecto de manera inversa.

Segunda: Con la presente investigación fue posible comprobar que el nivel de estrés laboral que presenta el personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19, período mayo – agosto, Tacna 2021, es bajo a través de la prueba T-Student donde se concluyó dichos resultados al tener un nivel de significancia menor a 0.05. Sin embargo, esto demuestra ser un indicio que si se descuida podría ocasionar graves consecuencias.

Tercera: Se logró concluir que el nivel de desempeño laboral que presenta el personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19, período mayo – agosto, Tacna 2021, es eficiente a través de la prueba T- Student al tener un valor de significancia menor a 0.05. Esto refiere que a pesar de existir ciertos factores que dificulten el normal cumplimiento de funciones, los trabajadores muestran mayormente frecuencias altas de desempeño laboral.

Cuarta: Con la presente investigación se logró constatar la influencia que tiene el agotamiento emocional sobre el desempeño laboral; se pudo identificar que algunos

de los trabajadores de EsSalud de las campañas de vacunación contra la COVID19 período mayo – agosto, Tacna 2021, se sienten cansados, desgastados, agobiados por el tipo de trabajo, algunas veces al límite de sus posibilidades en un 33.0% lo que indica que existe una influencia significativa.

Quinta: La despersonalización encontrada en el personal de EsSalud de las campañas de vacunación contra la COVID19 período mayo – agosto, Tacna 2021, representa un 24.8% de influencia negativa en las actitudes y sensaciones de los trabajadores, dificultando la interacción y comunicación con las personas de su entorno, como lo son los compañeros de trabajo, jefes, pudiendo afectar el clima laboral y a la población en general que requiere del servicio de vacunación.

Sexta: A raíz de la investigación se pudo determinar la influencia que tiene la realización personal sobre el desempeño laboral; dando como resultado 31.9% lo que refleja que el personal de EsSalud de las campañas de vacunación contra la COVID19 período mayo – agosto, Tacna 2021, se sienten insatisfechos, descontentos con la labor que desarrollan y sin energías.

6.2 Recomendaciones

Primera: Se recomienda al jefe de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria y a la oficina de recursos humanos del Seguro Social de Salud que a pesar de no existir presencia actualmente de estrés crónico, en algunas ocasiones el personal de EsSalud precisa sentirse cansado, agotado, con emociones negativas y bajo presión lo que puede reflejarse en el rendimiento y servicio brindado, así como desencadenar en un futuro Síndrome de Burnout. Por ello la importancia de impulsar o incentivar una cultura organizacional a través de un plan de comunicación interna en la que destaque la importancia del manejo del estrés laboral, con el fin de propiciar una mejor comprensión y reconocimiento del mismo, donde se detalle las capacitaciones, y diferentes técnicas a implementar con la finalidad de informar sobre el tema y brindarles herramientas para afrontarlo de la manera más adecuada.

Segunda: Es recomendable que a pesar de que el personal de EsSalud de las campañas de vacunación presente niveles bajos de estrés se realicen evaluaciones periódicas y de esta forma promover la participación de los trabajadores, generar un sentido de pertenencia y tener un mejor control del tema así saber abordarlo en caso de un incremento, asimismo, desarrollar planes de contingencia para ello, transmitiendo tranquilidad, confianza y apoyo por parte de la empresa a los trabajadores.

Tercera: Se sugiere que la institución realice evaluaciones del desempeño y reuniones con los trabajadores a través de una comunicación interna bidireccional, generando espacios donde se pueda revisar el correcto cumplimiento de las funciones y recibir retroalimentación (feedback), sugerencias y opiniones de los mismos con el fin de mantener el desempeño óptimo y mejorar cada detalle que sea posible de manera asertiva.

Cuarta: Se recomienda a la institución contar con los servicios de un especialista (psicólogo) para ayudar a los trabajadores a identificar por medio de autoevaluaciones señales o características propias del estrés agudo o crónico. Para afrontar el Agotamiento Emocional se aconseja tener micro descansos con la finalidad de romper la monotonía de las actividades laborales que pueden estar generando desgaste físico o mental con actividades como: estirarse, beber algo, escuchar música, etc. También se pueden realizar talleres dinámicos y fomentar las relaciones interpersonales dentro de la institución.

Quinta: Se considera que la despersonalización es otro factor que se puede afrontar a través de campañas de afrontamiento y prevención, talleres que ayuden a distribuir el tiempo, a lidiar con las emociones negativas, desarrollo de habilidades blandas e inteligencia emocional, técnicas de relajación y comunicación efectiva, así como capacitar a los trabajadores con diferentes estrategias y herramientas para que sepan cómo lidiar con las emociones y actitudes de otros.

Sexta: Con relación a la Realización Personal se sugiere desarrollar actividades de ocio con el fin de recuperar energía, brindar charlas informativas sobre la institución y el aporte que los trabajadores generan, tener reuniones para celebrar los logros y

crecimientos de cada colaborador, o equipos de trabajo estimulando las actividades laborales. Ejecutar programas de resiliencia y resistencia para potenciar la personalidad y tener una comunicación clara y efectiva.

VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Osorio, J. E., & Niño, L. C. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Revista Diversitas - Perspectivas Psicológicas*, 081 - 090 . Obtenido de file:///C:/Users/Andrea/Downloads/3494-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10314-2-10-20170329.pdf
- Aamodt. (2016). *Work and Madness*. Chicago: Reading Edit.
- Aamodt, S. (2016). *Work and Madness*. Chicago: Reading Edit.
- Anderson, R. y. (1991). *Funcionalidad y Operatividad Laboral*. Chicago EEUU: Planet Edit.
- Aquino Almendre , J. N. (2016). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipolito Unanue*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Aste, D. (2017). *Control y Supervicion Transversal* . Alvarado.
- Balarezo, J. (2017). *Analisis sobre el estres y desempeño de trabajadores dependientes*. Salinas.
- Batista, S. (2014). *Impacto del Estres Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Industria Automotriz*. Guadalajara .
- Bedoya, S. (2015). *Bienestar del Colaborador*. Cordova .
- Bedregal, P. (2005). *Estresores varios*. Monterrey: Zhaka Edit.
- Benavides, R. C. (2010). *Funciones residuales de produccion* . Valdivia : San Agustin Edit.
- Bohlander, A., Sherman, G., & Snell, P. (2009). *Desarrollo del potencial productivo en la empresa*.
- Bueno Mariaca, W. A. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna 2017*. Tacna: Universidad privada de Tacna.

- Cabanellas, G. (2017). *Efectividad Laboral en la Empresa*. Cali: Gold Edit.
- Cano Vindel, A. (2002). *Ansiedad y Estrés*. Madrid: SEAS.
- Cardenas, A. (2017). *Desempeño Laboral*. Barcelona: Alum Edit.
- Casana, L. (2017). *Ciencias Empresariales y Recursos Humanos*. Bogota: Valle Nuevo Edit.
- Castañeda Gullot, C., & Ramos Serpa, G. (2020). Principales pandemias en la historia de la humanidad. *Revista Cubana de Pediatría*, 1. Obtenido de <http://www.revpediatria.sld.cu/index.php/ped/article/view/1183/714>
- Castro, S. (2018). *Afflecciones Emocionales*. Mexico D.F: Solari Edito.
- Chiavenato, E. (1999). *Desempeño Laboral y Ejecuciones*. Barcelona.
- Chiavenato, I. (1999). *Conductas Laborales*.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones 2da edición*. México D.F.: Mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.
- Choquejahuá. (2016). *Estres Laboral y su Relacion con el Desempeño Laboral Personal*. Puno.
- Condori, P. (2015). *Influencia del estres en el desempeño laboral del personal administrativo*.
- Coronado Mayen, G. (Octubre de 2018). *Niveles de empatía en los trabajadores de servicio al cliente en una empresa inmobiliaria*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Coronado-Gabriela.pdf>
- Davalos, R. (2018). *Funcionalidad del trabajador bajo la psicología laboral*. Bogota Colombia: Andes Editorial.
- del Hoyo Delgado, M. A. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid - España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

- Delgadillo, C. (2009). *Competencias Gerenciales y Productivas*. Valencia: Vericto Edit.
- Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 76.
- ESAN. (26 de Mayo de 2021). *Conexión ESAN*. Obtenido de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2021/05/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial/>
- Farshett, L. (2009). *Cohesion entre empleado y empleador*. California.
- Ferrero, R. (2018). *Valores Empresariales*. Buenos Aires: Andes Editio.
- Gamboa Ruiz, E. J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Psicología Científica*. Obtenido de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Gamero, R. (2003). *Funcionalidad del trabajador bajo la psicología laboral*. Bogota Colombia: Andes Editorial.
- Garcia, A. (2013). *Planteamiento de Funciones Organizacionales* . Asuncion: Cumbre Edit.
- Garza, E. (2017). *Derecho Social y Laboral*. Bogota: Sol Naciente Editio. .
- Gil, A., Ruiz, P., & Ruiz, S. (1997). *Evaluacion e Interpretacion de Resultados Cooperativos*.
- González Carballido, L. G. (2002). La Tolerancia a las Frustraciones en el Deportista. *Stress y Deporte de Alto Rendimiento*. Obtenido de <https://www.efdeportes.com/efd45/stress.htm>
- Gonzalez, P. (2014). *Estres y Desempeño Laboral*. Quetzaltenango.
- Granada, S. (2016). *Entorno Social en las Empresas*. Sevilla: Laikea Edit.
- Guerra, P. (2017). *Afectacion de la carga laboral en los puestos de salud publica* . Guayaquil: Montes Editio.
- Harris, J. (1986). *Desarrollo del capital humano*.

- Hernández Sampieri et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGraw Hill/Interamericana Editores.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / interamericana editores, s.a. de c.v.
- Jex, P. (2002). *Estresores Laborales*. Valencia: Focus Editorial.
- Judge, J. R. (2009). *Factor Humano y Productividad*. Ohio: Lightmaker Edit.
- Karasek, S. (1995). *Patologías vinculadas al Trabajo*. Bulgaria .
- Laime Huamán, E. (2017). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud*. Arequipa: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS_Elizabeth%20Laime%20Huam%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Lastra, J. L. (2018). *El Trabajo y Jornada Laboral*. Queretaro: Amanecer Edit.
- Lewis, K. (2017). *Teoría de Relaciones Interpersonales*. Chicago: Sunrise Edit.
- Lizarraga, I. (2016). *Desempeño de la Agroindustria y Derivados*. Cali.
- Lopategui, E. (20 de Junio de 2000). *Estrés: concepto, causas y control*. obtenido de estrés: concepto, causas y control: <http://www.saludmed.com/Documentos/Estres.html>
- Lopez, G. (2013). *Desarrollo Humano Laboral*. Barcelona España.
- Lopez, G. G. (2013). *Desarrollo Humano Laboral*. Barcelona España.
- Machaca Alvarez, J., & Aquino Ticona, C. (2016). *Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa productora de gases industriales y medicinales Oxyman*. Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín de Arequipa. Obtenido de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3780/Rimaalj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Machuca Agostinelly , J. K. (2018). *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA*. Arequipa.
- Macroni, F. (2010). *Calidad en el sistema de coaccion economico*. Santiago de Chile.
- Martínez, J. (2004). *Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación.
- Maslach, C. (2000). *Previniendo el Burnout*. California .
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *SE. MBI: Maslach Burnour Inventory Manual*. Palo Alto.
- Mayorga Cruz, M. M. (2017 - 2018). *El Síndrome burnout y Desempeño Laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto de neurociencias*. Guayaquil.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de RR.HH.* USA: Addeson Wesler Iberoamericana.
- Miller, L. H., & Dell Smith, A. (2010). *Los Distintos Tipos de Estrés*. Obtenido de American Psychological Association: <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>
- Montalvo, S. (2003). *Repercusion de la felicidad en el trabajo*. Valencia España: Qujiote Editorial .
- Monte, P. G. (2018). *Condiciones Laborales Optimas*. Sevilla: Buenaventura Edit.
- Montebañez, S. (2018). *Desempeño Laboral en el Sector Industrial*. Cordova: Edit.
- Montenegro, V. (2000). *Diagnostico del Desempeño Laboral*. Valencia España: Coruña Editorial.
- Montenegro, V. (2000). *Diagnostico del Desempeño Laboral*. Valencia España: Coruña Editorial.

- Montoya, S. (2016). *Repercusion de la felicidad en el trabajo*. Valencia España: Qujiote Editorial.
- Moron, R. C. (2010). *Funciones residuales de produccion*. Valdivia: San Agustin Edit.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Ciudad de México: McGraw Hill/Interamericana Editores.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Olivares-Faúndez, V. (2019). Christina Maslach, comprendiendo el burnout. *Ciencia & Trabajo*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Oliveros, M. (2016). *Recursos Humanos Funcionales*. Valencia: Krishna Edit.
- Palaci, G. (2005). *Contracorriente Laboral*.
- Palacios, L. (2014). *Derechos y Deberes del Empleado*. Tijuana.
- Peiro, J., & Rodriguez, I. (2008). Estrés Laboral, Liderazgo y Salud Organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 68-82.
- Platán Perez, J. (Octubre de 2013). *Estudios Gerenciales*. Obtenido de Efectos del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo: https://www.researchgate.net/publication/263319441_Efecto_del_burnout_y_la_sobrecarga_en_la_calidad_de_vida_en_el_trabajo
- Quevedo, A. L., Montiel , Q., & Lubo Palma, A. (Enero - Junio de 2005). *Salud de los Trabajadores*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839269004.pdf>
- Quijano, S. (2013). *Capital Humano y Productividad* . Asuncion: Yalka Edit.
- Quiroa, S. G. (2017). *Consecuencias del Estres Laboral*. Cordova.
- Ramirez, C. (2005). *Cuidado intrapersonal para la Funcionalidad Laboral*. Cali: Solario Edit.

- Robbins , S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional 10ma edicion*. México: Pearson educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robertson, S. (2008). *Funcionalidad y Operatividad Laboral*. Chicago EEUU: Planet Edit.
- Roma, G. (2015). *Roles y Posiciones Fundamentales en la cadena Productiva*. Guadalajara: Cinta Roja Edit.
- Ruiz Vergara, J. J. (2013). *Importancia de la motivación de los empleados en el sector de consultoría jurídica*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10660/RuizVergaraJennyJaqueline2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz&Vega. (2016). *Influencia del Estres Laboral en el Desempeño de los Trabajadores Industriales*. Buenos Aires.
- Sanchez Cortez, S. (2016). *El estres laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa privada*. Ampato Ecuador.
- Tecnológico de Monterrey. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Monterrey: Tecnológico de Monterrey.
- Torrecilla, O. (2017). *Enfermedades Laborales* . Mendoza: Andes Editio.
- Valdivia, R. (2008). *Estresores Laborales*. Cabo: Soler Edit.
- Varela, D. (2015). *Supervicion y Resultados en motivacion*. Madrid: Luz Edit.
- Vargas, L. (2013). *Planteamiento de Funciones Organizacionales*. Asuncion: Cumbre Edit.
- Villafuerte, S. (2017). *Secretos de la Administracion* . Cordova: Andes Editio.
- Werther, S., & Davis, R. (1995). *Coorporacion Exitosa*.

Yucra, J. (2018). *El Estrés laboral y su relación en el desempeño de los trabajadores en la unidad de gestión ejecutoria*. Tacna: UNJBG.

VIII. ANEXOS

7.1 Matriz de consistencia

<i>PROBLEMA</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>LAS HIPÓTESIS</i>	<i>LAS VARIABLES</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>METODOLOGÍA</i>
<p>Pregunta General: ¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 periodo mayo – agosto, Tacna 2021?</p> <p>Problema Específico a) ¿Cuál es el nivel de estrés laboral que presenta el personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021? b) ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral que presenta el personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021? c) ¿Cómo influye el agotamiento emocional en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021? d) ¿Cómo influye la despersonalización en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021? e) ¿Cómo influye la realización personal en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 periodo mayo – agosto, Tacna 2021.</p> <p>Objetivo Específico a) Identificar el nivel de estrés laboral que presenta el personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021. b) Identificar el nivel de desempeño laboral que presenta el personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021. c) Determinar el nivel de influencia del agotamiento emocional en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 periodo mayo – agosto, Tacna 2021. d) Determinar el nivel de influencia de la despersonalización en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna 2021. e) Determinar el nivel de influencia de la realización personal en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación Contra la COVID19 en Tacna 2021.</p>	<p>Hipótesis General: El estrés laboral influye significativamente en el desempeño laboral en el personal de EsSalud de las campañas de vacunación contra la COVID19 periodo mayo – agosto, Tacna 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas a) Existe un nivel regular de estrés laboral en el personal de EsSalud de las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021. b) Existe un nivel regular de desempeño laboral en el personal de EsSalud de las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna, 2021. c) El agotamiento emocional influye significativamente en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 en Tacna 2021. d) La despersonalización influye significativamente en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación Contra la COVID19 en Tacna 2021. e) La realización personal influye significativamente en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación Contra la COVID19 en Tacna 2021.</p>	<p>Variable Independiente: Estrés laboral.</p> <p>Variable Dependiente: Desempeño laboral.</p>	<p>Variable Independiente: 1° Agotamiento Emocional. 2° Despersonalización. 3° Realización Personal. Variable Dependiente: 1° Conocimiento y Habilidad. 2° Trabajo en Equipo. 3° Responsabilidad. 4° Calidad. 5° Productividad.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sobrecarga laboral ✓ Fatiga laboral ✓ Frustración ✓ Frialdad Emocional ✓ Sentimientos Negativos ✓ Empatía ✓ Satisfacción ✓ Desmotivación <p>Variable Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de Funciones ✓ Metas Organizacionales ✓ Proactividad ✓ Capacidad resolutive ✓ Respeto entre compañeros ✓ Comunicación y claridad de los objetivos ✓ Criterio y confianza ✓ Cumplimiento del reglamento ✓ Responsabilidad Laboral ✓ Productividad ✓ Aportes a la institución ✓ Organización y planificación en el trabajo. ✓ Actividad laboral ✓ Administración de recursos ✓ Disponibilidad de materiales 	<p>Tipo de investigación: Básica, No Experimental, transversal, Explicativa.</p> <p>Ámbito de estudio: Espacial: Personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 periodo mayo – agosto.</p> <p>Temporal: El desarrollo del estudio se realizará el presente año 2021.</p> <p>Social: Está conformado por los trabajadores de EsSalud asistenciales y administrativos en las campañas de vacunación.</p> <p>Población: 61</p> <p>Técnicas de recolección de datos: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario.</p>

7.2 Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición del instrumento	Escala de medición de la variable
Estrés Laboral	Agotamiento Emocional	1° Sobrecarga Laboral (1, 2, 14). 2° Fatiga Laboral (3, 6, 8, 16). 3° Frustración (13, 20).	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Alto. Medio. Bajo.	Ordinal
	Despersonalización	4° Frialdad Emocional (5, 10, 11, 15). 5° Sentimientos Negativos (22)	5, 10, 11, 15, 22		
	Realización Personal	6° Empatía (4). 7° Satisfacción Laboral (7, 19, 21). 8° Desmotivación (9, 12, 17, 18).	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		
Desempeño Laboral	Conocimiento y Habilidad	1° Cumplimiento de Funciones. 2° Metas Organizacionales. 3° Proactividad. 4° Capacidad Resolutiva.	1, 2, 3, 4.	Inadecuado –Ineficiente. Regular. Adecuado – Eficiente.	Ordinal
	Trabajo en Equipo	5° Respeto entre compañeros. 6° Clima organizacional. 7° Comunicación Interpersonal. 8° Trabajo en Equipo. 9° Relación con los jefes encargados. 10° Comunicación y claridad de los objetivos.	5, 6, 7, 8, 9, 10.		
	Responsabilidad	11° Criterio y confianza. 12° Cumplimiento del reglamento. 13° Responsabilidad laboral.	11, 12, 13.		
	Calidad	14° Productividad. 15° Aportes a la institución. 16° Organización y planificación en el trabajo.	14, 15, 16.		
	Productividad	17° Actividad Laboral. 18° Administración de Recursos. 19° Disponibilidad de materiales.	17, 18, 19.		

7.3 Instrumentos

FICHA TÉCNICA DE ESTRÉS LABORAL

Nombre de la prueba: Inventario de estrés	Objetivos: Medir el Estrés en trabajadores, distribuido en tres dimensiones y veintidós indicadores.
Autor: Maslach, Jackson (1986)	
Adaptación: Andrea Ruiz Vernal	Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Despersonalización • Realización personal
Procedencia: Perú	
Distribución: Individual, colectiva	Estructura: El cuestionario está conformado por 22 items y cada pregunta tiene siete opciones de elección. La escala de medición Nunca (0), Casi Nunca (1), Algunas veces (2), Regularmente (3), Bastantes Veces (4), Casi Siempre (5), Siempre (6)
Forma de manejo: Grupal	
Duración de la aplicación: 20 min.	
Escala de medición de la Variable	
Valoración	Escala
Baja	0 - 44
Media	45 - 89
Alta	90 - 134

Coeficiente de Alfa de Cronbach para el instrumento de medición del síndrome de burnout.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.933	22

Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows XXIV

	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Regularmente	Bastantes Veces	Casi Siempre	Siempre
Items	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigo cuando me levanto por la mañana y tengo que ir trabajar.							
4. Me es difícil comprender como se sienten las personas que tengo que atender.							
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Siento que es ineficaz el trato que le doy a los problemas de las personas.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Siento que estoy influyendo negativamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas.							
10. Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento con poca energía en mi trabajo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que atiendo.							
16. Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima desagradable en mi trabajo.							
18. Me siento poco estimulado después de trabajar en contacto con personas.							
19. Creo que consigo pocas cosas valiosas con mi profesión.							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma inadecuada.							
22. Siento que las personas a quienes atiendo me culpan de alguno de sus problemas.							

FICHA TÉCNICA DE DESEMPEÑO LABORAL

Nombre de la prueba: Cuestionario de Desempeño Laboral	Objetivos: Medir el Estrés en trabajadores, distribuido en cinco dimensiones y seis indicadores.
Autor: Chiavenato (2000)	
Adaptación: Juliana Karin Machuca Agostinelly	Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y Habilidad • Responsabilidad • Calidad • Productividad • Trabajo en Equipo
Procedencia: Perú	
Distribución: Individual, colectiva	Estructura: El cuestionario está conformado por 19 ítems y cada pregunta tiene cinco opciones de elección. La escala de medición Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)
Forma de manejo: Grupal	
Duración de la aplicación: 15 min.	
Escala de medición de la Variable	
Valoración	Escala
Inadecuado	19 - 44
Regular	45 - 69
Eficiente	70 - 95

(Machuca Agostinelly , 2018)

Coeficiente de Alfa de Cronbach para el instrumento de medición del desempeño laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.955	19

Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows XXIV

	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Items	1	2	3	4	5
1. Conoce las funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo.					
2. Tiene claridad sobre las metas que debe lograr.					
3. Se aportan nuevas ideas para el mejoramiento del área.					
4. Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas.					
5. Se preocupa por no afectar el trabajo de otros.					
6. Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y los usuarios.					
7. Establece una relación adecuada con sus compañeros de trabajo.					
8. Trabaja en equipo.					
9. Mantiene una correcta relación con los jefes encargados de área.					
10. Les Comunican los objetivos a cumplirse.					
11. Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza.					
12. Cumple con las normas y reglamentos de la institución.					
13. Es responsable por decisiones que tome dentro de su área.					
14. Realiza sus tareas en el tiempo oportuno.					
15. Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución.					
16. Hay organización y planificación en el trabajo realizado.					
17. Se concentra en el rendimiento de las actividades propias de su trabajo.					
18. Administra los recursos de su área adecuadamente.					
19. Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo.					

7.4 Carta de solicitud para aplicación de encuesta



Universidad Privada de Tacna

Escuela Profesional de
Ciencias de la Comunicación

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tacna, 08 de noviembre del 2021

DR. LUIS BARRIENTOS MORALES:
Jefe de la Ofic. de Coord. de Prestaciones y Atención Primaria.
Red Asistencial Tacna

Presente. -

De mi mayor consideración:

La presente carta es para saludarlo cordialmente y presentarme como Bachiller de la Carrera Profesional de Ciencia de la Comunicación de la Universidad Privada de Tacna.

El motivo de esta carta es solicitar su autorización y apoyo para la aplicación del cuestionario "Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño del Personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 periodo Mayo–Agosto, Tacna 2021". Siendo este el tema de mi trabajo de investigación, con el fin de obtener el grado académico de Licenciada.

Habiendo escogido a los vacunatorios dirigidos por el Seguro Social de Salud como objeto de estudio, tomando en cuenta la gran labor realizada como profesionales de primeria línea frente esta emergencia sanitaria que aqueja al Perú.

Y siendo usted quien lidera a este grupo humano, espero contar su colaboración.

El contacto con los trabajadores y la aplicación del cuestionario será en totalidad online debido a la coyuntura actual.

Atentamente

BACH. Andrea Victoria Ruiz Vernal

7.5 Carta de consentimiento



Tacna, 07 de Diciembre del 2021

Srta. Andrea Victoria Ruiz Vernal

Bach. En Ciencias de la Comunicación

Oficina de Coord. De Prestaciones y Atención Primaria Red Asistencial Tacna

PRESENTE

Por medio de la presente la Oficina de Coordinación de Prestaciones y Atención Primaria del Seguro Social de Salud Red Asistencial Tacna, siendo el área encargada de la gestión de los centros de vacunación nombrados, le cedemos la autorización requerida para la aplicación del su trabajo de investigación en el personal de nuestra institución.

Exhortándola a realizar un fehaciente trabajo y mostrar los resultados obtenidos de manera objetiva e imparcial, siendo información para nosotros muy importante la integridad emocional de nuestro personal.

Finalmente le deseamos la mejor de las suertes en la obtención del grado académico deseado y atento a cualquier coordinación para facilitar la recolección de información y resolver cualquier otra contingencia.

Saludos Cordiales



7.6 Vista de variables SPSS v.24

Tabulación Estrés y Desempeño SPSS 24.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Edad	Númérico	8	0	Edad	{1, 18 a 27}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Sexo	Númérico	8	0	Sexo	{1, Masculin...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	E1	Númérico	8	0	1. Me siento emocion...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	E2	Númérico	8	0	2. Me siento cansado...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	E3	Númérico	8	0	3. Me siento fatigado...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	E4	Númérico	8	0	4. Me es difícil compr...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	E5	Númérico	8	0	5. Creo que trato a al...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	E6	Númérico	8	0	6. Siento que trabajar...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	E7	Númérico	8	0	7. Siento que es inefi...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	E8	Númérico	8	0	8. Siento que mi trab...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	E9	Númérico	8	0	9. Siento que no esto...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	E10	Númérico	8	0	10. Siento que me he...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	E11	Númérico	8	0	11. Me preocupa que...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	E12	Númérico	8	0	12. Me siento con po...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	E13	Númérico	8	0	13. Me siento frustra...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	E14	Númérico	8	0	14. Siento que estoy...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	E15	Númérico	8	0	15. Siento que realm...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	E16	Númérico	8	0	16. Siento que trabaj...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	E17	Númérico	8	0	17. Siento que pued...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	E18	Númérico	8	0	18. Me siento poco e...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	E19	Númérico	8	0	19. Creo que consigo...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	E20	Númérico	8	0	20. Me siento como...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	E21	Númérico	8	0	21. Siento que en mi...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	E22	Númérico	8	0	22. Siento que las pe...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
20	E18	Númérico	8	0	18. Me siento p...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	E19	Númérico	8	0	19. Creo que c...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	E20	Númérico	8	0	20. Me siento c...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	E21	Númérico	8	0	21. Siento que...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	E22	Númérico	8	0	22. Siento que l...	{0, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	D1	Númérico	8	0	1. Conoce las fu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	D2	Númérico	8	0	2. Tiene clanda...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	D3	Númérico	8	0	3. Se aportan n...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	D4	Númérico	8	0	4. Posee la cap...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	D5	Númérico	8	0	5. Se preocupa...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	D6	Númérico	8	0	6. Propicia un c...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	D7	Númérico	8	0	7. Establece un...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	D8	Númérico	8	0	8. Trabaja en e...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	D9	Númérico	8	0	9. Mantiene un...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	D10	Númérico	8	0	10. Les Comuni...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	D11	Númérico	8	0	11. Actúa con...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	D12	Númérico	8	0	12. Cumple con...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	D13	Númérico	8	0	13. Es respons...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	D14	Númérico	8	0	14. Realiza sus...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	D15	Númérico	8	0	15. Su trabajo...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	D16	Númérico	8	0	16. Hay organiz...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	D17	Númérico	8	0	17. Se concent...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	D18	Númérico	8	0	18. Administra l...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	D19	Númérico	8	0	19. Dispongo d...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

7.7 Vista de cuestionarios por Google Forms

docs.google.com/forms/d/1NwsSqtn-3wQphxdR65X-LJp5TpU5DNYTHdi3HNWjc0/edit

Comportamiento or... 2_Comportamiento... Tema: "EL ESTRÉS L... Gonzalez-Mayra.pdf Microsoft Word - A... 111836 Estrés laboral en las...

Sección 1 de 2

Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño del Personal de Salud de las Campañas de Vacunación contra la Covid19 periodo mayo - agosto, Tacna 2021.

A continuación, se presenta una serie de ítems correspondientes al Maslach Burnout Inventory (MBI), sobre el estrés laboral. La información es de carácter confidencial, solicitamos su participación, de manera objetiva y veraz. Cada preposición tiene siete alternativas para responder. Lea detenidamente cada ítem y marque solo una alternativa de acuerdo a su criterio.

Correo *

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

Prefiero No Decir

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. *

Nunca

Casi Nunca

Algunas Veces

Regularmente

Bastantes Veces

Casi Siempre

Siempre

2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. *

Nunca