Título. Relación entre el estrés y el desempeño laboral de enfermería. Policlínico Docente Marcio Manduley

enero-marzo de 2019.

Title. Relationship between the estrés and the labor acting of infirmary. Educational Policlínico Marcio Manduley

January-March of 2019.

Autores: \* Enf .Tec. Marielena Ordoñez Gonzales

\*\* MSc. Maria Antonia Bosque Araujo

Master Ciencias de la Enfermería

Profesor Instructor

\*\*\* MSc. Yamila Borrayo Segundo

Master Psiquiatría Social

Profesor Auxiliar

Investigador Agregado

**\*\*\*\***Lic. Orquídea Medina Hechevarría

Profesor Instructor

La Habana, 2020

Modalidades de presentación: Temas libres

Resumen:

El estrés es una reacción física en la cual entran varios mecanismos de defensa para actuar frente a una situación amenazante, este es un fenómeno cada vez más frecuente que aumenta y afecta el entorno donde viven y laboran las personas, se realiza la investigación con el objetivo de Identificar la relación entre el estrés y desempeño laboral de enfermería, Policlínico Marcio Manduley enero-marzo de 2019. Determinar sexo y edad de los profesionales de enfermería. Identificar el nivel profesional del personal de enfermaría. Determinar las situaciones de estrés. Identificar las situaciones de estrés según estresores del ambiente físico.

Se realizó un estudio descriptivo, transversal en el Policlínico Marcio Manduley, en el período comprendido de enero a marzo de 2019, el universo estuvo conformado por 78 enfermeras y la muestra de 25 enfermeras de los Consultorio Médico Familia

Los resultados coinciden con resultados similares que fueron encontrados en estudio realizado sobre Estrés y desempeño profesional en un Centro Comunitario de Salud Mental Cienfuegos.(anexos ) conclusión podemos decir que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en los CMF, evidenciándose que el grupo de edad que predomino fue el de 41 a 60 años y el sexo femenino .El nivel profesional fue el nivel superior y se encontró que en situaciones de estrés las responsabilidades y decisiones de los profesionales fueron las que más incidieron, seguido del ambiente laboral inadecuado y la iluminación los estresores físicos que más predominaron.

Palabras claves: Estrés, enfermería, desempeño laboral.

Summary:

The estrés is a physical reaction in which several defense mechanisms enter to act in front of a threatening situation, this it is a more and more frequent phenomenon that increases and it affects the environment where they live and people work, he/she is carried out the investigation with the objective of Identifying the relationship between the estrés and labor acting of infirmary, Policlínico Marcio Manduley January-March of 2019. To determine sex and the infirmary professionals' age. To identify the personnel's professional level of it would make sick. To determine the estrés situations. To identify the estrés situations according to estresores of the physical atmosphere.

He/she was carried out a descriptive study, traverse in Policlínico Marcio Manduley, in the understood period of January to March of 2019, the universe was conformed by 78 nurses and the sample of 25 nurses of the Clinic Medical Family

The results coincide with similar results that were found in study carried out on Estrés and professional acting in a Community Center of Mental Health Cienfuegos.(annexes) conclusion can say that relationship exists between the estrés and the infirmary personnel's labor acting in CMF, being evidenced that the age group that I prevail the one went from 41 to 60 years and the feminine sex .El professional level was the superior level and it was found that in estrés situations the responsibilities and the professionals' decisions were those that more impacted, followed by the labor inadequate atmosphere and the illumination the physical estresores that more prevailed.

Key words: Estrés, infirmary, labor acting.

**INTRODUCCIÒN**

El estrés es una reacción física en la cual entran varios mecanismos de defensa para actuar frente a una situación amenazante, este es un fenómeno cada vez más frecuente que aumenta y afecta el entorno donde viven y laboran las personas, al conocer la demanda dentro del trabajo cada vez cambia y las exigencias se hacen más fuertes durante los últimos tiempos. Muchas ocasiones al momento de aumentar el estrés este puede mejorar los niveles de salud del individuo, dentro del trabajo puede tener una mayor productividad, en la familia más atención y la vida cotidiana tienden a ser más efectivos, siempre y cuando no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere la capacidad de adaptación de la persona. Se conoce que cuando existe aburrimiento y falta de motivación al realizar las tareas pueden ser perjudiciales y se corre el riesgo de no realizarla de la manera correcta. (1)

Otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es la manera de cómo los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad lo cual puede provocar estrés si no es cumplido eficazmente. Así, está referido a la forma en la que los empleados realizan eficientemente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. En este punto cabe señalar la parte de desempeño laboral que tiene relación con la institución y en todo lo está abarca, cada día se exige aún más a los colaboradores por el ambiente en donde vive. (2)

El resultado de la investigación estableció que, si existe influencia del clima laboral en los niveles de estrés, por lo tanto, significa que el ambiente donde trabajan los empleados es de vital importancia para la productividad de la empresa y la satisfacción personal de sus trabajadores. También mencionó, sin embargo, existen demandas y situaciones no deseadas podrían ser estresantes; sobre todo si está lleno de agentes nocivos tales como, alumnos agresivos, padres de familia exigente, mala o inadecuadas relaciones entre compañeros y subordinados. La conclusión fue de acuerdo con los datos obtenidos por los distintos instrumentos aplicados en la institución realmente el estrés es uno de los factores perjudiciales con mayor precisión al clima laboral, por lo que es indispensable darle un seguimiento necesario para cuidar las necesidades y emociones de cada colaborador, mantener óptimas condiciones de trabajo y tener un equilibrio organizacional donde se mejore el desempeño dentro de la empresa.

Comenta Savio (2008), en el artículo el Síndrome de Burnout, un proceso de estrés laboral crónico , al hablar de estrés laboral y de burnout en los últimos tiempos ha tenido una importancia significativa, ya que se hace necesario esta práctica para poder analizarla a través de algunos descubrimientos teóricos realizados.

**Desarrollo**

**Origen del estrés.**

Robbins (2004) menciona que existen dos categorías causantes potenciales de estrés, ambientales y organizacionales. (23)

**Factores ambientales**. Se conoce que el ambiente en donde se desenvuelven los colaboradores es fundamental para la estructura de la organización, tendrá así una gran influencia en el estrés. En el momento de haber cambios económicos, esto puede crear una inestabilidad en el trabajador. (23)

**Factores organizacionales**. Existe en el momento de una exigencia de la empresa puede ser seria y basarse en el cumplimiento de tareas e incluso las metas que se fijan en determinados periodos de tiempo, esto causa un estrés significativo en el empleado porque si no se realiza lo requerido corre el riesgo de abandonar la organización por no cumplir con los parámetros designados.

También se menciona el trabajo en equipo el cual puede perjudicar, lo jefes inmediatos o el liderazgo ejercido sobre alguien más seguramente afecta la forma de llevar una estabilidad en el trabajo. (23)

**Factores estresores.**

Solas (2005) comenta que existen varias situaciones desencadenantes del estrés y una de ellas puede ser la resistencia al cambio en las empresas, ya sea por el avance tecnológico implementado, o una nueva forma de trabajar que no esté acostumbrado, incluso se vea como una amenaza para el trabajador. Hay algunas veces donde estos cambios no sean aceptados por el personal y en el momento de brindar una capacitación estén renuentes a recibirla, y cuando se pone en práctica no saben cómo llevar a cabo el nuevo programa porque no sintieron la necesidad de conocerlo. (26)

**Estrés en el trabajo**.

Cerca del sesenta por ciento de la población adulta pasa por muchas dificultades en el manejo de su estrés en el ámbito laboral. Esto se puede citar como una de las principales fuentes de estrés en la vida de las personas.

Muller (2011) menciona que el estrés laboral implica varios escenarios relacionados, donde se encuentran varios factores. (17)

* Ser despedido, o perder el trabajo, donde exista un desajuste económico personal, familiar y social.
* Reajuste o reubicación del puesto de trabajo, ya que muchas veces se está acostumbrado a su lugar de trabajo o tienen miedo a enfrentar el nuevo.
* Cambio en los horarios de trabajo o turnos nocturnos, siendo este un factor importante porque la costumbre o la organización del tiempo ya está estipulado.
* Problemas con superiores y colegas por ser parte del entorno en el trabajo y se vuelve muy incómodo laborar con discordias.
* Discriminación en el lugar de trabajo no se sienten parte de la organización e incluso se vuelve muy problemático trabajar con una dificultad de este tipo.
* Acoso sexual siendo este mayormente un inconveniente para las mujeres ya que no se sienten cómodas en su lugar de trabajo, aunque algún hombre no está exento de esta situación.
* Condiciones hostiles de trabajo, ya que para ser productivos se debe tener un clima laboral agradable.
* Problemas con las compensaciones e incentivos monetarios donde este es uno de los mayores generadores de estrés ya que se trabaja en base a un presupuesto y si no se alcanza se sienten amenazados e inclusive llegar a pensar en ser despedidos.
* Trabajos relacionados con constantes viajes estos causan estrés por tanta carga que se sienta al viajar.
* Jubilación, porque se han acostumbrado y se sienten cómodos en el trabajo realizado y ahora se deben de enfrentar a una nueva etapa de su vida, donde deben de dejar lo que se hizo por mucho tiempo.

Actualmente, todas esas situaciones son vividas por muchas personas que laboran en una y otra institución.

**Estrés laboral y salud.**

García, Gelpi, Cano y Romero (2009), explican que es diversa la relación analizada entre las variables psicosociales; ejemplo el desempleo o un pobre estatus socioeconómico, y la salud. Numerosas investigaciones han identificado un aumento del riesgo de padecer muy diversos problemas de salud física y mental como consecuencias del estrés. La mayoría de las enfermedades son multifactoriales y el estrés laboral es uno de los componentes de dicha causalidad. A veces, su contribución es bastante insignificante, mientras que, en otros casos, puede resultar fundamental para desencadenar las manifestaciones de la enfermedad o acelera su curso.

Cabe preguntarse si resulta posible que un solo factor se relacione con la aparición de tal variedad de problemas de salud psíquicos como enfermedades médicas. La respuesta a esta pregunta resulta sencilla si se examinan los mecanismos por medio de los cuales actúa el estrés. Por una parte, el estrés produce desequilibrios físicos por medio de cambios en el funcionamiento del sistema nervioso autónomo, neuroendocrino e inmune.

**Las condiciones de trabajo.**

García, Gelpi, Cano y Romero (2009), explican que frecuentemente se ha mantenido una concepción demasiado individualista del estrés frente a su carácter, en muchas ocasiones, colectivo y compartido por un determinado grupo de personas dentro de una organización. Como se ha expuesto al definir el concepto de estrés, pese a la importancia de las diferencias individuales, se han identificado numerosos aspectos de las condiciones de trabajo que generan estrés laboral.

Existen ciertas situaciones que demuestran las malas condiciones físicas de trabajo y como pueden afectar tanto a la experiencia de estrés de los trabajadores como a su salud psicológica y física.

* Una iluminación inadecuada, o falta de ella.
* Niveles excesivos de ruido.
* Las temperaturas extremas de frio o calor.
* Niveles excesivos de humedad ambiental.
* El trabajo en ambientes contaminados.

**Causas del estrés laboral.**

Leka, Griffiths y Cox (2004), mencionan que algunas de las causas muy notorias dentro de una empresa es la mala organización existente entre los puestos de trabajo y la forma de llevarlos a cabo, esto puede ser incluso sí no se ha diseñado un descriptor de puestos funcional. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controladas pueden tener su origen en una definiciones inadecuada de trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer en el trabajador no recibir suficiente apoyo de los demás, o no tener suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

Si al trabajador se le presenta una serie de formas en el trabajo que tenga el apoyo del grupo encontrándose menores serán las posibilidades donde se vea afectado por el estrés, ya que tendrá el apoyo directo y si en ciertas oportunidades se vea frustrado los demás serán un motor para poder salir adelante con las tareas asignadas, a lo cual se le llama trabajo en equipo. La mayoría de los causantes del estrés en el ambiente laboral se relacionan con el modo en que los individuos lo pueden sobrellevar, este tipo de factores son realmente alarmantes a la empresa, debiéndosele de dar una atención particular para evitar ser perjudicial y convertirse en peligros universales dándoles de esta forma la importancia debida para no pasar por alto las consecuencias que pueda traer. (27)

**Efectos del estrés laboral.**

Leka, Griffiths y Cox (2004), mencionan que hay varios efectos notorios dentro del trabajo cuando existe estrés, a los cuales se debe prestarles la atención adecuada para que no sean perjudiciales en la empresa. (27)

Efectos del estrés laboral en el individuo. Al hablar de estrés directamente se habla de una persona quien lo posee, el cual afecta de manera diferente, según sea la situación. Este puede afectar directamente la salud de la persona o incluso provocar un agotamiento mental, lo cual lo lleve a desencadenar varios problemas psicológicos a los cuales habría que prestarle atención inmediata. El estrés afecta de forma diferente a cada individuo, puede dar comportamientos disfuncionales no habituales en el trabajo, e incluso contribuir a la mala salud física y mental del individuo. (28)

**Desempeño Laboral.**

**Definición.**

Chiavenato (2007), define que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

El Municipio Centro Habana no escapa a la situación del estrés y dadas a las características psicosociales de la comunidad por lo tanto se hace necesario fomentar investigaciones que denoten el comportamiento del mismo.

El presente estudio se realiza en el Policlínico Marcio Manduley en 25 Consultorio Médico Familias (CMF), donde se presentan dificultades en las condiciones estructurales de los locales CMF causando insatisfacciones en los profesionales de enfermería.

¿Cuáles son las características socio demográficas de los profesionales en el área Policlínico Manduley en el periodo enero-marzo de 2019?

¿Cuál es el nivel profesional del personal de enfermería en el área Policlínico Docente Marcio Manduley en el periodo enero-marzo de 2019?

¿Cuáles situaciones de estrés presentan los profesionales de enfermería en los CMF, en el área Policlínico Docente Marcio Manduley en el periodo enero-marzo de 2019?

¿Cuáles fueron los estresores físicos que estaban presentes en los profesionales de enfermería en los CMF, en el área Policlínico Docente Marcio Manduley en el periodo enero-marzo de 2019?

Para darle salida a los objetivos nos trazamos como objetivo general.

**Objetivo General**

Identificar la Relación entre el estrés y el desempeño laboral de enfermería,

Policlínico Docente Marcio Manduley enero-marzo de 2019.

Objetivos específicos:

1-. Determinar sexo y edad de los profesionales de enfermería.

2-. Identificar el nivel profesional del personal de enfermaría.

3-. Determinar las situaciones de estrés.

4-. Identificar las situaciones de estrés según estresores del ambiente físico.

**Diseño metodológico.**

Se realizó un estudio descriptivo, transversal en el Policlínico Docente Marcio Manduley del Municipio Centro Habana, en el período comprendido de enero a marzo de 2019, el universo estuvo conformado por 78 enfermeras y de ellas se selección una muestra de 25 enfermeras de los CMF que cumplieron con los siguientes criterios para participar en el estudio.

**Criterios de inclusión**

Todas las enfermeras que se encontraban laborando en CMF durante se realizará el estudio.

**Aspectos éticos**

Se solicitó el consentimiento informado de las enfermeras, se tuvo en cuenta la autonomía y la justicia en todos los implicados de la investigación.

**Recogida de la información**

Para la realización de la investigación se utilizó como técnicas la revisión documental que incluyó la plantilla de enfermería, entrevista individual a cada enfermera de CMF, recogiendo a través de cuestionario elaborado para la recogida de la información.

Para comenzar el desarrollo de la investigación se realizó una revisión bibliográfica del tema, se hizo un minucioso análisis de los aspectos más relevantes en el medio cubano y a nivel internacional.

Se aplicó el cuestionario de Estrés Ocupacional OSI en una muestra de enfermeras de CMF el cual es un test donde se reúnen las características necesarias, en las correlaciones fueron encontrados los siguientes resultados.

Análisis de los resultados

Teniendo en cuenta los objetivos de este trabajo, se comentarán los resultados encontrados a través de la plantilla revisada de los enfermeros que la edad que más insidio fue de 41 a60 años en el comportamiento del estrés de los enfermeros fue de un 64 % (Tabla #1)

El nivel escolar que predominó en nuestra investigación fue el Enfermero Superior con un 64% %, lo que demuestra la necesidad de en la atención primaria de salud como puerta de entrada del individuo, la familia y la comunidad al sistema de salud, necesita de una enfermera con resolutividad y elevado nivel científico técnico para brindar una atención holística y lograr mayor nivel de satisfacción de la población. (Tabla #2)

Las responsabilidades y decisiones muy importantes fue lo que más insidio en nuestro estudio con un 100% de comportamiento de las situaciones de estrés en los consultorios del médico de la familia Policlínico Docente Marcio Manduley en el período enero-marzo de 2019.(Tabla # 3)

El comportamiento de las situaciones de estrés según estresores del ambiente físico encontrándose que el estresor que más incidió fue la temperatura seguido de la iluminación ya que los Consultorio Médicos Familia presentaban dificultades en la iluminación para brindar un mejor servicio y lograr un mayor desempeño de los profesionales de enfermería.(Tabla #4)

Discusión de los resultados

En nuestro estudio Relación entre el estrés y el desempeño laboral de enfermería. Policlínico Docente Marcio Manduley enero-marzo de 2019.

Los resultados coinciden con resultados similares que fueron encontrados en estudio realizado sobre Estrés y desempeño profesional en un Centro Comunitario de Salud Mental Cienfuegos. (Tabla#1)

En nuestro estudio predominó el nivel superior de las enfermeras de CMF de 25 enfermeras de 16 poseen estudios superiores, que representan un 64%, estudio que coinciden con uno realizado en el Municipio Habana Vieja. Policlínico Docente Antonio Guiteras Holmes (Tabla#2)

El estrés laboral es manifestado sí las exigencias en el trabajo van más allá de la capacidad que tienen las personas para poder llevarlo a cabo y se salen de control y no pueden ser enfrentadas por los mismos trabajadores lo cual afecta de forma significativa a la empresa al no lograr controlar los altos índices donde son sometidos sus colaboradores. Comenta Schidmit (2010) en la tesis desempeño laboral y su relación con el estrés, estudio que realizó con médicos del Hospital de Galicia, cuyo principal objetivo fue determinar la relación entre el desempeño laboral de los colaboradores y el estrés y dio como resultado la existencia de una estrecha relación entre el desempeño laboral y el estrés, donde la manera en que manejan sus actitudes influye en como realizarán su trabajo y por ende el rendimiento de la empresa esta enlazado a esta forma de comportamientos. Infieren los trabajadores que tienen un mayor dominio de su estrés emocional muestran un mejor resultado en su desempeño. (Tabla #3)

En nuestro estudio incide la temperatura seguido de la de la iluminación coincidiendo con el estudio realizado sobre el Estrés y sus consecuencias en el Desempeño Laboral en emergencia de la Revista Peruana de Obstetricia y enfermería (Febrero2013) que al estudiar detenidamente las situaciones desencadenantes del estrés, es notorio observar las exigencias de los diversos trabajos, lo cual lleva al individuo a comportarse y tener reacciones inesperadas en su ambiente laboral, lo que perjudicara drásticamente para poder continuar con su rutina en el mismo. Sí las ocupaciones u obligaciones les son asignas y van más allá de la capacidad de realizarlas de parte del individuo como un trabajo apresurado, peligroso, riesgo económico o alta responsabilidad pueden causar muchos más factores estresantes que al momento de darse con menor exigencia. (Tabla # 4)

Anexos:

**Tabla # 1: Comportamiento del estrés en enfermera de CMF en el área del Policlínico Docente Marcio Manduley en el período enero-marzo de 2019.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| GRUPOS EDADES | NO | |
| # | % |
| 20-30 | 1 | 0.04 |
| 31-40 | 8 | 32 |
| 41-60 | 16 | 64 |

Fuente. Plantilla de enfermería del Policlínico Docente Marcio Manduley

**Tabla # 2: Comportamiento del nivel profesional de enfermería en CMF en el área del Policlínico Manduley en el período enero-marzo de 2019.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| GRUPOS EDADES | NO | |
| # | % |
| Técnico medio | 8 | 32 |
| Enfermera superior | 16 | 64 |
| Enfermera especialista | 1 | 0.04 |

Fuente. Cuestionario

**Tabla # 3: Comportamiento de las situaciones de estrés en los CMF del Policlínico Manduley en el período enero-marzo de 2019.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| GRUPOS EDADES | NO | |
| # | % |
| Ambiente laboral inadecuado. | 20 | 80 |
| Sobrecarga de trabajo. | 17 | 68 |
| Responsabilidades y decisiones muy importantes | 25 | 100 |

Fuente. Cuestionario

**Tabla # 4: Comportamiento de las situaciones de estrés según estresores del ambiente físico del policlínico Manduley en el período enero-marzo de 2019.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| GRUPOS EDADES | NO | |
| # | % |
| Iluminación | 20 | 80 |
| Ambiente contaminado  Las relaciones interpersonales | 17  16 | 68  64 |
| Ruidos  Temperatura | 15  25 | 68  100 |

Fuente. Cuestionario

**Conclusiones.**

* Se demostró que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en los CMF, evidenciándose que el grupo de edad que predomino fue el de 41 a 60 años.
* El nivel profesional fue el nivel superior.
* Se encontró que en situaciones de estrés las responsabilidades y decisiones de los profesionales fueron las que más incidieron, seguido del ambiente laboral inadecuado, siendo la temperatura y la iluminación los estresores físicos que más predominaron.

**RECOMENDACIONES.**

1. Es importante que. se implementen programas sobre la influencia que tiene el estrés en el desempeño de los profesionales de enfermería para reducir los índices de relación entre ambos y de esa manera dar un seguimiento específico a cada trabajador.

2. Realizar evaluaciones del desempeño y elevar preparación.

3. Brindar capacitación constante e incluso actividades recreativas para implementar nuevas técnicas de trabajo y que el ambiente laboral sea más agradable, con ello se logrará reducir el estrés y el desempeño de los profesionales sea elevado.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1-Aldana., A. M. (2007). Clima laboral y estrés. Tesis.Argueta, C. (2013). Bajo desempeño laboral. Nuestro Diario.

2-Chiavenato., I. (2000). Administración de Recursos Humanos 5ta Edición. .Bogotá, Colombia.: Mc Graw Hill.

3-Coulter., R. (2005). Administración. 8va. Edición. En R. S. Coulter., Administración.8va.Edición. México: Pearson.

4-David A. Whetten, K. (2004). Desarrollo de habilidades directivas 6ta. Edición. En K.David A.

5-Whetten, Desarrollo de habilidades directivas 6ta. Edición. México: Pearson.

Dearraza, D. (27 de Septiembre de 2008). La respuesta al estrés laboral. El nuevo diario.com pág. 1.

6-Fernandez., J. A. (2003). Estrés Laboral. Fusión.

7-Hallowell, D. (2010). Manejar el estrés. En D. E. Hallowell, Manejar el estrés

8- Nueva York: Ballantine Books.Irene Houtman, K. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los paises en desarrollo. . (págs. 20-30). Francia.: OMS.75

9-Javier Román García, J. (2009). Cómo combatir el estrés laboral. En J. Román (págs. 44-109). Madrid: Editorial y Producción Arteamina.

10-Jimenéz, D. (2007). Manual de Recursos Humanos. España: ESIC.

11-Juan Carlos Sierra, V. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: Tres conceptos a diferenciar. Granada - España: Fortaleza.

12-Krell, H. (2012). Ilvem. Recuperado el 18 de Febrero de 2013, de

http://www.ilvem.com/shop/detallenot.asp?notid=487

13-León, C. (2008). Guía de estrés laboral. Gráficas Angelma.

14-López, C. G. (2010). Inteligencia emocional y su relación con el Desempeño Laboral. Tesis.

15-López, J. (2003). Estrés Laboral. Fusión, 1.

16-Mena, I. (2010). Gestión individual del estrés (págs. 17-31). Pamplona: Prevención Navarra.

17-Muller, L. (2011). Vivir sin estrés para siempre (págs. 11-14). Milagros para la tartamudez.

18-Nelson, D. (2007). El código de la emoción. Nevada.: Wellness Unmasked Publishing.

19-Nérici, I. (2005). Hacia una didactica general dinámica. Madrid España: Kapperuz.

20-Núñez, M. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Servicios Editorial S.L.

21-Slipak, O. (2007). Estres laboral. Mobbing OPINION, 4,5.

22-Quiroa, R. (2011). Tesis. Consecuencias del estrés laboral hacia la institución.Quetzaltenango.

23-Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional 10 Edición. México.: Pearson Educación.

24-Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional (págs. 576-585). México: Pearson Educación.

25-Savio, S. (2008). EL SÍNDROME DEL BURNOUT: UN PROCESO DE ESTRÉS .Revista académica Hologramática

26-S., E. G. (2002). Estrés laboral y salud. Revista médica de Chile.

27-Solas, C. (2005). Concepto y características del estrés. (págs. 7-19). Madrid: Unión Sindical Obrera.

28-Stavroula Leka, A. (2004). La organización del trabajo y el estrés. (págs. 10-18). Francia: Permissions.

29-Varela., G. (2007). Administración de Recursos humanos. En Latinoamérica: Pearson.

30-V. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral. Revista Venezolana de

Gerencia. , 427 429.

31-Weihrich, H. (2004). Administración, una perspectiva global 12a. Edición. México

32-Mc Graw Hill.Zegarra, A. (2007). Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia. Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería, 1-2

**ANEXO I**

**Técnicas para la reducción de estrés.**

Tomar 5 minutos de descanso entre jornadas largas.

Realizar masaje de cuello, hombros y brazos.

Escuchar una canción instrumental mientras se trabaja.

Cuando hay mucha presión de trabajo, respirar profundo 5 veces por 10

segundos y exhalar.

Al iniciar la jornada implementar una frase motivacional para todo el personal y que la lean constantemente durante el día.

Técnicas para mejorar el desempeño de los colaboradores.

Realizar evaluaciones de desempeño cada 6 meses.

Implementar incentivos no económicos como: el empleado del mes, diplomas de reconocimiento, medallas al buen desempeño, día de descanso pagado y un refrigerio a los mejores empleados.

Celebración de cumpleaños.

Frases motivaciones y pensamientos que enriquezcan su área de trabajo.

Realización de una actividad recreativa una vez cada trimestre.

**Cronograma**.

**FECHA ACTIVIDAD COSTOS RESPONSABLE**

Diario Frases motivacionales. Mensual. enfermeras del mes,

diplomas de reconocimiento,

certificado al buen desempeño,

un refrigerio a los mejores empleados.

Celebración de cumpleaños.

**Departamento.**

Trimestral. Actividades recreativas.

Semestral. Realización de evaluaciones de desempeño departamento.

**Evaluación.**

Evaluar después de la realización de cada actividad si está dando resultado el implementarla, donde se debe utilizar un test para medir los niveles de estrés que tengan los enfermeros y con los resultados de las evaluaciones de desempeño, para que de esta forma se tenga un control de lo que los enfermeros realizan.

