



Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Br. Santillan Luyo, Zoila Edith

ASESOR:

Mg. Córdova Sotomayor, Daniel Ángel

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ -2018

Dra. Rosalía Zarate Barrial
Presidente

Dra. Teresa Campana Añasco
Secretario

Dra. Gladys Sánchez Huapaya
Vocal

Dedicatoria

A mi madre por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanzas y amor.

A todas las personas que de alguna u otra manera me han apoyado incondicionalmente en la realización de este trabajo.

Agradecimiento

A Dios, por permitirme tener y disfrutar a mi familia, por permitirme vivir y disfrutar de cada día.

A mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto que me he trazado en la vida, en mejora de mi desarrollo profesional.

Al Dr. Joaquín Vertiz por su apoyo incondicional para lograr mis objetivos.

Declaración de Autoría

Yo, Zoila Edith Santillan Luyo, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017, presentada, en 167 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 16 de setiembre del 2017

Br. Zoila Edith Santillan Luyo

DNI: 10744316

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo con el protocolo establecido en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de maestra en Gestión de los servicios de la salud, se presenta el trabajo de investigación denominado: Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017. La investigación tiene la finalidad de establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: El capítulo I, se consideró la introducción que contiene los antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos; el capítulo II, referido a las variables de estudio, la operacionalización de las variables, tipo y diseño de investigación, las técnicas e instrumentos; el capítulo III, lo conforma los resultados de la investigación; el capítulo IV la discusión de los resultados; el capítulo V las conclusiones de la investigación, el capítulo VI las recomendaciones , el capítulo VII las referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

Se espera señores miembros del jurado que la presente investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Índice

Paginas preliminares	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	26
1.4. Formulación del problema	61
1.5. Justificación del estudio	62
1.6. Hipótesis	63
1.7. Objetivos	64
II. Método	65
2.1. Diseño de investigación	66
2.2. Variables, operacionalización	67
2.3. Población	69
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	70
2.5. Métodos de análisis de datos	74
2.6. Aspectos éticos	75
III. Resultados	76
IV. Discusión	90
V. Conclusiones	97
VI. Recomendaciones	99
VII. Referencias	101

Anexos	115
Anexo A. Artículo Científico	116
Anexo B. Matriz de Consistencia	124
Anexo C. Certificado de validez de contenido de los instrumentos	127
Anexo D. Instrumento de medición de la variable	152
Anexo E. Consentimiento de la institución	160
Anexo F. Base de datos de la confiabilidad de variables	163
Anexo G. Base de datos de estudio	165

Lista de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable estrés	68
Tabla 2	Matriz de operacionalización de variable desempeño laboral	69
Tabla 3	Escalas y baremos de la variable estrés	71
Tabla 4	Escalas y baremos de la variable desempeño laboral	72
Tabla 5	Validez de contenido del instrumento de estrés por juicio de expertos	73
Tabla 6	Validez de contenido del instrumento de desempeño laboral por juicio de expertos	73
Tabla 7	Confiabilidad de la variable estrés	74
Tabla 8	Niveles de estrés del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	77
Tabla 9	Niveles de agotamiento emocional del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	78
Tabla 10	Niveles de despersonalización del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	79
Tabla 11	Niveles de realización personal del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	80
Tabla 12	Niveles de desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	81
Tabla 13	Niveles de la calidad de trabajo del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	82
Tabla 14	Niveles de responsabilidad del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	83

Tabla 15	Niveles de compromiso institucional del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	84
Tabla 16	Niveles de trabajo en equipo del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	85
Tabla 17	Grado de correlación y nivel de significancia entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	86
Tabla 18	Grado de correlación y nivel de significancia entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	87
Tabla 19	Grado de correlación y nivel de significancia entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	88
Tabla 20	Grado de correlación y nivel de significancia entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	89

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de estrés del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	77
Figura 2 Niveles de agotamiento emocional del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	78
Figura 3 Niveles de despersonalización del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	79
Figura 4 Niveles de realización personal del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	80
Figura 5 Niveles de desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	81
Figura 6 Niveles de la calidad de trabajo del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	82
Figura 7 Niveles de responsabilidad del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	83
Figura 8 Niveles de compromiso institucional del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	84
Figura 9 Niveles de trabajo en equipo del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017	85

Resumen

La investigación titulada Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017, cuyo objetivo fue establecer la relación entre estrés y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo con un tipo de investigación básica y nivel descriptivo correlacional. El diseño de investigación fue no experimental; de corte transversal el muestreo fue no probabilístico y la población estuvo constituida por 32 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017. Se aplicó un cuestionario tipo escala de Likert para medir las variables, las cuales fueron sometidas a validez y confiabilidad de Alpha de Cronbach.

Se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = - 0.600** lo que se interpreta como moderada relación negativa entre las variables, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula. Aceptando que existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral.

Abstract

The research entitled Stress and its relationship with work performance in nurses of the neonatology department of the "Sergio Enrique Bernales National Hospital" Lima - 2017, whose objective was to establish the relationship between stress and work performance in the nurses of the neonatology service of the "Sergio Enrique Bernales National Hospital" Lima - 2017.

The research was conducted under the quantitative approach and deductive hypothetical method with a type of basic research and correlational descriptive level. The research design was non-experimental; Cross - sectional sampling was non - probabilistic and the population consisted of 32 nursing professionals working in the neonatology department of the "Sergio Enrique Bernales National Hospital" Lima - 2017. A Likert scale was used to measure the variables, Which were subjected to the validity and reliability of Cronbach's Alpha.

The Spearman Rho nonparametric test was applied and a Spearman Rho correlation coefficient = - 0.600** was obtained, which is interpreted as a moderate negative relation between the variables, with a $p = 0.000$ ($p < 0.05$); So the null hypothesis is rejected. Accepting that there is a significant relationship between stress and work performance in nurses of the neonatology department of the "Sergio Enrique Bernales National Hospital" Lima – 2017.

Key words: Stress, job performance.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está en aumento en nuestra sociedad, fundamentalmente porque las actividades de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional.

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

A nivel internacional en Bolivia en un estudio entre los resultados más significativos, se encontró que el (100%) del personal de enfermería presenta algún grado de estrés; que el (63,64%) se encuentra en un nivel bajo, que el sexo predominante es el femenino con un 70,45%. En cuanto a los estresores externos predominantes fueron el exceso de calor, las interrupciones, la sobrecarga de trabajo y por último la inseguridad y el miedo a cometer errores; con respecto al grupo etáreo predominante está representado por los enfermeros/as con edades comprendidas entre 25 y 28 años de edad (25%); en relación con las respuestas fisiológicas encontradas la más común es el dolor con rigidez en la espalda (54,54%); y de las respuestas psicológicas la más significativa es la ansiedad (54,54%). Carbajal y Barrios, 2010, p. 7).

En Perú en el año 2007, en un estudio se concluyó que la situación de estrés permanente si no se controla puede llevar al síndrome de Burnout. Mamani, et al. (2007).

También se publicó en el año 2003 un estudio concluyendo que 61.4% insatisfacción moderada respecto a las condiciones de trabajo. La mayoría de los enfermeros presentaron un nivel de estrés moderado 75.6%. El 52% de los

enfermeros acuden a la escala de reinterpretación positiva y desarrollo personal respecto a los mecanismos de afrontamiento de estrés. Millones (2003).

Las realidades descritas son con el propósito de determinar el estrés y las respuestas fisio-psicológicas del personal de enfermería en el servicio de neonatología que labora en los diferentes hospitales del mundo.

Cabe recalcar que el estrés es un indicador prioritario para el desarrollo de un buen desempeño laboral en un área de alta especialidad de trabajo de enfermería. Los trabajadores en el ejercicio de sus funciones laborales, están expuestos a una serie de agentes estresores los mismos que pueden ser absorbidos en un estado de adaptación o pueden generar procesos de mal adaptación y convertirse en un problema de mal desempeño laboral.

El Hospital Nacional Sergio E. Bernales es una institución de nivel III-1, con grado de complejidad: hospital nivel III, creado en 1982, es un hospital horizontal, estructura antigua de 41,749 metros cuadrados ubicado en el distrito de Comas a la altura del kilómetro 14.5 de la Avenida Túpac Amaru N° 8000 con una altitud de 200 msnm, hospital de referencia a nivel nacional en todos sus niveles de atención promoción y prevención, tratamiento y recuperación de la salud.

En el Hospital Nacional Sergio E. Bernales, servicio de neonatología, las enfermeras presentan serios problemas de estrés por sobrecarga en el trabajo, que representa la asignación excesiva de actividades a un trabajador por la relación enfermero(a) paciente teniendo en el servicio de neonatología una capacidad de 40 pacientes y un total de 32 enfermeras responsabilizándose de uci e aislados(10 camas): 2 enfermeras por cada 10 pacientes, intermedios + prematuros(24 camas): 1 enfermera por 24 pacientes, alojamiento conjunto(40 camas): 1 enfermera por 40 pacientes siendo la relación según norma técnica de UCI+AISLADOS: 1 enfermera por cada 2 pacientes, Intermedios: 1 enfermera por cada 6 pacientes alojamiento conjunto: 1 enfermera por cada 10 a 15 pacientes. Normas técnicas MINSA (2004).

De continuar esta situación así, las enfermeras no pueden lograr un buen desempeño laboral, en algunos casos perjudicar su salud y de los pacientes que tienen a su cargo ya que el servicio no cuenta con personal de reten.

Por lo tanto, esta investigación tiene como propósito establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería, teniendo en cuenta las condiciones de trabajo, el estrés por la sobrecarga laboral que se evidencia en el Servicio de Neonatología del Hospital nacional Sergio Enrique Bernales para así contribuir de esta manera al análisis de los resultados a fin de determinar los problemas identificados, cuales quieran decisiones de gestión y/o capacitación para fortalecer, mejorar el desempeño laboral.

1.2. Trabajos previos

Internacionales:

De León (2014) realizó la investigación titulada *Estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del Hospital Regional de Occidente de Quetzaltenango* (Guatemala). La investigación tuvo como objetivo evaluar el estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería del servicio de emergencia de adultos y pediatría del Hospital Regional de Occidente, Quetzaltenango. El estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra poblacional estuvo conformada por 32 auxiliares de enfermería. Se utilizó la escala de Holmes, validada por el especialista en Psicología. El instrumento utilizado fue una encuesta estructurada que consta de tres partes la primera de datos generales, la segunda parte con el grado de estrés y tercera mide los signos y síntomas de estrés en las personas. Los resultados muestran un estado de estrés moderado en el personal auxiliar de enfermería auxiliar de enfermería del servicio de emergencia de adultos y pediatría. Concluyendo que en el grado de estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería del servicio de emergencia de adultos y pediatría en leve, moderado y grave, prevaleció el moderado como se mencionó anteriormente, aunque preocupa la presencia de 1 o 2 personas con estrés grave, lo que afecta a la persona, así como la calidad del cuidado que se brinda al usuario. Entre las manifestaciones fisiológicas y psicológicas que muestra el personal auxiliar de

enfermería de los servicios de emergencia de adultos y pediátrica están: alteraciones en el patrón del sueño, en la alimentación, en el descanso, cambios de humor e inadecuado afrontamiento a los problemas laborales. En ocasiones presenta cefalea, dolor en cuello y hombros. (p.17)

De la Cruz (2014) realizó el trabajo de investigación *Estrés laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de atención hospitalaria* (España). El objetivo de la investigación es explicar las características que definen y determinan el síndrome de Burnout, así como evaluar la prevalencia del síndrome de Burnout y de sus tres componentes (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal) entre los profesionales sanitarios de la unidad de urgencias del Hospital Universitario del Río Hortega (en adelante HURH) de Valladolid y su relación con determinados factores sociodemográficos, laborales e institucionales. La investigación es de tipo descriptivo, de corte transversal, para conocer la existencia del síndrome de burnout que se padece entre los profesionales sanitarios de dicho hospital. La muestra poblacional fue de 50 profesionales de enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de Problemas Psicosomáticos de Hock (1988) y la segunda por el Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados muestran la prevalencia del síndrome de burnout en la muestra estudiada es un 14%, el resto de la muestra presenta la siguiente escala de riesgo de padecerlo: un 24% "riesgo muy alto", un 4% riesgo alto, un 26% un "riesgo medio-alto", un 16% un "riesgo medio" y el resto en situación de riesgo medio-bajo (8%), bajo (4%) o sin riesgo (4%). Un 42% de la población presenta niveles altos de agotamiento emocional, un 40% obtienen niveles altos de despersonalización y un 44% obtienen bajos niveles de realización personal. Concluyendo que el perfil del sujeto afecto de Burnout se corresponde con el de un profesional con experiencia laboral de más de 10 años, que manifiesta una baja realización personal (RP) en su trabajo, por encima del resto de dimensiones del Síndrome de Burnout (SB), estando el agotamiento personal (AP) y la despersonalización (D) en niveles medios, con una prevalencia del 14% de profesionales afectados (con las tres dimensiones en niveles altos), y con un alto riesgo de padecer el síndrome en un 24% (con dos dimensiones en niveles elevados y la tercera en nivel medio).(p.32)

Alfonso, Ferreira y Díaz (2014) en su investigación *Síndrome de burnout en residentes de especialidades médicas. Hospital Central Dr. Emilio Cubas del IPS*, (Uruguay) se planteó como objetivo determinar la frecuencia del síndrome de Burnout en médicos residentes de especialidades médicas del Hospital Central “Dr. Emilio Cubas” del Instituto de Previsión Social, en el año 2013. El diseño es transeccional descriptivo. La muestra está constituida por 75 residentes de diversos años y especialidades. En las conclusiones señaló que encontró un bajo porcentaje de residentes con este síndrome (6,67%). Si bien, la vida de un médico puede resultar desgastante, la satisfacción profesional que le brinda su trabajo, hace que sea placentera su jornada. (p.8)

Pérez (2013) realizó una investigación *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público* (México). La investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre el grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público. El tipo de estudio fue transversal de correlación descriptivo. La muestra poblacional estuvo conformada por 72 sujetos, entre médicos y enfermeras. Para medir la responsabilidad y el ejercicio de los trabajadores se utilizaron tres cuestionarios, los cuales son: el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), la cédula de evaluación del desempeño para personal médico y la cédula de evaluación del desempeño para personal de enfermería, siendo estos dos últimos desarrollados por el Comité nacional de estímulos a la calidad del desempeño del personal de salud (2012). La autora a través del análisis de los resultados de las escalas se logró detectar una relación positiva significativa entre el compromiso normativo, el desempeño y la capacitación de los médicos, así como, una relación negativa entre el compromiso organizacional, las aptitudes y la calidad técnica y atención médica en las enfermeras.(p.46)

Bautista (2012) publicó un artículo de investigación *Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad de Francisco Paula Santander* (España) publicado en la revista ciencia y cuidado. La investigación tuvo como objetivo determinar el desempeño profesional de los egresados del programa de enfermería que laboran en instituciones hospitalarias. La investigación es de tipo

cuantitativo descriptivo de corte transversal. Para cumplir con el propósito de la presente investigación, se trabajó con una muestra de 120 profesionales de enfermería pertenecientes a cuatro Instituciones Hospitalarias del municipio de Cúcuta que cumplieron los criterios de inclusión. Se utilizó para la recolección de la información un instrumento compuesto por datos de identificación, perfil profesional, condiciones generales de trabajo y Desempeño laboral. Los resultados muestran el 85% de los egresados de manera satisfactoria realizan acciones gerenciales, administrativas y del cuidado, y solo el 50% de estos desarrollan actividades de educación e investigación. El autor concluye que los egresados del programa de enfermería de la Universidad Francisco de Paula Santander consideran que los contenidos aprendidos durante su carrera son excelentes y buenos, y les ha permitido en la práctica profesional desempeñar diversidad de cargos y acciones. (p.19)

Gómez, Puga, Mayán y Gandoy (2012). Realizaron un estudio denominado *Niveles de estrés en el personal de enfermería de unidades de cuidados paliativos* (España). Se indagó sobre cuál es el nivel de estrés que padecen las enfermeras, que trabajan en unidades de cuidados paliativos. Después del análisis de los datos observados los sujetos estudiados tenían una edad media de 39,53 años de edad. Aunque el mayor grupo de enfermeras que han realizado dicho cuestionario se encuentra entre el grupo de edad de 30-40 años (31% de la muestra). La mayoría de las entrevistadas de la muestra han sido las mujeres con un 87% frente a los hombres con un 13%. Las conclusiones obtenidas con el Maslach fueron las siguientes: En el apartado referente al cansancio emocional, 46% de ella que admite tener un cansancio emocional bajo. Referente a la despersonalización, nos encontramos con que el valor mayoritario de la muestra es el 52% presentando un nivel bajo de despersonalización, Respecto realización personal reducido, destacando que el 59% de la población presenta una RPR elevada, De manera general concluyeron que el personal de enfermería que trabaja en dichas unidades de cuidados paliativos, no presenta un nivel de estrés tan elevado como el que planteaban al principio del estudio. De manera similar al primer antecedente, en este trabajo se destaca el estudio de los niveles de estrés y sus dimensiones, el mismo que usa el MBI para la medición, coincidiendo con lo

propuesto en esta investigación en cuanto a sus resultados obtenidos en el hospital. (p.15)

Nacionales

Gómez (2015) realizó la investigación *Eventos estresores en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia. Hospital Regional de Ayacucho. Perú 2014*. La investigación tuvo como objetivos determinar los eventos estresores en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia. Hospital regional de Ayacucho 2014, brindar información actualizada y relevante a la institución que le permite formular estrategias orientadas a controlar los factores laborales y elaborar programas o talleres para prevenir la presencia del estrés laboral, fortaleciendo de esta manera la capacidad de afronte del personal de enfermería contribuyendo a mejorar la calidad de atención que brinda al usuario y sobre todo procurar mayor calidad de la vida laboral del profesional de enfermería. Es un estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo transversal. Muestra de estudio fue de 25 enfermeros asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, se utilizó como técnica para recoger datos la entrevista-encuesta teniendo como instrumento la |escala de tipo Likert modificado en base a un cuestionario organizado en 23 ítems. Los resultados muestran que de un total de 25(100%) profesionales de enfermería, 18(72%) tienen la edad comprendida entre 31 a 40 años, 5(20%) tienen la edad comprendida entre 41 a 50 años y 2(8%) son de sexo masculino. Sobre su estado civil 21(84%) son solteros, 4(16%) son casados. Acerca del número de hijos su ocupación actual se tiene que 10(40%) tienen 1 hijo, 8(32%) tienen de dos a tres hijos y 6(24%) no tienen hijos. Se concluyó que la mayoría de las enfermeras(os), presentan un nivel medio, en ambiente físico, ambiente laboral y ambiente interpersonal. La mayoría de los profesionales de enfermería tienen de 31 a 40 años de edad, son de sexo femenino, son solteras y con un hijo. (p.30)

Curiñaupa (2014) en su investigación *Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013*. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de Emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013. El

estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo constituida por todas las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado previo consentimiento informado. Los resultados: del 100% (16), 62% (10) tienen nivel de estrés medio, 19% (3) alto y 19% (3) bajo. En la dimensión agotamiento emocional, 56% (9) es medio, 25% (4) bajo y 19% (3) alto. En la dimensión despersonalización, 62% (10) tiene medio, 19% (3) bajo y 19% (3) alto, en la dimensión realización personal 50%(8) es medio, 25% (4) bajo y 25% (4) alto. Concluyendo el nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, en su mayoría es de nivel medio por que se sienten cansados al final de su jornada de trabajo, bajo porque que creen que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales y alto en razón a que creen que trabajan demasiado. (p.12)

Ramos (2014), realizó el trabajo de investigación *Estrés Laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios Instituto Nacional Materno Perinatal Lima -2011*. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios del Instituto Materno Perinatal. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de cohorte transversal. La población estuvo conformada por 60 enfermeras, la muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico de proporción por falla población finita conformada por 37 enfermeras. Para cumplir con el propósito de la presente investigación, se utilizó como técnica para recoger datos la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados muestran del 100%(37 enfermeras) el 90%(33) tienen medio, 5%(2), alto y 5%(2) bajo. Concluyendo que existe entre las variables estudiada la mayoría de profesionales de enfermería, presentan un nivel de estrés laborable medio, ya que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, creen que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, trabajan demasiado, de igual modo en la dimensión agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.(p.23)

Taibe (2014) realizó la investigación *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional*

Materno Perinatal: 201". La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformado por 42 enfermeras, la técnica fue la encuesta y los instrumentos aplicados el inventario de Maslach y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo, aplicados previo consentimiento informado. Los resultados muestran del 100% (42) profesionales de enfermería, 55% (23) tienen nivel de estrés medio, 24% (10) alto y 21% (9) bajo. En relación a la satisfacción laboral 45% (19) tienen satisfacción media, 29% (12) baja y 26% (11) alta. Se concluye que el nivel de estrés de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP, en su mayoría es de medio a alto, referido a sentirse emocionalmente agotados por el trabajo, sentirse cansados al levantarse por las mañanas y tener que enfrentar otro día en el trabajo, no tener facilidad para crear una atmósfera relajada a los pacientes, sentirse cansados al final del turno de trabajo, preocuparse de que el trabajo le esté endureciendo emocionalmente, sentir que en el trabajo están al límite de sus posibilidades y sentir que no sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo. En cuanto al nivel de satisfacción laboral, la mayoría tiene un nivel de satisfacción de media a baja ya que expresan su trabajo les hace sentir realizados, la relación que tienen con sus inmediatos superiores es cordial, es buena la disposición de los jefes cuando se pide una consulta sobre su trabajo, su jefe inmediato valora el esfuerzo que hacen en su trabajo, sin embargo la remuneración económica que reciben es muy baja en relación a la labor que realizan, no se les reconoce el esfuerzo si realizan más de las horas programadas y sentir que felizmente su trabajo le permite en ocasiones cubrir sus expectativas económicas.(p.31)

Castillo (2013) realizó la investigación *Síndrome de Burnout y Desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera, Lima- Diciembre 2012*. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el enfermero del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera- Diciembre 2013. Es un estudio de enfoque cuantitativo de diseño descriptivo, se contó con una muestra de 138 enfermeros (as); se utilizó el instrumento MBI para la recolección de datos de la primera

variable y un segundo instrumento para la segunda variable el cual pasó por validez y confiabilidad. Se utilizó la estadística descriptiva (Alfa de Cronbach). La actual investigación fue evaluada por un comité de ética en investigación. Como resultado se determinó la existencia del Síndrome de Burnout en niveles moderados en un 71%, asimismo sus tres dimensiones resultaron también tener niveles moderados: 61.6% en Agotamiento Emocional, 57.2% en despersonalización y 97.1% en Falta de realización personal; con respecto a la segunda variable el 52.2% tienen desempeño laboral inadecuado, y en sus dimensiones resultó que el 75.4% tiene Relaciones Interpersonales adecuadas, 52.9% tienen Experiencia o Habilidad Practica inadecuada y el 60.1% tienen Satisfacción Laboral inadecuada. Se concluye que la mayoría de las enfermeras del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera presentan una forma moderada de estrés, y desempeño laboral inadecuado. (p.30)

Díaz y Gaviria (2013) realizaron la investigación *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto Abril - julio 2013*. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, como estas situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Es un estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal, con recolección de datos prospectivo. La muestra poblacional estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería, los mismos que formaron la muestra al 100%. Para la recolección de datos sobre el estrés laboral se utilizó el cuestionario "La Escala de Estrés de Enfermería - NSS" elaborado por Pamela Gray Toft y James Anderson, mientras que para el desempeño profesional se utilizó la técnica de observación no participativa, elaborando un formato que permitió evaluar en nivel de desempeño profesional (bajo, medio y alto) del personal de enfermería a través de tres competencias (cognitivas, actitudinales-sociales y capacidad técnica), de acuerdo a la escala de Likert de 0 a 3 puntos (siempre, frecuentemente, algunas veces y nunca), validado a través de una prueba piloto con 22 enfermeras del Hospital Es-Salud Tarapoto, que cumplieron con características similares a la población de estudio. Se obtuvo como resultado que

al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor $p=0.003$, $\chi^2=11,395$. Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013. (p.15)

Macedo (2011) en su *investigación Nivel de Estrés y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas críticas en el Hospital de Apoyo Víctor Ramos Guardia-Huaraz-2009*. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas críticas en el Hospital Víctor Ramos Guardia. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra poblacional estuvo conformada por 36 enfermeras. La técnica fue la encuesta y el instrumento el inventario de maslash. Los resultados muestran del 100%(36), 6(17%) tienen un nivel de estrés alto, 23(64%) medio y 7(19%) bajo. En la dimensión agotamiento emocional 24(67%) medio, 7(19%) alto y 5(14%) bajo. En la despersonalización, 22(62%) es medio, 7(19%) alto y 7(19%) bajo; y en la realización personal 24(67%) tienen medio, 5(14%) alto y 7(19%) bajo. Acerca del desempeño 24(67%) tienen inadecuado y 12(33%) adecuado. En el área asistencial 21(58%) inadecuado y 15(42%) adecuado; en la administrativa 19(53%) inadecuado y 17(47%) adecuado; en la docencia 22(61%) inadecuado y 14(39%) adecuado; en la investigación 24(67%) inadecuado y 12(33%) adecuado. Concluyendo al aplicar la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral mediante la prueba ji cuadrado se acepta que no existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral. El nivel de estrés según dimensiones, en la mayoría de enfermeras es medio a alto ya que expresan que se sienten agotadas, dedican mucho tiempo al trabajo, sienten que tratan a los pacientes como si fueran objetos impersonales, se han vuelto insensible con la gente. Acerca del desempeño laboral según dimensiones la mayoría es inadecuado, ya que no siempre realizan una valoración, utilizan las medidas de asepsia, se involucran en la enseñanza de pre

y pos grado, el trato es con calidez y calidad, no participa en las actividades de capacitación y publica en revistas. (p.20)

Millones (2003) realizó la investigación *Condiciones de Trabajo, estrés y afrontamiento en los enfermeros del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo*. La investigación tuvo como objetivo principal , determinar y relacionar las condiciones de trabajo con los niveles de estrés y los mecanismos de afrontamiento , de los enfermeros que trabajan en los servicios de hospitalización en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo 2001. Estudio de tipo descriptivo, transversal. La población de estudio fue de 127 enfermeros, para la recolección de datos se utilizó cuatro instrumentos: Ficha de variables sociodemográficas, el cuestionario de condiciones de trabajo, el cuestionario de condiciones de trabajo de los enfermeros, el epistrés y el cuestionario de modos de afrontamiento a través del coeficiente de predicción de Spearman - Brow. Los resultados muestran: Condición del Trabajo = 0.8031; epistrés = 0.8338; Modo de afrontamiento al estrés = 0.83528352 Concluyendo como resultados el 61.4 % de los enfermeros una insatisfacción moderada respecto a las condiciones de trabajo. La mayoría de los enfermeros presentan un nivel de estrés moderado 75.6%. El 52% de los enfermeros acuden a la escala de reinterpretación positiva y desarrollo personal respecto a los mecanismos de afrontamiento de estrés. Se encontró asociación estadística entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés. No existe significancia estadística entre el nivel de estrés y los mecanismos de afrontamiento. (p.36)

1.3. Teorías relacionadas al tema

Bases teóricas del estrés

Definición de estrés laboral

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016), “el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación“(p.10)

Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (2008), definió al estrés relacionado con el trabajo como un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento destrezas o habilidades y que retan su habilidad para enfrentar la situación; o cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador.

Para el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2014), el estrés laboral “es el estado físico y psíquico resultado de la falta de adaptación del trabajador a las exigencias del trabajo, que origina miedo o presunción de que una amenaza se cierne sobre él, produciéndole alteraciones tanto orgánicas como anímicas” (p. 17).

Conde (2009), “señaló el estrés como una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa. Ahora bien, el estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, sino más bien en ocasiones es un proceso normal en el organismo, mientras que las respuestas a estímulos no sean desadaptativas o patológicas” (p.16)

Por otro lado, para Rodríguez (2008) citado por Herrera (2012), el estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. Se entiende como una sobrecarga para el individuo, que depende tanto de las demandas de la situación, como de los recursos con los que cuenta el individuo para afrontar dicha situación.

Quispe (2006) citado en Garavito (2015), denominó estrés laboral al malestar y a las afecciones ocasionadas por las condiciones y tareas propias de la institución donde se trabaja afectando por norma general a trabajadores con gran presión psicológica: directivos y profesionales con un alto grado de actividad mental como los jueces, policías, militares, conductores, personal de salud, maestros; o pertenecientes a sectores innovadores como matemáticos, físicos, ingenieros, etc. Se presenta como consecuencia de la conjunción de los factores estresantes y de la personalidad del sujeto (p.12)

Para Robbins (2004) citado por Barrientos (2012), el estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea y de lo cual el resultado le parece incierto e importante. Indica que el estrés es una oportunidad, porque es también bueno y constituye un impulso para sobreponerse a la acción. (p.10)

Davidson (2001) citado en Barrientos (2012), sostuvo que el estrés laboral es una respuesta física y emocional a las condiciones laborales dañinas, incluye también a todas aquellas circunstancias en las que los requerimientos profesionales exceden las posibilidades económicas o las necesidades de los trabajadores.

Modelos teóricos de estrés laboral

Entre los principales modelos teóricos del estrés laboral se encuentran:

Modelo de interacción entre demandas y control.

El estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. El nivel de demandas laborales suele proceder del nivel de producción de la organización, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.). La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo.

De acuerdo con el modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por

tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja. Karasek (1979, p.25).

Este modelo se ha asociado con un mayor riesgo de enfermedad coronaria, con trastornos psicológicos y con trastornos musculoesqueléticos, sobre todo en las extremidades superiores. Collins, Karasek y Costas (2005).

Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.

Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990), ampliaron el modelo de interacción demandas-control, introduciendo la dimensión de apoyo social como moduladora, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta.

El tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe, y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros.

El apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos, como red social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés.

Por tanto, el apoyo social en el trabajo hace referencia a las relaciones interpersonales entre los compañeros, y entre los subordinados y los jefes, y puede verse influido e influir en los cambios en la organización y en el clima laboral.

Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones.

El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones. Payne y Fletcher (1983) establecieron que el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre los tres factores laborales siguientes: a) demandas laborales, representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos; b) apoyos laborales, vienen dados por el grado con que el ambiente laboral contiene recursos disponibles que resultan relevantes para satisfacer las demandas laborales, éstos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, etc.; y, c) restricciones laborales, limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al trabajador afrontar las demandas. (p.9)

Según este modelo, el estrés se produce cuando no hay equilibrio entre estos factores laborales. Por tanto, las demandas no son estresantes si el trabajo proporciona buenos niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones. De hecho, las demandas elevadas pueden resultar positivas bajo circunstancias apropiadas ya que, además de resultar estimulantes, permiten la puesta en práctica de las habilidades. La baja utilización de las habilidades (preparación, capacidad, etc.) y el aburrimiento son unos de los estresores más potentes, y usualmente ocurren en los ambientes laborales donde los apoyos son bajos y las restricciones altas.

Una implicación práctica del modelo es que los trabajos muy exigentes (altas demandas) pueden hacerse menos estresantes sin necesidad de reducir el nivel de las demandas, aumentando el nivel de apoyos y/o reduciendo el nivel de restricciones.

Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador.

El estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas. Harrison (1978).

Este modelo propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas. El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desequilibrio percibido

por el trabajador entre las demandas profesionales y los recursos y capacidades del propio trabajador para llevarlas a cabo. Y permite identificar tres factores importantes en la generación del estrés laboral: a) los recursos con los que cuenta el trabajador para hacerle frente a las demandas y exigencias del medio laboral; b) la percepción de dichas demandas por parte del trabajador; y, c) las demandas en sí mismas. (p.11)

Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa.

El modelo de esfuerzo-recompensa es otro modelo explicativo y cuantitativo del estrés laboral elaborado a partir de la motivación postula que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa. Llana (2009, p.22).

Y ha sido operativizado, centrándose en las variables que lo sustentan: variables de esfuerzo extrínseco, variables de esfuerzo intrínseco y variables de recompensa.

El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). Y la baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del status. Este tercer tipo de recompensa refleja las poderosas amenazas producidas por la pérdida de trabajo o degradación en el empleo. Se trata, por tanto, de gratificación en términos de perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de descenso o pérdida de empleo.

El modelo predice que el estrés laboral se produce porque existe una falta de balance (equilibrio) entre el esfuerzo y la recompensa obtenida.

Siegrist (1996), señaló que el estrés laboral se genera a partir de un elevado esfuerzo, un salario inadecuado y un bajo control sobre el propio estatus ocupacional. Y se asume que bajo estas condiciones, tanto la autoestima como la autoeficacia del trabajador estarán seriamente mermadas.

Teoría de adaptación del estrés de Callista Roy.

Callista Roy elaboró en 1970 un modelo de adaptación, el Roy Adaptation Model (RAM), y señaló que las respuestas adaptativas son respuestas que favorecen la integridad de la persona en términos de metas de supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio. Su modelo nos presenta una herramienta de gran utilidad para poder comprender la función de la enfermera y su intervención para reducir los mecanismos productores de estrés.

Roy, en su trabajo como enfermera, observó la gran capacidad de recuperación que tenían los niños y también su capacidad para adaptarse a cambios físicos y psicológicos importantes, concretamente, le impactó su nivel de adaptación. Al factor que pone en marcha la conducta lo denomina estímulo focal, que es el estímulo interno o externo más inmediato al que se enfrenta el ser humano. Los factores del entorno que se le presentan a la persona los denomina estímulos contextuales y los estímulos residuales son aquellos que singularizan a la persona, le dan sentido, en definitiva, esencia.

Roy describió los mecanismos innatos de afrontamiento como procesos automáticos, aunque los seres humanos no piensan en ellos. Las experiencias vividas a lo largo de la vida ayudan a presentar reacciones habituales ante estímulos particulares. El campo de actuación de la enfermera estaría vinculado a aquellas situaciones en las que la persona que se está adaptando presenta reacciones ineficaces. La enfermera que se guía mediante los cuatro modos adaptativos de la teoría de Roy puede encontrar una valoración de las conductas que manifiesta la persona que son generadoras de estrés.

Contiene cinco elementos esenciales que facilitan la adaptación: el paciente, meta de la enfermería, salud, entorno y dirección de las actividades. La capacidad para la adaptación depende de los estímulos a los que está expuesto y su nivel de adaptación y este a la vez depende de tres clases de estímulos: a) focales, los que enfrenta de manera inmediata; b) contextual, que son todos los demás estímulos presentes; y, c) residuales, los que la persona ha experimentado en el pasado.

Roy consideró que las personas tienen cuatro modos o métodos de adaptación: Fisiológica, autoconcepto, desempeño de funciones y relaciones de interdependencia. El resultado final más conveniente es un estado en el cual las condiciones facilitan la consecución de las metas personales, incluyendo supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio. Subrayó que en su intervención, la enfermera debe estar siempre consciente de la responsabilidad activa que tiene el paciente de participar en su propia atención cuando es capaz de hacerlo. La meta de la enfermería es ayudar a la persona a adaptarse a los cuatro modos, ya sea en la salud o en la enfermedad. Define seis pasos en el proceso de enfermería: a) valoración de las conductas; b) estímulos que afectan a esas conductas; c) elaboración de un diagnóstico de enfermería sobre la situación adaptativa de la persona; d) establecimiento de objetivos que favorezcan la adaptación; e) intervenciones de enfermería (intentar manipular los estímulos para lograr la adaptación); y, f) evaluación, mediante la manipulación de los estímulos del paciente, la enfermera incrementa la interacción de la persona con el entorno, promoviendo con ello la salud.

Tipos de estrés laboral

Slipack (1996) citado en Pacay (2016), describió dos tipos de estrés laboral: episódico y crónico.

Estrés laboral episódico.

Este tipo de estrés se presenta de manera momentánea durante el tiempo en que se lleva a cabo la actividad o la acción que lo provoca. De acuerdo a lo que describe el autor este tipo de estrés es ocasional y su tiempo de duración es muy corto pero si los factores que lo provocan son continuos y no se llegan a controlar y durar más de lo normal pasa a ser de tipo crónico. Ocasionando consecuencias más severas.

Estrés laboral crónico.

El nivel de este tipo de estrés es elevado tanto como su estabilidad en la persona que lo padece ya que es una evolución continua del estrés episódico y se genera como consecuencia de una acción repetitiva y extensa por factores estresantes para un individuo. Entre uno de ellos cabe mencionar el síndrome de burnout que

es demasiado dañino y sus consecuencias son bastantes graves a mediano o largo plazo.

Mientras que Pose (2005) citado en Pacay (2016) en términos generales señaló dos tipos de estrés: eutrés y distrés.

Eutrés.

Es un nivel de estrés que se mantiene en un estado normal adecuado a las medidas fisiológicas a las que está adaptado un individuo. Este tipo de estrés se manifiesta de manera positiva, afirmativa y creativa ante actividades que se realizan lo que permite al ser humano desenvolverse de manera equitativa ante diversas situaciones desarrollando sus capacidades y destrezas. El ser humano necesita de motivaciones interiores para incentivarlo a realizar todo tipo de actividades; este tipo de estrés actúa muy positivamente y hasta cierto nivel es beneficioso para las personas.

Distrés.

Si la capacidad de resistencia y adaptación sobrepasa o supera las demandas del ambiente y se presentan de manera exagerada, intensa y consecutivamente el organismo de un individuo pasa a ser de tipo distrés o conocido como mal estrés. Esto dependerá de cada persona o de la situación que esté viviendo de acuerdo al tipo de respuesta que proporcione en su entorno beneficiando de cierta forma en su desarrollo personal y profesional.

Fases del estrés

Selye (1975) citado en Llazo (2015), identificó tres fases del estrés laboral: fase de alarma, fase de resistencia y fase de agotamiento.

Fase de alarma.

Corresponde a la respuesta del organismo cuando se ve expuesto pero de manera repentina a diversos estímulos a los que no está previamente adaptado. Durante éste estado se produce varios signos y síntomas como; una movilización de las defensas del organismo, incremento en la frecuencia cardiaca, contracciones del bazo, liberación de gran cantidad de glóbulos rojos,

redistribución de la sangre, aumento la capacidad respiratoria, dilatación de las pupilas, aumento de la coagulación de la sangre e incremento del número de linfocitos. Es generalmente una fase de corta duración.

A esta fase se la considera la respuesta inicial del organismo y se manifiesta en dos sub fases: choque y contrachoque. En la sub fase de choque, los síntomas son la reacción inmediata: taquicardia, descenso de la temperatura corporal y de la tensión arterial, etc. En la sub fase de contrachoque, se trata de una reacción de rebote en la que existe incremento de la actividad suprarrenal, aumento de la tensión arterial, hiperglucemia, diuresis, hipertermia, etc.

Fase de resistencia.

Se produce cuando el organismo supera la fase inicial de alarma, en la fase de resistencia se origina la adaptación del organismo al estresor y la consiguiente mejoría, atenuación o desaparición de los síntomas correspondientes a la etapa de alarma. Dicha adaptación del organismo al estresor responsable atenúa la resistencia frente a otros estímulos, esto se consigue gracias a que el organismo secreta Glucocorticoides para salvaguardar el funcionamiento del corazón, los músculos y el cerebro mismo.

La duración de esta fase puede ser variable, dependiendo de la resistencia al estrés del empleado. Cuando la acción nociva del estresor se prolonga, el organismo puede perder la adaptación adquirida en la fase anterior y derivar a la siguiente fase.

Fase de agotamiento.

En esta fase, es donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden crónicos o irreversibles.

Alegre (2013) manifestó que en esta fase el organismo se colapsa por la intensidad del estrés y pueden aparecer alteraciones psicosomáticas.

Cuando se presenta un cuadro constante y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota. El estado

de estrés es tan intenso que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones, es probable que desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación (p.23)

Estresores relacionados con las condiciones de trabajo

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2014), los estresores “son situaciones presentes en toda organización, que al desarrollarse en condiciones inadecuadas y sin tomar en cuenta las necesidades de los trabajadores, se tornan nocivas para éste” (p. 18).

Selye (2008) citado en Banda y Santamaría (2014), mencionó los siguientes estresores:

Factores derivados del diseño de los trabajos, existen determinados tipos de actividades laborales identificados como de alto riesgo para el desarrollo del estrés. Entre ellos está el trabajo con un alto nivel de exigencias físicas o psicológicas, que implica una sobrecarga laboral cuantitativa o cualitativa. Existen actividades con un alto nivel de peligrosidad que conllevan un riesgo mayor de accidentes de trabajo: los trabajos que no permiten descansos; las ocupaciones con turnos y horas de trabajo largos; aquellos caracterizados por tareas repetitivas o de rutina que tienen poco significado inherente; los trabajos que no utilizan las aptitudes de los trabajadores.

Las condiciones ambientales. Las condiciones desagradables y peligrosas como las áreas de trabajo desordenadas o sucias, el trabajo al aire libre en condiciones atmosféricas extremas, los altos niveles de ruido en el ambiente, la contaminación del aire o los problemas ergonómicos que conllevan un esfuerzo adicional debido a las exigencias físicas específicas de una actividad laboral, etc.

Factores relacionados con los roles de trabajo, algunos factores identificados incluyen los casos en los que las expectativas de trabajo no están bien definidas o son difíciles de lograr. Debido a la ambigüedad o falta de clara delineación de las funciones esperadas del empleado se crea una situación de incertidumbre subjetiva con un impacto psicológico negativo. Es frecuente que el

empleado experimente una sensación de sobrecarga laboral o que se genere un desequilibrio entre las funciones desempeñadas y las expectativas de la empresa a menos que se provea de un entrenamiento específico para el puesto y una clara definición de las responsabilidades y funciones. Otros factores causantes de estrés incluyen tanto el exceso como la falta de responsabilidades en determinados empleos, así como trabajos que requieren desempeñar demasiadas funciones en relación al tiempo disponible en la jornada laboral.

Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional, como la falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones, la carencia de autonomía del trabajador en la ejecución del trabajo y la falta de comunicación en la organización. Otros factores identificados son una estructura rígida e impersonal de la empresa y la falta de una política laboral que sea favorable a la vida de familia del trabajador.

Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional, como pueden ser la sensación de inseguridad en el trabajo a largo plazo, la falta de oportunidades para el crecimiento personal, el fomento o el ascenso, cambios rápidos en las funciones o promociones para los cuales los trabajadores no están preparados, la ambición profesional frustrada por una falta de reconocimiento por parte de los superiores o la falta de competencia o formación para desempeñar el puesto asignado.

Factores relacionados con las relaciones interpersonales, que incluyen malos ambientes laborales, la falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores, el acoso laboral o sexual, discriminación sexual, cultural y racial.

Sintomatología del estrés

Chávez (2016), señaló que se refiere a la respuesta que está emitiendo el organismo ante la inminente amenaza de perder su equilibrio y bienestar y este podría ser de lucha o de huida, obviamente como se ha visto está implicado el cerebro el cual envía señales al organismo para que este pueda enfrentar a los estímulos presentes y no exista un desequilibrio, por lo que al existir secreción hormonal, por ejemplo el corazón comienza a latir aceleradamente y existe

aumento de presión arterial, aumento en el nivel de insulina, produce también migraña, artritis reumatoide, colitis, trastornos menstruales, diabetes, dolores de espalda, dolor del cuello, etc. (p.27)

Pero existe otra sintomatología que puede ser más común como la aparición de dolor de cabeza, insomnio, indigestión, alteraciones en la piel, disfunción sexual, aumento en el ritmo cardíaco, diarrea o estreñimiento dentro de las reacciones psicológicas si el estrés se mantiene por un periodo de tiempo mayor se produce como respuesta el Síndrome de Adaptación General en el cual los niveles de adrenalina, corticoides son elevados, también es evidente el envejecimiento prematuro, desgaste y detrimento del sistema inmunitario y la capacidad mental.

A nivel fisiológico: presenta cefaleas, tensión muscular, alteración del sueño, fatiga, enfermedades de la piel, sudor en las palmas de las manos, sequedad de la boca, irritaciones gástricas, gastritis, úlceras en definitiva el sujeto comienza a sentir los estragos del estrés en el cuerpo expresando sentirse mal.

A nivel conductual: el comportamiento se ve modificado en varias formas como; la forma como enfrenta, se aqueja o planifica la pro actividad, llanto y puede tener una repercusión en el trato hacia los demás ya que puede ser brusco, el consumo de alcohol o cigarrillo u otras drogas de manera más frecuente, existe también la presencia de depresión, ansiedad, irritabilidad, miedo, nerviosismo, confusión, fluctuaciones en el estado de ánimo, trato brusco hacia los demás.

A nivel cognitivo: dificultades para mantener la atención y concentración, agotamiento, miedo, falta de memoria, nerviosismo, lenificación en el pensamiento, excesivo temor a fracasar, excesiva autocrítica, olvidos. Chávez (2016).

Consecuencias del estrés para el individuo.

Pieró (2005) citado en Lynch (2014), manifestó que la respuesta del organismo es diferente según se esté en una fase de tensión inicial en la que hay una

activación general del organismo y en la que las alteraciones que se producen son fácilmente remisibles, si se suprime o mejora la causa, o en una fase de tensión crónica o estrés prolongado, en la que los síntomas se convierten en permanentes y desencadena la enfermedad, dependiendo además de la influencia de las variables personales y los modos de afrontamiento que se asuman.

Comín, Fuente y Gracia (2003) citados por Chávez (2016, p.27), señalaron como consecuencias del estrés aquellas alteraciones físicas que puede producir en el individuo:

El estrés puede generar distintas reacciones a nivel digestivo, produciendo un mal funcionamiento del mismo, el cual puede decantar en: úlceras de estómago, colon irritable, dispepsia funcional, colitis ulcerosa, aerofagia.

El estrés puede generar distintas reacciones a nivel respiratorio, produciendo un mal funcionamiento del mismo, estas alteraciones pueden ser: hiperventilación, disnea, asma psicógena, sensación de ahogo.

El estrés puede generar distintas reacciones a nivel sexual, produciendo un mal funcionamiento del mismo, estas alteraciones pueden ser: impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido y dispareunia.

El estrés puede generar distintas reacciones a nivel dermatológico en la generando alteraciones como: prurito, eczema, hiperhidrosis, alopecia, dermatitis atípica.

El estrés puede generar distintas reacciones a nivel muscular, produciendo un mal funcionamiento del mismo, estas alteraciones pueden ser: calambres, contracturas, rigidez, hiperreflexia, hiporreflexia y dolor muscular.

El estrés puede generar distintas reacciones a nivel cardio-vascular, produciendo un mal funcionamiento del mismo, estas alteraciones pueden ser:

taquicardia, extrasístoles, HTA, dolor precordial, aceleración de la arteriosclerosis, angina de pecho, infarto de miocardio y presión alta.

El estrés puede generar distintas reacciones en el sistema inmunológico, produciendo un mal funcionamiento del mismo, estas alteraciones pueden ser evidenciadas en: infecciones frecuentes, herpes.

Además el estrés puede producir alteraciones psicológicas como: preocupación excesiva, falta de concentración, falta de control, desorientación, olvidos frecuentes, consumo de fármacos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, incapacidad de decisión, trastornos del sueño, adicción a drogas, trastornos afectivos, trastornos en la alimentación, cambios de personalidad, miedos, fobias y/o suicidios. Comín, Fuente y Gracia (2003) citados por Chávez (2016, p.26).

Consecuencias del estrés para la organización.

Lynch (2014), sostuvo que cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la organización para la cual trabaja y la economía nacional pues trae como consecuencia: absentismo, rotación o fluctuación del personal, disminución del rendimiento físico, disminución del rendimiento psicológico, afectaciones en la calidad del trabajo realizado, accidentes y/o indemnizaciones por conceptos de reclamación o certificados médicos.

Además, propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos. Se incrementan el acoso moral y la violencia en el trabajo (mobbing o acoso psicológico); también es frecuente que se presenten casos de Síndrome de Burnout (Quemado o agotamiento emocional producido por agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral), lo cual remite también a diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, con reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo y muerte, además de enfermedades profesionales y adicciones (alcohol,

tabaco, trabajo, sexo, comida, gasto, internet, juego...) estas condiciones han incidido en que la Organización Mundial de la Salud (2005) destacara que el estrés en el trabajo se constituye en una de las máximas prioridades en el ámbito mundial en el campo laboral pues se espera para el futuro un incremento progresivo del mismo por las condiciones actuales del mercado y los retos que impone el mundo de los negocios del nuevo siglo, constituyéndose en un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo en tanto que los efectos del estrés lesionan la productividad y competitividad de las empresas, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, lo cual les ocasiona costos económicos y humanos muy altos a las organizaciones. Del Pino (2005) citado en Lynch (2014).

Manejo del estrés

El estrés laboral es un problema que actualmente afecta a la mayoría de las organizaciones. En general el estrés se asocia con restricciones y demandas que tienen los trabajadores, por tal motivo es necesario manejarlo de la manera más adecuada para evitar mayores problemas en la organización y en los trabajadores.

De acuerdo con Selye (2008) citado en Banda y Santamaría (2014), desde el punto de vista de la organización, un estrés moderado puede estimular al organismo y aumentar su capacidad de reaccionar; mientras que niveles altos de estrés, imponen restricciones o exigencias a las personas, disminuyendo su desempeño.

Landy y Conte (2005) citados en Herrera (2012), dieron a conocer que el manejo del estrés se da en tres categorías: intervenciones primarias, secundarias y terciarias.

Estrategias de intervención primaria.

Estas tienen que ver con la modificación o eliminación de estresores en el escenario laboral, dan al trabajador mayor control sobre su puesto y ambiente de trabajo, lo que disminuye directamente los estresores y aumenta la satisfacción y el bienestar de los empleados.

Estas incluyen, el rediseño de la tarea o del ambiente de trabajo, la motivación para la administración participativa, el desarrollo de descripciones del rol más claras y la modificación o cambio de los patrones de pensamiento; también involucra, proporcionar horarios de trabajo flexibles, los cuales pueden ser como semanas laborales más cortas, tiempo flexible y puestos compartidos.

Los trabajos y los puestos pueden ser diseñados o rediseñados para reducir estresores como el ruido, las interrupciones, la presión de tiempo, la ambigüedad del rol y el número de horas de trabajo. Asimismo los puestos pueden ser rediseñados para aumentar la participación en el trabajo.

Estrategias de intervención secundaria.

Son las que involucran la modificación de respuestas a demandas o estresores inevitables; van dirigidas a la respuesta, su papel es el de controlar los daños. Los enfoques de prevención secundaria están alineados con estrategias de afrontamiento enfocadas a la emoción, las cuales buscan reducir la respuesta emocional al estresor, y pueden incluir, la evitación, minimización y alejamiento del estresor.

Las estrategias de prevención secundaria que no requieren de capacitación especial, incluyen elecciones del estilo de vida como entrenamiento físico, comer sano y controlar el peso, así como la reducción en el consumo de tabaco y cafeína. Los programas de capacitación de habilidades como para la negociación y la solución de conflictos son otra forma de intervención secundaria así como las técnicas de relajación, biorrealimentación y proporcionar y promover el apoyo social en el trabajo.

Estrategias de intervención terciaria.

Están dirigidas al síntoma, para sanar los efectos negativos de los estresores, incluyen programas de asistencia para los empleados y uso de servicios de cuidado médico, psicoterapia individual, y asesoría de carrera.

Los programas de asistencia al empleado incluyen alguna forma de apoyo para enfrentar el estrés laboral, problemas con el alcohol y drogas y dificultades externas al trabajo. Pueden ser proporcionados por el departamento de Recursos Humanos de una organización o por consultores externos, si una organización desea tener un programa de asistencia exitoso, la administración debe expresar su apoyo, educar a sus empleados, proporcionar la capacitación necesaria para su uso y hacerlos accesibles a los empleados.

Dimensiones del estrés laboral

Maslach y Jackson (1986) citados en García (2015), plantearon tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Dimensión 1: Agotamiento emocional

Gil- Monte (2006) citado en García (2015), manifestó que el agotamiento emocional es la situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto “diario” y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

Maslach y Jackson (1981) citados en García (2015), definieron agotamiento emocional como cansancio y fatiga, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

Dimensión 2: Despersonalización

Bosqued (2008) citado en García (2015), manifestó que la despersonalización se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas

despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

Maslach y Jackson (1981) citados en García (2015), afirmaron que la despersonalización se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas distantes, negativas y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no solo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de su frustración y descenso del rendimiento laboral.

Dimensión 3: Realización personal

Gil-Monte (2006) citado en García (2015), manifestó que la realización personal es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente y esta evaluación afecta a la realización del trabajo. Entonces una baja realización personal, se da por no poder cumplir con metas, objetivos o logros trazados por el trabajador, generando desilusión y pérdida de motivación.

Maslach y Jackson (1981) citados en García (2015), alude que la realización personal surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), creencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

Bases teóricas del desempeño laboral

Definición del desempeño laboral

Para Salgado y Cabal (2011), el desempeño laboral es el conjunto de conductas que permiten al empleado realizar las funciones inherentes al cargo logrando las metas organizacionales.

Abraham y Díaz (2011), señalaron que el desempeño laboral implica realizar actividades, analizarlas y resolver los problemas; las competencias que posea el trabajador colaboran en el alcance de los objetivos propuestos por la organización.

Para Pedraza, Amaya y Conde (2010), el desempeño laboral se define como las acciones o comportamientos de los empleados que buscan cumplir los objetivos organizacionales y pueden ser medidos por medio de las competencias que muestran en su hacer y su nivel de contribución a la empresa. Además, afirmaron que es el resultado de las acciones del trabajador frente al contenido y las tareas del cargo; es importante brindar estabilidad laboral y generar sentido de pertenencia logrando tranquilidad, motivación y un mejor desempeño del trabajador y por consiguiente un éxito para la organización.

De acuerdo con Robbins y Judge (2009), el desempeño es la manera o forma de cómo un individuo realiza una acción, la cual es medida mediante su efectividad por sus superiores. En algunos casos, esta efectividad se puede medir a través del rendimiento hacia el logro de los objetivos.

Chiavenato (2008) expuso que:

El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. (p. 321).

Schermerhorn (2006) citado en Enríquez (2014), sostuvo que el desempeño laboral es la cantidad y calidad de los trabajos realizados por un individuo, o un grupo de ellos en el trabajo. El desempeño, como comúnmente se dice es el balance de las personas en el trabajo. Es una piedra angular de la productividad y debe contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Características del desempeño laboral

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre el desarrollar su trabajo.

Según Furnham (2001) citado por Cayetano (2015), las características del desempeño laboral son las siguientes:

Adaptabilidad, se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

Comunicación, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del (los) receptor (es).

Iniciativa, se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

Conocimiento, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

Trabajo en equipo, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.

Estándares de trabajo, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.

Desarrollo de talento, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

Potencia el diseño del trabajo, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.

Maximizar del desempeño, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/ desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva. Las tres últimas características son adicionales a los puntos anteriores y son aplicables a personas que lideran grupos de trabajo, los cuales deben actuar con buen juicio, madurez y sentido común.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Chiavenato (2009) expuso que:

El desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos tales como: La disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (p. 267).

Davis y Newtrons (2003) citados en Rivera (2015), aseguraron que “el desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño” (p.102).

Enríquez (2014), señaló como factores del desempeño laboral: la edad, la antigüedad, el nivel de escolaridad, las aptitudes, el entrenamiento, el ambiente físico y la motivación.

Edad.

Robbins (2004) citado en Cruz (2008), declaró que el estudio de la edad en relación con el desempeño del trabajador se ha ido incrementando cada día más, dado que las empresas desean mejorar su desempeño; menciona que las creencias apoyan la teoría del rendimiento en el trabajo disminuye conforme aumenta la edad.

Bohlander, Scott y Sherman (2001) citados en Cruz (2008), manifestaron que la edad no es un factor que afecte al desempeño de los trabajadores, los autores afirman que a pesar del declive de las habilidades cognitivas y motrices, estos trabajadores adultos tienden a tener un nivel menor de ausentismo y accidentes laborales al igual que tienden a percibir una satisfacción más alta (p.21)

Antigüedad.

Werther y Davis (2000) citados en Cruz (2008), definieron la antigüedad como “tiempo transcurrido desde la contratación del empleado hasta el momento actual” (p. 462).

Robbins (2004) citado en Cruz (2008), consideró que la antigüedad de un empleado afecta el comportamiento que éste tendrá dentro de la organización, señala que evidencias recientes demuestran una relación positiva entre la antigüedad y la productividad en el trabajo gracias a que se adquiere experiencia en el empleo (p.27)

Nivel de escolaridad.

Chiavenato (2007) citado por Enríquez (2014), mencionó que la educación profesional es de suma importancia para el buen desarrollo de las labores. Se identifican tres grandes áreas que la componen: la primera se ubica en la formación profesional, que dicho en otras palabras, es aquella que se hace

durante los primeros 20 años de la vida de una persona dentro de una escuela; dicha preparación es con miras a largo plazo. (p.34)

La segunda se ubica en el desarrollo profesional, el cual se refiere al perfeccionamiento de las personas en ciertas áreas específicas permitiendo prepararse para funciones más complejas, esto con miras a mediano plazo. Finalmente se ubica la capacitación. Esta responsabilidad recae, por lo general, en el supervisor inmediato al trabajador; su principal objetivo es preparar a una persona para una actividad específica, la capacitación es con miras a corto plazo. Si una llegara a faltar, el desempeño se vería afectado. La formación profesional, el desarrollo profesional y la capacitación son necesarios para todo trabajador.

Aptitudes.

Fernández (2005) citado en Enríquez (2014), señaló que las aptitudes que manifiestan los empleados en las organizaciones se clasifican en tres categorías: (a) conceptuales, para conocer bien su entorno; (b) humanas, para relacionarse en su trabajo y (c) técnicas, para la realización de las tareas asignadas.

Entrenamiento.

Alles (2005) citado en Enríquez (2014), mencionó que es un proceso de aprendizaje en el que se adquieren habilidades y conocimientos que se necesitan en la consecución de los objetivos definidos previamente. Este entrenamiento implica el uso de información, el desarrollo de habilidades y la capacidad de modificar actitudes y desarrollo de conceptos. La capacitación y el entrenamiento son factores que determinan y participan en el desarrollo personal de los empleados en la organización, y constituyen una herramienta indispensable para el logro de ese desarrollo y/o los objetivos.

Moruno y Romero (2006) citados en Enríquez (2014), señalaron que las capacidades laborales y ocupacionales de los trabajadores deben ser entrenadas constantemente incluyendo tres áreas: (a) el individuo, tratando sus expectativas y motivaciones para cubrir sus roles y hábitos de trabajo; (b) el entorno, donde lo que rodea a la persona debe ser dirigido en base a las características laborales y (c) el análisis de la tarea y cómo se relaciona con cada empleado.

Ambiente físico.

Gan y Berbel (2007) citados en Enríquez (2014), manifestaron que el espacio físico es determinante sobre todo en la iluminación, el ruido, la temperatura, la higiene y todo lo que involucra el factor físico, para la gestión laboral, pues de ello dependerá el estado de ánimo de los empleados en relación a sus funciones, ya que si no se atienden estos aspectos, se crearán condiciones negativas en las funciones y el desempeño laboral.

Motivación.

Jiménez y Bueno (2003) citados en Enríquez (2014), sostuvieron que para que una persona sea comprometida en su trabajo y se dé la realización del mismo, no necesariamente ésta debe estar satisfecha con su trabajo, sino que se encuentre comprometida con su labor. Muchos empleados ni siquiera reciben una gratificación por realizar su trabajo, pero se sienten motivados a hacerlo. Pueden existir cientos de condiciones que motiven a que el desempeño en el trabajo sea muy elevado, más elevado que el de cualquier persona que tenga el 'trabajo de su vida'.

Evaluación del desempeño laboral

Werther, Davis y Guzmán (2014), definieron a la evaluación de desempeño como el proceso por el cual se mide el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, se mide su contribución total a la organización, factor que en última instancia, determina su permanencia en la empresa. La mayoría de los empleados procura obtener realimentación sobre la manera en que desarrolla sus actividades y el cumplimiento de las metas asignadas, mientras que los administradores tienen que evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. Cuando el desempeño es inferior a lo estipulado, el gerente o supervisor debe emprender una acción correctiva; de manera similar, el desempeño satisfactorio o que excede lo esperado debe ser estimulado.

Según Galeano (2010), la evaluación del desempeño consiste en la formación o el desarrollo, y trata de evaluar lo que la persona hace antes de calificar lo que la persona es; es decir, la evaluación de desempeño pretende valorar lo que hace un empleado, constituyéndose en una herramienta útil de

retroalimentación para el desarrollo de una eficiente administración del talento humano de las organizaciones.

Prieto (2007) citado en Enríquez (2014), mencionó que se da a través de un proceso bien estructurado para evaluar comportamientos que están íntimamente relacionados con el trabajo y el desarrollo de los empleados reflejados en su productividad, de esta manera se verifica si su productividad se incrementará en el futuro. Por ello se dice que la evaluación está enfocada directamente a la verificación del incremento de los niveles de productividad de una organización. Además que la evaluación contribuye a que se desarrollen las competencias laborales de los empleados, dando así como resultado el desarrollo de toda la empresa y de sus empleados particularmente.

Para Galeano (2010), el objetivo fundamental de la evaluación del desempeño es determinar el valor del empleado, sobre todo por su idoneidad para el trabajo; igualmente con esta herramienta se pretende obtener la máxima información del empleado con el fin de no errar en su ubicación, detectar las necesidades que pueda tener tanto personales como de entrenamiento, formación y desarrollo; contando así con un marco de referencia para la toma de decisiones en las promociones de personal.

Robbins y Judge (2009), señalaron que la evaluación del desempeño tiene varios propósitos: a) ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos; b) las evaluaciones dan información para tomar decisiones importantes tales como ascensos, transferencias y despidos; c) identifican las necesidades de capacitación y desarrollo; d) identifican las aptitudes y competencias de los empleados que son inadecuadas y para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos; e) brindar retroalimentación a los empleados acerca de cómo ve la organización, su desempeño; y, f) las evaluaciones de desempeño son la base para asignar recompensas.(p.12)

Werther, Davis y Guzmán (2014), plantearon que los beneficios que se obtienen cuando se evalúa el desempeño laboral en forma sistemática son varios: a) clarifica los objetivos y metas del departamento al que pertenece el empleado;

b) el empleado conoce hacia dónde va la empresa y el departamento; c) permite detectar los nuevos proyectos y oportunidades que se ofrecen a los empleados; d) define claramente y en forma colaborativa los objetivos, metas e indicadores del puesto; e) permite inventariar los recursos que están disponibles o que se requerían para el logro de los objetivos; f) conforme a un parámetro documentado por escrito de los resultados de cada empleado, lo que permite tomar decisiones sobre el plan de carrera, promociones y remuneraciones; g) mejora la comunicación y entendimiento entre directivos y empleados, es decir, genera un buen ambiente de trabajo; y, h) crea la oportunidad de interacción entre directivos y empleados, lo que permite intercambiar puntos de vista sobre la organización y las labores diarias.

Por tanto, la evaluación de desempeño es de gran importancia para el desarrollo de la organización al conocer puntos débiles y fuertes del personal, la calidad de cada uno de los empleados, requerida para un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones, establecimiento de base racional y equitativa para recompensar el desempeño, permite determinar y comunicar la forma en que están desempeñando su trabajo y en principio, a elaborar planes de mejora. Así mismo, las evaluaciones a los empleados fomentan mejora de resultados, en este aspecto, se utiliza para comunicar a los colaboradores como están desempeñando sus puestos o cargos y, proponer los cambios necesarios del comportamiento, actitud, habilidades o conocimientos.

Métodos de evaluación el desempeño laboral

Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2007) citados en Yovera (2013), indicaron que:

Las organizaciones en un esfuerzo por mejorar la confiabilidad, validez y practicabilidad de las evaluaciones de desempeño tradicional han establecido métodos basados en la conducta del trabajador y en las metas organizacionales, los primeros (conductas) buscan examinar lo que hace el empleado durante el desempeño de su trabajo y los segundos (metas), examinan los resultados obtenidos por dicho empleado. (p. 366).

Yovera (2013), indicó como métodos de evaluación del desempeño docente: la evaluación por objetivos, la evaluación por escalas, la evaluación por medio de acontecimientos significativos y la evaluación de retroalimentación de 360 grados.

La evaluación por objetivos.

Con este método se comparan los resultados logrados por la persona con los resultados que se esperaban de él, analizando posteriormente las causas que han podido intervenir en esa diferencia. Es el método más flexible de todos, ya que facilita variar los criterios a lo largo del proceso y no compara con otros evaluados.

Para aplicar este método, el trabajador debe conocer a priori los objetivos o resultados que debe alcanzar, se centra en los logros individuales en función del puesto ocupado por el trabajador, dejando en evidencia las fortalezas y debilidades del evaluado en relación al puesto desempeñado. Yovera (2013).

La evaluación por escalas.

Consiste en establecer niveles de rendimiento para cada uno de los criterios que se pretenden evaluar. El evaluador debe marcar para cada criterio el punto de la escala que especifique el desempeño del evaluado, lo normal es que a todos los criterios se les aplique una misma escala.

Al respecto Mondy y Noé (2005) citados en Yovera (2013), señalaron que:

El método de escalas de calificación es un enfoque de evaluación de amplia aceptación que califica a los empleados de acuerdo con factores definidos. Al usar este enfoque, los evaluadores registran sus apreciaciones sobre el desempeño en una escala que incluye varias categorías, generalmente en número de cinco a siete, definidas por medio de adjetivos como sobresaliente, cumple con las expectativas o necesita mejorar. Aunque los sistemas proporcionan con frecuencia una calificación general, el método generalmente permite el uso de más de un criterio de desempeño. (p. 261).

Una razón de la aceptación del método de escalas de calificación es su sencillez, ya que permite evaluaciones rápidas de muchos empleados. Cuando se cuantifican las calificaciones, el método facilita la comparación del desempeño de los empleados y los factores elegidos para la evaluación son generalmente de dos tipos: relacionados con el puesto y las características personales.

Evaluación por medio de acontecimientos significativos.

El evaluador deja constancia en un documento de todos los acontecimientos que a él le han parecido significativos u otros establecidos al principio del periodo, como acontecimientos predeterminados a observar. El evaluador da su opinión sobre la persona, basándose en los diferentes acontecimientos anotados, como índice de su actuación global. Este método se le suele llamar Método de incidentes críticos, definido por Mondy y Noé (2005) citado por Yovera (2013) como “una técnica de evaluación del desempeño que requiere un registro por escrito de las actividades laborales de los empleados ya sean muy favorables o bien muy desfavorables” (p. 264); asimismo señalaron que al final del periodo de evaluación, se usan estos registros junto con otros datos para evaluar desempeño, la evaluación abarcará todo el periodo y no sólo las últimas semanas o meses.

La evaluación de retroalimentación de 360 grados.

Es un método en el cual a todas las personas que se relacionan con el empleado evaluado, como directivos, el empleado mismo, supervisores, subordinados, colegas, miembros del equipo, así como clientes internos o externos, le asignan una calificación.

La evaluación de 360 grados, también es conocida como evaluación integral, es una herramienta cada día más utilizada por las organizaciones modernas y busca dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde todos los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos. Generalmente se evalúa aspectos tales como: conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, relaciones con las personas, estabilidad emotiva, capacidad de síntesis y capacidad analítica. Yovera (2013).

Desempeño laboral en enfermería

Ramos (2015), manifestó que la enfermería al igual que otras profesiones ha experimentado cambios importantes en su formación, asociados al acelerado avance tecnológico de los servicios de salud del país, es una disciplina fundamental en el equipo de salud, su creciente aportación en los procesos de mantenimiento o recuperación del individuo, familia y comunidad en las diferentes etapas de la vida, ha demostrado la importancia del papel que desempeña como integrante del equipo interdisciplinario, con el objetivo de ofrecer servicios de salud de calidad acorde a los diferentes roles que ejerce en su contribución a la solución de problemas que afectan a la población (p.9)

Por esta razón, es de suma importancia situar de forma clara y organizada, el nivel de responsabilidad que el personal de enfermería tiene en el esquema estructural de los establecimientos para la atención médica en el sector público ya que en la medida en que cada integrante cumpla su labor, acorde a su formación académica, la calidad en los servicios de salud se verá favorecida y el usuario obtendrá mayores beneficios.

Esta participación está determinada por el rol profesional que asume según su posición dentro de la estructura organizacional: proveedor y gestor de cuidados, educador para la salud o investigador de su práctica. Todos estos roles tienen como eje el proceso de atención de enfermería a través de intervenciones generales y específicas, que son determinadas por el nivel de dominio con el que se actúa dentro del equipo multidisciplinario de salud.

El nivel de dominio a su vez se deriva del grado de conocimientos, del juicio crítico y de las competencias que se adquieren según el avance en la formación y del cultivo de los valores éticos, aspectos que requieren considerarse para determinar los límites de la responsabilidad que debe asumir cada integrante como garantía tanto de seguridad como de calidad para quien recibe los servicios.

Con la intención de precisar el nivel de desempeño, funciones y salario del personal de enfermería, las instituciones cuentan con los catálogos de puestos y profesiogramas de los cuales se derivan estas atribuciones las cuales más bien

han respondido a necesidades por cubrir la insuficiencia de personal o a compromisos laborales en los que no se ha considerado prioritaria la atención calificada de enfermería.

Según Ramos (2015), en cualquier nivel donde desempeñen su trabajo las enfermeras ejecutan actividades: Administrativas, asistenciales, docentes y de investigación.

Funciones administrativas.

Son las actividades que realiza el personal de enfermería para gestionar los recursos materiales, científicos y técnicos de equipo, o recurso humano necesario y complementario acorde a sus competencias y experiencias, para otorgar los cuidados de enfermería y alcanzar los objetivos de la organización y de los prestadores de servicios.

La administración comienza siempre que una actividad se haga con más de una persona y en el medio sanitario esto es muy frecuente. Por definición administrar es actuar consciente sobre un sistema social y cada uno de los subsistemas que lo integran, con la finalidad de alcanzar determinados resultados. Es una actividad vinculadora que permite aprovechar la capacidad y esfuerzos de todos los integrantes de una organización dirigiéndolos hacia el logro de unos objetivos comunes.

El propósito de la labor administrativa es lograr que el trabajo requerido sea efectuado con el menor gasto posible de tiempo, energía y dinero, pero siempre compatible con una calidad de trabajo. Son múltiples las actividades administrativas que realiza enfermería desde los cargos directivos hasta la enfermera asistencial, las que efectúan actividades docentes y aquellas que desempeñan su labor en centros de salud pública y comunitaria. Ramos (2015, p. 19).

Funciones asistenciales.

Son las actividades que realiza el personal de enfermería acordada, disponible o posible, relacionadas con el cuidado directo o indirecto de las personas, familias y comunidades de acuerdo al ámbito de competencia del personal de enfermería. Desempeñadas en la atención primaria, hospitalaria, de urgencias y especializada. Es la que va encaminada a apoyar al individuo en la conservación de su salud, en la recuperación de los procesos patológicos. Las actividades asistenciales se realizan en el medio hospitalario que es el que más ha dado a conocer a la enfermería. La asistencia en este medio se concreta en las actividades que van a mantener y recuperar las necesidades del individuo deterioradas por un proceso patológico.

La función asistencial se desarrolla tomando los tres niveles de atención de salud y sus funciones se resumen en atender las necesidades básicas, aplicar cuidados para la reducción de los daños provocados por la enfermedad. En el medio comunitario el personal de enfermería desarrolla una función asistencial desde una interpretación como miembro de un equipo de salud comunitario compartiendo actividades y objetivos. Ramos (2015, p.29).

Funciones docentes.

Actividades que realiza el profesional de enfermería relacionadas a la educación para la salud, la educación continua y para la formación de los recursos humanos para la salud. La enfermería como ciencia tiene un cuerpo de conocimientos propio y específico creándole la necesidad de transmitirlos.

Por una parte, la formación de los futuros profesionales. Como profesional sanitario y como parte de sus actividades intervienen en el proceso de educación para la salud, se realizan las siguientes actividades: Educación para la salud, educación sanitaria a personas, familias, núcleos sociales y comunidad, educación del equipo sanitario, capacitando como todos los integrantes para cumplir las actividades de su competencia y formación continuada. Ramos (2015, p.31).

Función de investigación.

Son las actividades que realiza el personal profesional de enfermería para aplicar el método científico en sus vertientes cuantitativas o cualitativas para la producción, reafirmación y validación del conocimiento científico de esta disciplina que permitan su aplicación en los servicios de salud basados en la evidencia científica contribuyendo así en las mejores prácticas del cuidado de enfermería para contribuir a garantizar la calidad en la atención. Ramos (2015).

La evaluación del desempeño laboral brinda al profesional de enfermería el conocimiento sobre su actuación y la oportunidad de identificar la calidad de sus procesos, una óptima prestación de cuidados, ayudará al usuario, familia y comunidad en la protección, recuperación y rehabilitación de su salud, de igual manera un deficiente desempeño repercutirá de manera negativa en este vínculo. Esta forma de evaluación exige en primer orden el empleo de métodos prácticos, los que pueden ser complementados en algunas tareas con métodos teóricos. Desarrollarse en el contexto real de los servicios de salud y con los actores reales que intervienen en el proceso salud enfermedad.

Es necesario tomar en cuenta las condiciones de trabajo, así como las situaciones personales, ya que la motivación y la actitud del personal de salud durante la ejecución de sus actividades juegan un papel fundamental en su desempeño. Aspectos que son determinantes en la calidad del desempeño y en las que hay que profundizar al analizar los datos evaluativos a fin de determinar los problemas identificados, los cuales requieren tomar decisiones gerenciales y organizacionales.

La evaluación del desempeño profesional se caracteriza porque tiene lugar en el contexto real de los servicios de salud y verifica el comportamiento profesional en cuanto a: como organiza, retiene y utiliza los conocimientos adquiridos, la integración del sistema de habilidades en la práctica y la interrelación con los demás integrantes del equipo de salud, el individuo, la familia y la comunidad.

En el cuidado de la salud la apreciación del desempeño por lo regular se hace como parte de una valoración en la calidad integral y para promover mejores cuidados para el paciente. La apreciación del desempeño también se hace para mantener, mejorar y motivar las conductas del empleado. En una industria de servicio de calidad y eficiencia son reflejo del desempeño del personal. Conforme mejora el desempeño del personal se espera que la productividad se incremente. A nivel de la enfermera individual y de su interacción con el paciente, la apreciación del desempeño es el mecanismo utilizado para evaluar y mejorar la calidad de la atención. Así se hace para propósitos de calidad y motivación. A nivel de trabajo en equipo, su apreciación se enfoca en los resultados que se obtienen e incluye eficiencia, eficacia y desempeño. Ramos (2015).

Dimensiones del desempeño laboral

Dimensión 1: Calidad del trabajo

Delgado, Álvarez y Aliaga (2007) citado por Cedeño (2011), afirmaron que la calidad es un proceso que debe responder a las necesidades y expectativas de las personas, debe ser consistente y profesional, eficiente y productiva, con trato personalizado no interrumpido, efectivo y mejorado continuamente, que impacte en el cliente y en el mercado.

Para Cedeño (2011), la calidad de trabajo en salud necesariamente implica la integración de elementos de carácter técnico y también de procesos objetivos y subjetivos; todos imbricados tienen como resultante la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de la institución de salud.

Cañarejo y Pabón (2013), manifestaron que la calidad implica la capacidad de satisfacer o superar las necesidades o expectativas de aquellos que están demandando o prestando estos servicios, en forma congruente con un estándar básico de referencia. Por ello la calidad puede ser vista como un estilo o filosofía de vida en un mundo que está cambiando y evolucionando cada día.

Dimensión 2: Responsabilidad

Fry y Johnstone (2010), definieron la responsabilidad como estar comprometido con las propias acciones, y entraña proporcionar razones y explicaciones satisfactorias para estas como uno ha conducido su propia obligación.

Para Gómez (2015), la responsabilidad guarda relación con el asumir las consecuencias de todos aquellos actos que realizamos en forma consciente e intencionada. Así también se trata de uno de los valores humanos más importantes, el que nace a partir de la capacidad humana para poder optar entre diferentes opciones y actuar, haciendo uso de la libre voluntad, de la cual resulta la necesidad de asumir todas aquellas consecuencias que de estos actos se deriven.

Vielva (2002) citado por Gómez (2015, p.19), manifestó que alguien es responsable de una conducta suya cuando se dan tres condiciones: a) libertad, la primera condición para atribuir responsabilidades que exista una actuación libre, sin coacción ni manipulación, de manera que la conducta proceda del sujeto, de sus cualidades o características personales; b) conducta intencional, el sujeto es consciente de su conducta bajo la descripción pertinente; es decir no basta con que el sujeto actué de manera consciente o que se trate de una conducta intencional porque una misma conducta puede ser objeto de diversas descripciones; y, c) existencia de una acción o una omisión, es claro que la acción libre, consciente e intencionada bajo la adscripción pertinente asume responsabilidad; sin embargo no siempre que el sujeto no actué se considerará responsabilidad; para que se otorgue responsabilidad por inacción es necesario que esta consista en una omisión negligente o una abstención; el no hacer algo es una abstención cuando es consciente y constituye una omisión por negligencia cuando, aun siendo inconsciente se opone a lo normal o lo debido.

Dimensión 3: Trabajo en equipo

El trabajo en equipo tiene lugar cuando los esfuerzos de los miembros generan resultados que van más allá de la suma de los aportes individuales. Robbins y Judge (2009).

Según Fainstein y Sánchez (2006) citados en Carozzo (2015), trabajar en equipo implicaría “una variación cualitativa en la producción del grupo, que pasa a constituirse como equipo al dejar de ser la mera agregación de las producciones individuales de sus integrantes” (p. 5).

Dimensión 4: Compromiso institucional

Robbins y Coulter (2014), afirmaron que el compromiso institucional “es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su filiación a la misma” (p. 452).

Luthans (2008), mencionó que el compromiso institucional como actitud tiene las siguientes características: a) fuerte deseo de seguir siendo miembro de una organización en particular; b) disposición a realizar un gran esfuerzo en beneficio de la organización; y, c) creencia firme en los valores y las metas de la organización, así como la aceptación de estos.

1.4. Formulación del problema

Problema general:

¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017?

Problemas específicos:

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

Con la investigación se proporciona un aporte teórico del estrés y el desempeño de las enfermeras que laboran en el hospital de estudio. Está reforzado por teorías de Maslack para el estrés y para la variable de desempeño laboral con la fundamentación teórica del Minsa que indican el proceso de transición, los cambios de estados de ánimo como un proceso progresivo, desde los síntomas asociados al estrés y la consecuencia que tiene en el desenvolvimiento del desempeño laboral del personal de enfermería.

Esta investigación sirve como base para futuras investigaciones que se hagan tanto en las instituciones públicas como en organizaciones privadas que ofrezcan el mismo servicio.

Justificación práctica

El trabajo de investigación es conveniente porque dio a conocer cuáles son los niveles determinantes que contribuyen al estrés en las enfermeras que se encuentran en contacto con el recién nacido, lo cual permitió identificar cuáles pueden ser modificados para mejorar la calidad de atención y un mejor desempeño profesional de las enfermeras del servicio de neonatología.

El profesional de enfermería como miembro del equipo multidisciplinario de salud tiene que enfrentar diversas situaciones que generan estrés, por lo que este personal debe mantener un equilibrio físico y mental que permita brindar un cuidado integral al niño durante el proceso salud - enfermedad, así también debe poseer cualidades innatas y personalidad, capaz de afrontar situaciones o eventos que causen estrés utilizando mecanismos de afronte y/o adaptación, contribuyendo de esta manera a que la enfermera cumpla sus actividades de

manera eficaz y efectiva. La investigación en base al problema planteado que se encuentra en las enfermeras en situaciones de estrés busca una trascendencia para la sociedad brindando un mejor cuidado de enfermería, mejorar el clima y lograr una mejor imagen ante otras profesionales competidoras que trabajan en otras instituciones.

Mencionando que los beneficiados ante este trabajo de investigación son los neonatos y la familia, recibiendo una mejor atención de calidad de manera eficiente.

Justificación metodológica

La investigación tuvo en cuenta los dos aspectos metodológicos para los instrumentos aplicados a las enfermeras la validez a través de los juicios de expertos donde evaluaron el contenido del instrumento que tenga coherencia en cada uno de sus ítems y la confiabilidad con un piloto del instrumento a otras enfermeras de otro hospital se utilizó el alfa de Cronbach para la variable 1 y el κ -20 para la variable 2 salieron altamente confiable.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

El estrés se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017

Hipótesis específicas

Hipotesis específica 1

El agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

Hipotesis especifica 2

La despersonalización se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

Hipotesis especifica 3

La realización personal se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

1.7. Objetivos**Objetivo general**

Establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo porque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

El presente estudio fue de nivel correlacional porque tiene “como propósito dar a conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” Hernández, et al. (2010, p. 81).

Según la finalidad fue una investigación de tipo básica porque mejora el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales. Se llama básica porque es el fundamento de otra investigación. Hernández, et al. (2014, p. 151).

Según la secuencia de las observaciones es transversal porque su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” Hernández, et al. (2014, p. 151).

Según el tiempo de ocurrencia fue prospectivo porque significa “mirar delante de sí”, mirar a lo lejos, a todos los lados, a lo largo, tener una vista amplia y extendida, argumentando que la prospectiva representa una serie de investigaciones pendientes a la evolución futura de la sociedad y de las organizaciones que permite desarrollar lineamientos de prevención a problemáticas puntuales reduciendo la incertidumbre en la toma de decisiones estratégicas. Medina y Ortegón (2007).

Según el análisis y alcance de sus resultados fue observacional porque son estudios de carácter estadístico y demográficos, ya sean de tipo sociológico o biológico, estudios epidemiológicos en los que no hay intervención por parte del investigador, y éste se limita a medir las variables que define en el estudio. Hernández, et al. (2014)

El presente estudio fue de diseño no experimental, porque “la investigación que se realiza es sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” Hernández, et al. (2014, p. 149).

2.2. Variables, operacionalización

Variable Estrés

Definición conceptual

Maslach, Jackson y Leiter (1996), lo definieron como: “Una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo” (p.20).

Definición operacional

El estrés fue medido con un instrumento que consta de 22 ítems y que tiene las siguientes dimensiones caracterizado por agotamiento emocional (CE), despersonalización o cinismo (DP) y realización personal (RP). Para su medición se utiliza el Maslach Burnout Inventory (MBI). Con la escala de Likert se evaluarían por 3 niveles o rangos.

Variable Desempeño laboral

Definición conceptual

Chiavenato (2008) expuso que:

El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. (p. 321).

Definición operacional

La variable desempeño laboral será medida con un instrumento (ficha de observación) con 31 ítems, con cuatro dimensiones: Calidad del trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo, compromiso institucional

Operacionalización de variables:

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variable estrés

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valor	Niveles y Rangos
Agotamiento emocional	• Desgaste	1,5,7		
	• Perdida de Energía	2,9		
	• Agotamiento y Fatiga Física	3,4		
	• Agotamiento y fatiga psíquica	6,8		
Despersonalización O cinismo	• Actitud negativa hacia otras personas (beneficiario del propio trabajo)	10	0= Nunca 1= Algunas veces al año o menos	Severo [76 – 110]
	• Irritabilidad	14	2= Una vez al mes	Moderado [26 – 75]
	• Perdida de la motivación del trabajo	13	3= Algunas veces al mes o menos	Leve [0 – 25]
	• Actitud emocional fría, distante y despectiva	11,12	4= Una vez a la semana 5= Diariamente	
Realización Personal	• Presencia de respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo	17,19		
	• Autoestima	20		
	• Productividad	15,16,21		
	• Capacidad para soportar presión	18,22		

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Valores	y	Niveles y Rangos
Calidad de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad minuciosa • Iniciativa laboral. 	3,5,6,7,11 1,2,8,9,10			
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología coherente • Actuación con eficiencia y autonomía 	4,16,17 12,13,15	Si [1]		Alto [21 – 31]
Compromiso Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de compromiso • Asumir responsabilidades • Capacidad de solución de problemas 	8,19,20,22 1 5,16,21	No[0[Medio [11 -20] Bajo [0 – 10]
Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de integración • Liderazgo en labores en conjunto 	25,26,29,30 27,28,31			

2.3. Población**Población**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostuvieron que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174).

La población de la presente investigación estuvo conformada por 30 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

Criterios de selección**Criterios de inclusión**

Personal de enfermería que voluntariamente quisieran participar de la investigación.

Criterios de exclusión

Personal de enfermería con licencia y de vacaciones.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica de recolección de datos fue la encuesta que es la indagación que se consigue a través de cuestionarios e indagaciones de ejecución colectiva, ordinariamente en incógnita, con la determinación de entender comportamientos y de conocer predilecciones de los sondeados sobre el suceso o acontecimiento a estudiar. Hernández, et al. (2014).

Instrumento

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario que “es un conjunto de preguntas respecto de una o varias variables a medir” Hernández, et al. (2014, p. 143).

Cuestionario

El instrumento aplicado en la investigación mediante la encuesta fue el cuestionario, siendo un escrito donde será estructurada los indicadores de las variables implicadas en el estudio (Casas, Repullo y Donado p. 528).

Pérez (1991) dijo que: “el cuestionario está conformado por un conjunto de preguntas, variedades de alternativas, se elabora cuidadosamente de acuerdo a las expectativas que se necesita en una investigación o evaluación, y que puede ser utilizados en formas múltiples, entre las que destacan su administración a trabajadores” (p. 106).

Ficha técnica del instrumento de medición de la variable estrés

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir la variable estrés Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)
Autor/es:	Christina Maslach, Susan Jackson y Richard Schwab (1986) adaptado por Br. Zoila Santillan Luyo.
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de estrés en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio E. Bernales”, Lima 2017.

Población a la que se puede administrar:	Profesionales de la salud.
Forma de Administración:	Individual
Tiempo de Aplicación:	15 minutos.
Descripción del Instrumento:	<p>Dimensiones:</p> <p>Dimensión: Agotamiento emocional Indicadores: Desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga física, agotamiento y fatiga psíquica.</p> <p>Dimensión: Despersonalización Indicadores: Actitud negativa hacia otras personas (beneficiario del propio trabajo), irritabilidad, pérdida de la motivación del trabajo, actitud emocional fría, distante y despectiva.</p> <p>Dimensión: Realización personal Indicadores: Presencias de respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo, autoestima, productividad, capacidad para soportar presión.</p> <p>Numero de Ítems: 22 Escala de respuesta: Likert 0= Nunca, 1= Algunas veces al año o menos, 2= Una vez al mes, 3= Algunas veces al mes o menos, 4= Una vez a la semana, 5= Diariamente. Escala valorativa: Baremo (Cualitativo) Leve, moderado y severo</p>
Muestra de tipificación:	La muestra estará conformada por 30 enfermeras del servicio de neonatología del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales.
validez de contenido:	Juicio de expertos: Aplicable
Confiabilidad:	Valor del alfa de cronbach = 0,926

Tabla 3

Escalas y baremos de la variable estrés

General	Cuantitativo			Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	
76-110	31-45	18-25	28-40	Severo
26-75	15-30	9-17	14-27	Moderado
0-25	0-14	0-8	0-13	Leve

Ficha técnica del instrumento de medición de la variable desempeño laboral

Nombre del Instrumento	Ficha de Observación MINSA
Autor/es:	Chiavenato (2008)
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de desempeño laboral
Población a la que se puede administrar:	Profesionales de la Salud
Forma de Administración:	Individual
Tiempo de Aplicación:	15 minutos
Descripción del Instrumento:	<p>Dimensión: Calidad de trabajo Indicadores: Capacidad minuciosa, Iniciativa laboral</p> <p>Dimensión: Responsabilidad Indicadores: Metodología coherente, actuación con eficiencia y autonomía</p> <p>Dimensión: Compromiso institucional Indicadores: Nivel de compromiso, asumir responsabilidades</p> <p>Dimensión: Trabajo en equipo Indicadores: Capacidad de solución de problemas, capacidad de integración, liderazgo en labores en conjunto</p> <p>Numero de Ítems: 31 ítems Escala de respuesta: Dicotómica 0= No 1= Si</p> <p>Escala valorativa: Baremo Alto, medio, bajo</p>
Muestra de tipificación:	30
validez de contenido:	Juicio de expertos: aplicable
Confiabilidad:	Valor del Kuder – Richardson = 0,917

Tabla 4

Baremos de la variable desempeño laboral

General	Cuantitativo				Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	Dim 4	
21-31	8-11	5-6	4-5	7-9	Alto
11-20	4-7	3-4	2-3	4-6	Medio
0-10	0-3	0-2	0-1	0-3	Bajo

Validación y confiabilidad del instrumento

Para la validez de los instrumento se utilizó la validación por juicio de expertos.

El instrumento de medición de la variable Estrés fue sometido a criterio de un grupo de juicios de expertos, integrado por 4 especialistas expertos en la gestión de la salud con el grado académico de magister, quienes estuvieron de acuerdo que el instrumento de investigación era aplicable.

El instrumento de medición de la variable Desempeño laboral fue sometido a criterio de un grupo de jueces expertos, integrado por 4 especialistas expertos en la gestión de la salud con el grado académico de magister, quienes estuvieron de acuerdo que el instrumento de investigación era aplicable.

Tabla 5

Validez de contenido del instrumento de estrés por juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellidos	Aplicable
1	Dra. Jessica Paola Palacios Garay	Aplicable
2	Mg. Patricia Teresa Pinto Espinoza	Aplicable
3	Mg. José Antonio Carbonel Arribasplata	Aplicable
4	Mg. Albina Salas Ordoño	Aplicable
5	Mg. Daniel Ángel Córdova Sotomayor	Aplicable

Tabla 6

Validez de contenido del instrumento de desempeño laboral por juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellidos	Aplicable
1	Dra. Jessica Paola Palacios Garay	Aplicable
2	Mg. Patricia Teresa Pinto Espinoza.	Aplicable
3	Mg. José Antonio Carbonel Arribasplata.	Aplicable
4	Mg. Albina Salas Ordoño.	Aplicable
5	Mg. Daniel Ángel Córdova Sotomayor	Aplicable

Fiabilidad

La fiabilidad, confiabilidad, consistencia y credibilidad de la investigación se logró a través del análisis de la información, lo cual permitió internalizar las bases teóricas, el cuerpo de ideas y la realidad” (sujetos de estudios- escenarios y contextos) (Rusque, 2003, p.134)

Para la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una prueba piloto a 16 trabajadores del servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Tabla 7

Confiabilidad de la variable estrés

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,926	16

Fuente: Base de datos de la Investigación,

El valor de alfa de Cronbach para el instrumento de medición de la variable Estrés fue de 0.926, lo cual indica que el instrumento es confiable y para ello se utilizó el SPSS versión 23..

El valor de confiabilidad kr-20 para el instrumento de medición de la variable Desempeño Laboral fue de 0.917 lo cual indica que el instrumento es confiable y para ello se utilizó el Excel.

$$\text{Se aplicó KR- 20: } \text{Confiabilidad} = \frac{31}{31-1} \left[1 - \frac{7.36}{67.1} \right] = (31/30) (1 - 0,11) = (1,03) (0,89) = 0,91$$

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 23.

Los datos obtenidos son presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlos e interpretarlos.

Para el contraste de hipótesis se hace uso de la prueba estadística el coeficiente Rho de Spearman, con un 95% de confianza porque las muestras de las variables es analítica.

El Rho Spearman es una prueba de correlación, que mide la relación entre una o más variables de tipo ordinal es decir son variables categóricas que tienen un orden natural.

2.6. Aspectos éticos

Las consideraciones éticas se basan en el respeto del anonimato de los participantes en la investigación, es decir las encuestas son anónimas., y con consentimiento previo del encuestado.

Para la realización del estudio fue necesario contar con la autorización de la dirección del Departamento de Capacitación y Investigación del HNSEB y con la jefatura del servicio de neonatología como también el consentimiento informado del personal refiriendo que es de carácter anónimo, confidencial y de uso solo para los fines de estudio.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Tabla 8

Niveles de estrés en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Leve	2	6,7	6,7	6,7
Moderado	20	66,7	66,7	73,3
Severo	8	26,7	26,3	100,0
	30	100,0	100,0	

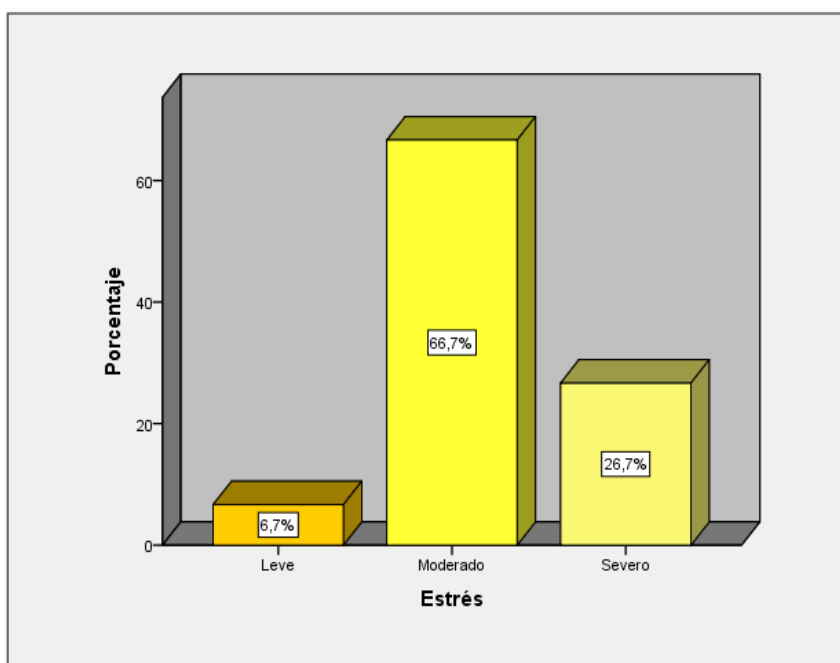


Figura 1. Niveles de estrés en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017.

En la tabla 8 y figura 1, se presentan los niveles de estrés en las enfermeras del servicio de neonatología; donde el 26.7% del personal de enfermería tienen un nivel de estrés severo, el 66.7% tienen un nivel moderado de estrés y sólo el 6.7% se percibe que en el servicio de neonatología hay un leve de estrés laboral.

Tabla 9

Niveles de agotamiento emocional en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Leve	10	33,3	33,3	33,3
Moderado	7	23,3	23,3	56,7
Severo	13	43,3	43,3	100,0
	30	100,0	100,0	

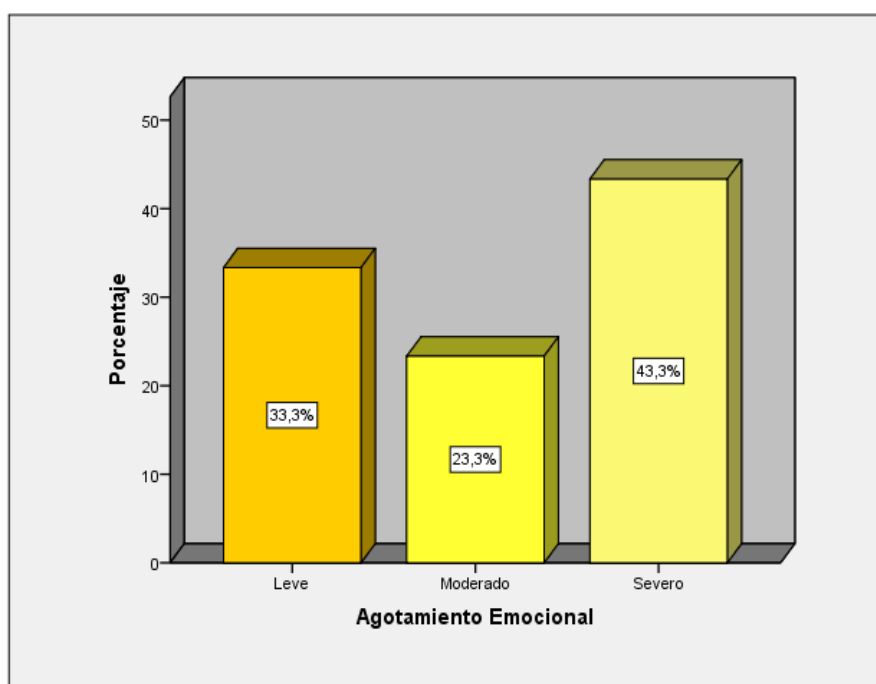


Figura 2. Niveles de agotamiento emocional en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017

En la tabla 9 y figura 2, se presentan los niveles de agotamiento emocional en las enfermeras del servicio de neonatología; donde el 43.3% del personal de enfermería tienen un nivel de agotamiento emocional severo, el 23.3% tienen un nivel moderado de agotamiento emocional y el 33.3% se percibe que en el servicio de neonatología hay un leve agotamiento emocional.

Tabla 10

Niveles de despersonalización en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Leve	11	36,7	36,7	36,7
Moderado	7	23,3	23,3	60,0
Severo	12	40,0	40,0	100,0
	30	100,0	100,0	

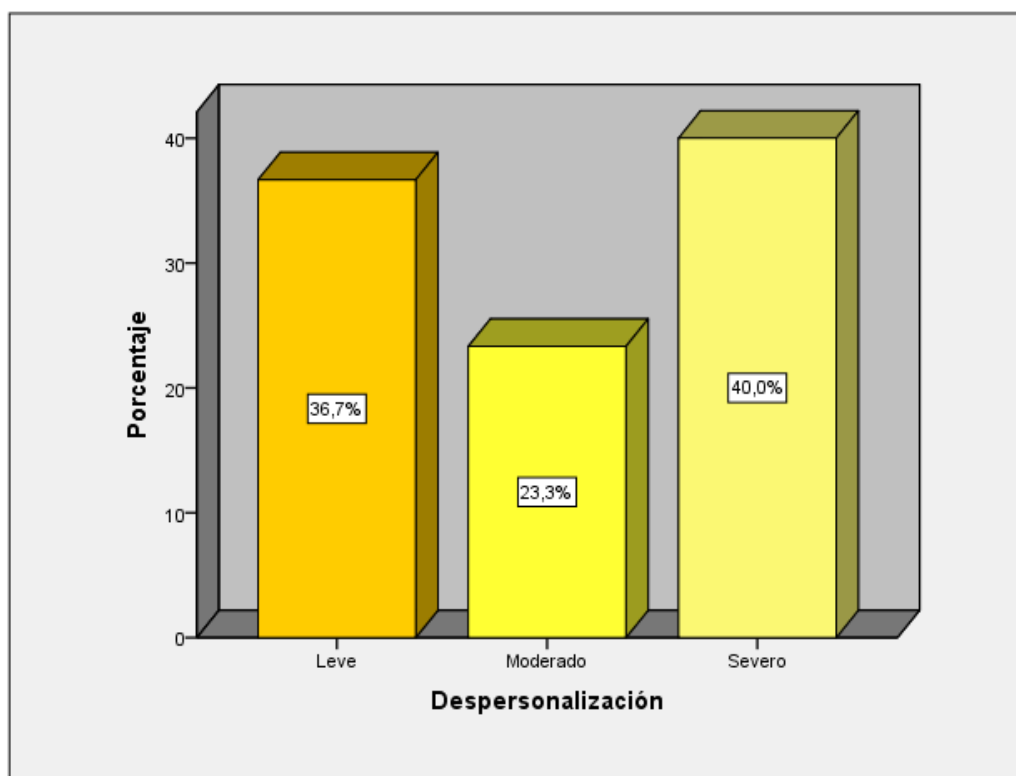


Figura 3. Niveles de despersonalización en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017

En la tabla 10 y figura 3, se presentan los niveles de despersonalización en las enfermeras del servicio de neonatología; donde el 40% del personal de enfermería tienen un nivel de despersonalización severo, el 23.3% tienen un nivel moderado de despersonalización y solo el 33.3% se percibe que en el servicio de neonatología hay un leve nivel de despersonalización.

Tabla 11

Niveles de realización en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Leve	6	20,0	20,0	20,0
Moderado	10	33,3	33,3	53,3
Severo	14	46,7	46,7	100,0
	30	100,0	100,0	

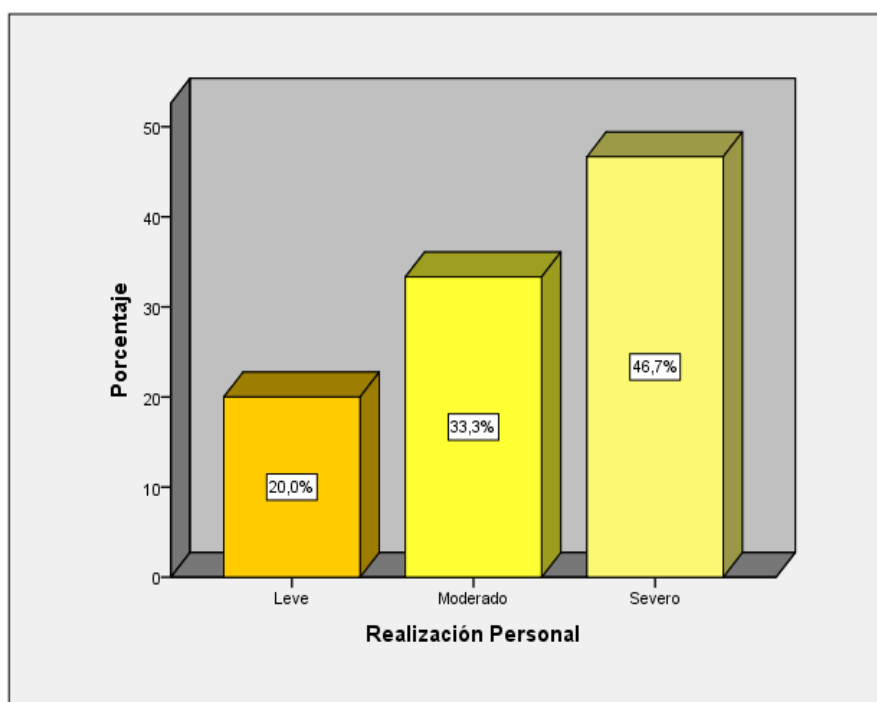


Figura 4. Niveles de realización personal en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017

En la tabla 11 y figura 4, se presentan los niveles de realización personal en las enfermeras del servicio de neonatología; donde el 46.7% del personal de enfermería tienen un nivel de realización personal severo, el 33.3% tienen un nivel de realización personal moderado y sólo el 20% perciben que en el servicio de neonatología hay un leve nivel de realización personal.

Tabla 12

Niveles de desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	14	46,7	46,7	46,7
Medio	6	20,0	20,0	66,7
Alto	10	33,3	33,3	100,0
	30	100,0	100,0	

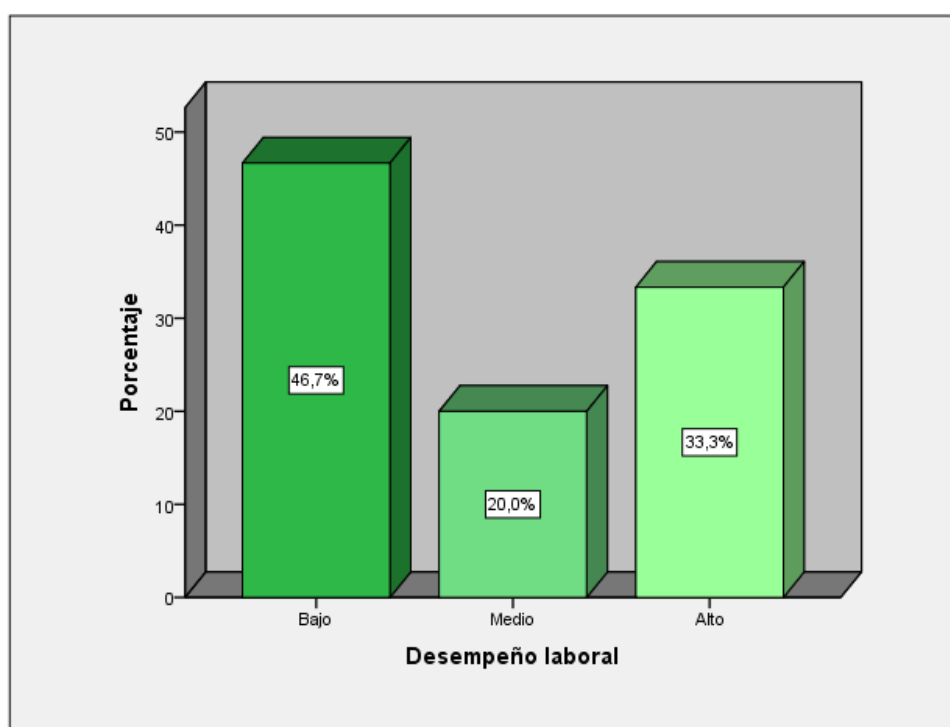


Figura 5. Niveles de desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017

En la tabla 12 y figura 5, se presentan los niveles de desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología; donde el 33,3% del personal de enfermería tienen un nivel de desempeño laboral alto, el 20% perciben un nivel medio de desempeño laboral y solo el 46,7% perciben que en el servicio de neonatología hay un bajo nivel de desempeño laboral.

Tabla 13

Niveles de la calidad de trabajo en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	36,7	36,7	36,7
Medio	9	30,0	30,0	66,7
Alto	10	33,3	33,3	100,0
	30	100,0	100,0	

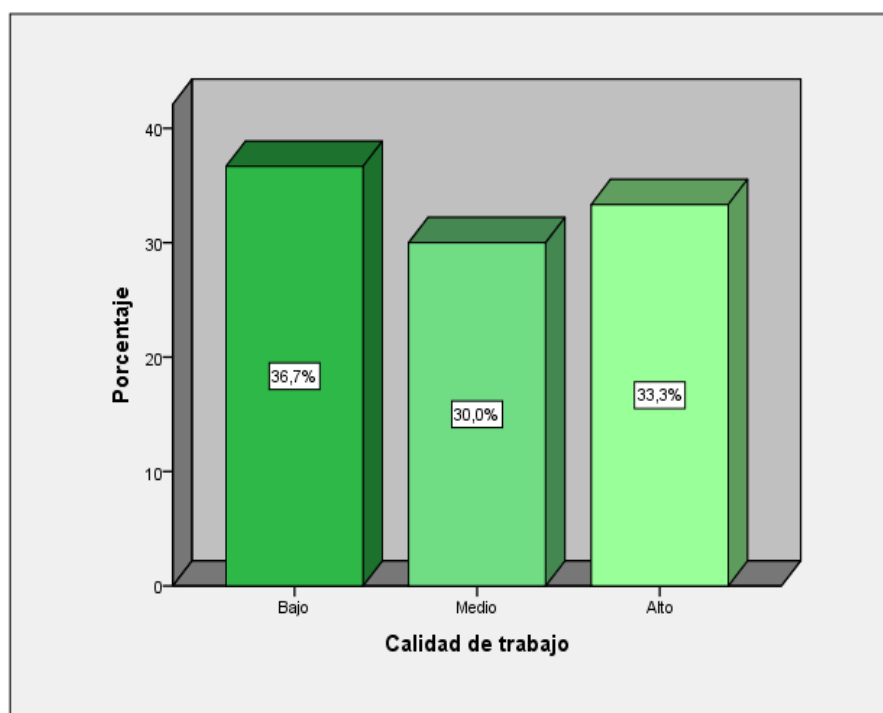


Figura 6. Niveles de la calidad de trabajo en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017

En la tabla 13 y figura 6, se presentan los niveles de calidad de trabajo en las enfermeras del servicio de neonatología; donde el 33.3% del personal de enfermería tiene un nivel de calidad de trabajo del desempeño alto, el 30.0% tienen un nivel medio de calidad de trabajo y solo el 36,7% perciben que en el servicio de neonatología hay un bajo nivel de calidad de trabajo.

Tabla 14

Niveles de responsabilidad en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	17	56,7	56,7	56,7
Medio	6	20,0	20,0	76,7
Alto	7	23,3	23,3	100,0
	30	100,0	100,0	

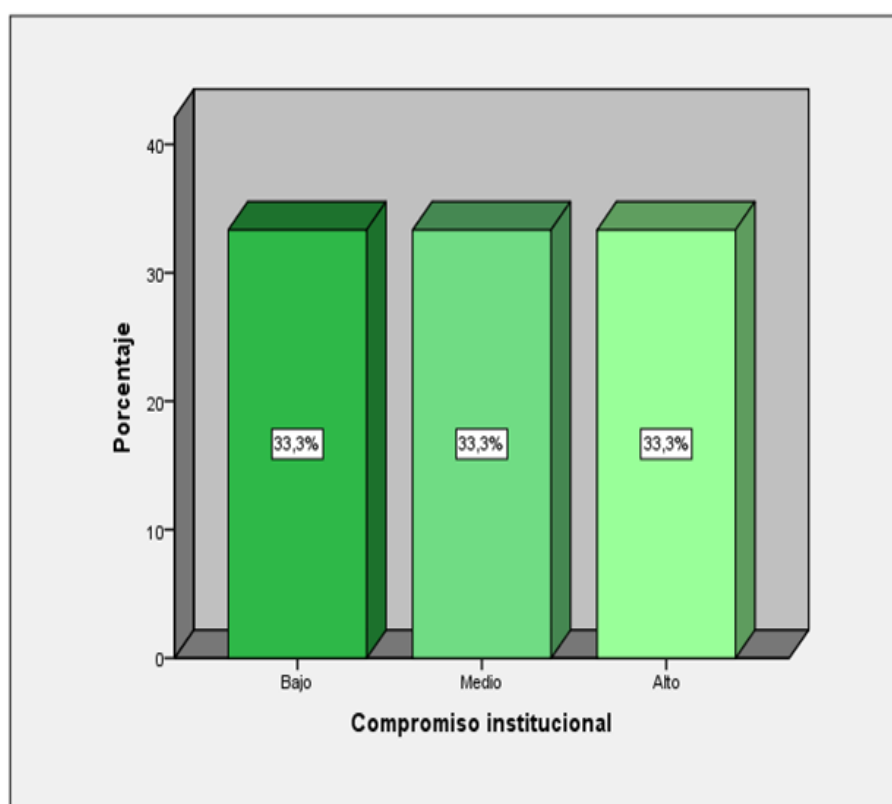


Figura 7. Niveles de responsabilidad en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017

En la tabla 14 y figura 7, se presentan los niveles de responsabilidad en las enfermeras del servicio de neonatología; donde el 23.3% del personal de enfermería tienen un nivel de responsabilidad alto, el 20% tienen un nivel medio de responsabilidad y solo el 56,7% perciben que en el servicio de neonatología hay un bajo nivel de responsabilidad.

Tabla 15

Niveles de compromiso institucional en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	33,3	33,3	33,3
Medio	10	33,3	33,3	66,7
Alto	10	33,3	33,3	100,0
	30	100,0	100,0	

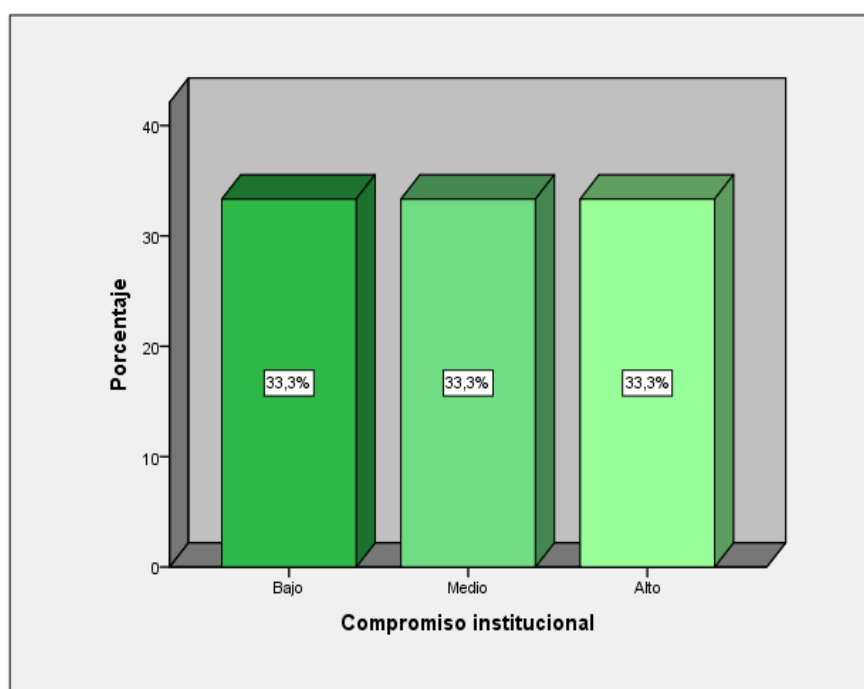


Figura 8. Niveles de compromiso institucional en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017

En la tabla 15 y figura 8, se presentan los niveles de Compromiso institucional en las enfermeras del servicio de neonatología; donde el 33.3% del personal de enfermería tienen un nivel de compromiso institucional alto, el 33.3% tienen un nivel medio de compromiso institucional y solo el 33.3% se percibe que en el servicio de neonatología hay un alto nivel de compromiso institucional.

Tabla 16

Niveles de trabajo en equipo en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	30,0	30,0	30,0
Medio	19	63,3	63,3	93,3
Alto	2	6,7	6,7	100,0
	30	100,0	100,0	

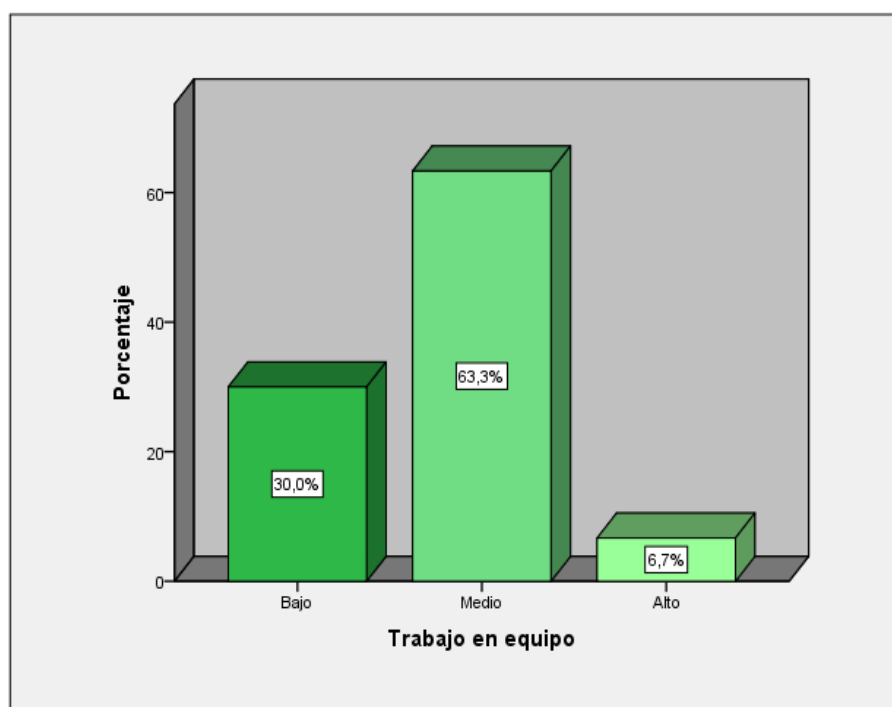


Figura 9. Niveles de trabajo en equipo en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017

En la tabla 16 y figura 9, se presentan los niveles de trabajo en equipo en las enfermeras del servicio de neonatología; donde el 6.7% del personal de enfermería tienen un bajo nivel de trabajo en equipo, el 63,3% tienen un nivel medio de trabajo en equipo y solo el 6.7% perciben que en el servicio de neonatología hay un bajo nivel de trabajo en equipo.

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

H1: Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Prueba estadística: Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión: Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 17

Grado de correlación y nivel de significancia entre el estrés y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017

			Estrés	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	-,600*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

En la tabla 17, se presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y su nivel de significancia entre las variables. A través del coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (-0,600**) se puede observar que existe una correlación negativa y moderada con la significancia estadística $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del Hospital nacional Sergio E Bernales, Lima 2017

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

H₁: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Prueba estadística: Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión: Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 18

Grado de correlación y nivel de significancia entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del hospital nacional Sergio E. Bernales, Lima 2017

			Agotamiento emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,713**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,713**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

En la tabla 18, se presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y su nivel de significancia entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral. A través del coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (-0,713**) se puede observar que existe una correlación alta y negativa con la significancia estadística $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño en las enfermeras del servicio de neonatología del Hospital nacional Sergio E Bernales, Lima 2017.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

H1: Existe relación significativa entre la despersonalización con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Prueba estadística: Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión: Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 19

Grado de correlación y nivel de significación entre la despersonalización y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales”, Lima 2017

			Despersonalización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,793**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

En la tabla 19 se presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y su nivel de significancia entre la despersonalización y la variable desempeño laboral. A través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman (-0,793**) se puede observar que existe una correlación negativa y alta con una significancia estadística $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales”, Lima 2017.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

H1: Existe relación significativa entre la realización personal con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Prueba estadística: Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión: Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 20

Grado de correlación y nivel de significación entre la Realización personal y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales”, Lima 2017

			Realización personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	,492**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	30	30
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	30	30

En la tabla 20 se presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y su nivel de significancia entre la realización personal y la variable desempeño laboral. A través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman (0.492**) se puede observar que existe una correlación positiva y moderada con una significancia estadística $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe una relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital nacional Sergio Enrique Bernales”, Lima 2017.

IV. Discusión

El estrés y el desempeño laboral, son variables de estudios en este trabajo de investigación la cual se pretende describir la relación que existe entre ellas.

El síndrome del estrés, está caracterizado por un conjunto de manifestaciones que aparecen en forma progresiva, a las cuales todas las personas están expuestas. En el presente caso: El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación y el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. (p. 321).

En cuanto a la hipótesis general, existe relación inversa y moderada entre la variable Estrés y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, ($r = -0,600^{**}$, $p = 0,000$), lo que podría explicarse porque a mayor estrés menor el desempeño laboral del personal de enfermería debido a las condiciones de trabajo, el hacinamiento, el ambiente físico inadecuado para la población que registra las estadísticas, falta de un removedor de aire para que se tenga una mayor ventilación, la falta de iluminación ocasionando dificultad para realizar procedimientos, falta de equipos e insumos para brindar una mejor atención al paciente la cual afecta el cumplimiento de los deberes, sobrecarga laboral por no existir la relación enfermera paciente, la cantidad de trabajo la cual hace que no se pueda brindar una atención de calidad disminuyendo así el tiempo para cada procedimiento, la falta de trabajo en equipo existiendo en la enfermera una tensión laboral y provocando un bajo desempeño laboral y en algunas ocasiones se vea afectado en su cumplimiento de sus deberes en la institución existiendo quejas por parte de los usuarios del hospital.

Lo que coincide con el estudio el realizado por De León (2014), "Estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del Hospital Regional de Occidente de Quetzaltenango". Concluyendo que en el

grado de estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería del servicio de emergencia de adultos y pediatría en leve, moderado y grave, prevaleció el moderado como se mencionó anteriormente, aunque preocupa la presencia de 1 o 2 personas con estrés grave, lo que afecta a la persona así como la calidad del cuidado que se brinda al usuario. Entre las manifestaciones fisiológicas y psicológicas que muestra el personal auxiliar de enfermería de los servicios de emergencia de adultos y pediátrica están: alteraciones en el patrón del sueño, en la alimentación, en el descanso, cambios de humor e inadecuado afrontamiento a los problemas laborales. En ocasiones presenta cefalea, dolor en cuello y hombros

Coincidiendo además con Curiñaupa (2014) quien concluyó que el nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, en su mayoría es de nivel medio por que se sienten cansados al final de su jornada de trabajo, bajo porque que creen que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales y alto en razón a que creen que trabajan demasiado. Mostrando como resultados 100% (16), 62% (10) tienen nivel de estrés medio, 19% (3) alto y 19% (3) bajo. En la dimensión agotamiento emocional, 56% (9) es medio, 25% (4) bajo y 19% (3) alto. En la dimensión despersonalización, 62% (10) tiene medio, 19% (3) bajo y 19% (3) alto, en la dimensión realización personal 50%(8) es medio, 25% (4) bajo y 25% (4) alto.

Por otro lado, coincide con Castillo (2013) quien concluye que la mayoría de las enfermeras del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera presentan una forma moderada de estrés, y desempeño laboral inadecuado. Como resultado se determinó la existencia del Síndrome de Burnout en niveles moderados en un 71%, asimismo sus tres dimensiones resultaron también tener niveles moderados: 61.6% en Agotamiento Emocional, 57.2% en despersonalización y 97.1% en Falta de realización personal; con respecto a la segunda variable el 52.2% tienen desempeño laboral inadecuado, y en sus dimensiones resultó que el 75.4% tiene Relaciones Interpersonales adecuadas, 52.9% tienen Experiencia o Habilidad Practica inadecuada y el 60.1% tienen Satisfacción Laboral inadecuada

Lo mismo que Díaz y Gaviria (2013) quienes concluyen que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013. Además, Macedo (2011) encontró que El nivel de estrés según dimensiones, en la mayoría de enfermeras es medio a alto ya que expresan que se sienten agoradas, dedican mucho tiempo al trabajo, sienten que tratan a los pacientes como si fueran objetos impersonales, se han vuelto insensible con la gente. Acerca del desempeño laboral según dimensiones la mayoría es inadecuado, ya que no siempre realizan una valoración, utilizan las medidas de asepsia, se involucran en la enseñanza de pre y pos grado, el trato es con calidez y calidad, no participa en las actividades de capacitación y publica en revistas. Finalmente, coincide con Millones (2003) quien encontró el 61.4 % de los enfermeros una insatisfacción moderada respecto a las condiciones de trabajo. La mayoría de los enfermeros presentan un nivel de estrés moderado 75.6%.

Lo que no coincide con el estudio el realizado por Gómez, Martínez, Clemente et al. (2015), quienes concluyen que el personal de enfermería que trabaja en dichas unidades de cuidados paliativos, no presenta un nivel de estrés tan elevado como el que planteaban al principio del estudio. De manera similar al primer antecedente, en este trabajo se destaca el estudio de los niveles de estrés y sus dimensiones, el mismo que usa el MBI para la medición, coincidiendo con lo propuesto en esta investigación en cuanto a sus resultados obtenidos en el hospital. No coincidiendo con Alfonso, Ferreira y Díaz (2014) quienes encontraron un bajo porcentaje de residentes con este síndrome (6,67%). Si bien, la vida de un médico puede resultar desgastante, la satisfacción profesional que le brinda su trabajo, hace que sea placentera su jornada.

Por lo que se establece que los niveles de estrés que se encontró en la mayoría de investigaciones son de moderado a alto debido a las jornadas de trabajo extenuante y las condiciones que ellas presentan lo que ocasionan los mayores niveles de estrés. En cuanto a las investigaciones que no coinciden es porque están relacionadas con la variable satisfacción laboral; por lo que a pesar de que presenten niveles altos de estrés no encuentran relación porque la

satisfacción laboral que sienten es por motivos personales asociados a la profesión que han elegido.

En cuanto a la primera hipótesis específica, existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017, ($r=- 0.713^{**}$, $p= 0.000$), lo que podría explicarse porque a mayor agotamiento emocional menor desempeño laboral, la presión en el entorno laboral de la institución provoca en la enfermera un fastidio , irritabilidad, cefaleas intensas provocado por un desgano emocional lo cual se ve reflejado en el trato que le brinda a los pacientes siendo intolerante no aceptando las críticas constructivas existiendo reclamos por parte de los familiares de los pacientes por maltrato recibido de la enfermera quien se encuentra cansada y reacciona de una manera inadecuada, la escases de personal y la sobrecarga de trabajo se refleja en el ausentismo laboral, impuntualidad, desgano, fatiga, frustración por no llegar a cumplir el objetivo trazado no desarrollando las actividades o cometiendo errores en el desempeño laboral.

Lo que coincide con el estudio el realizado por De la Cruz (2014), quien encontró que la población presenta niveles altos de agotamiento emocional; al igual que Curiñaupa (2014) quien encontró que en la dimensión agotamiento emocional, 56% (9) es medio, 25% (4) bajo y 19% (3) alto. Además, Ramos (2014) encontró que la mayoría de profesionales de enfermería, presentan un nivel de estrés laborable medio, ya que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, creen que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, trabajan demasiado.

Por otro lado coincide con Taipe (2014) quien encontró que el nivel de estrés de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP, en su mayoría es de medio a alto, referido a sentirse emocionalmente agotados por el trabajo, sentirse cansados al levantarse por las mañanas y tener que enfrentar otro día en el trabajo, no tener facilidad para crear una atmósfera relajada a los pacientes, sentirse cansados al final del turno de trabajo, preocuparse de que el trabajo le esté endureciendo emocionalmente, sentir que

en el trabajo están al límite de sus posibilidades y sentir que no sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.

Por lo que se establece que los niveles de agotamiento emocional encontrados en la mayoría de investigaciones son de moderado a alto debido a las jornadas de trabajo extenuante y las condiciones que ellas presentan lo que ocasiona los mayores niveles de estrés.

En cuanto a la segunda hipótesis específica existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017, ($r = - 0.793^{**}$, $p = 0.000$), lo que podría explicarse porque a mayor despersonalización menor desempeño laboral, manifestándose a través de actitudes y respuestas negativas, distantes, frías hacia los pacientes y familiares, pérdida de motivación en las labores encomendadas de la profesión, falta de concentración, trabajando algunas veces como un robot y de manera mecanizada olvidándose por un momento que nos debemos a los pacientes. Hasta la actualidad a causa de la despersonalización y/o no realización no ha guiado al personal de enfermería a una depresión, baja autoestima y ataques más comprometedores en patologías psiquiátricas.

Lo que coincide con el estudio el realizado por De la Cruz (2014) quien encontró que la población presenta niveles altos de agotamiento emocional, un 40% obtienen niveles altos de despersonalización; al igual que Curiñaua (2014) quien encontró que en la dimensión despersonalización, 62% (10) tiene medio, 19% (3) bajo y 19% (3) alto. Ramos (2014) encontró que la mayoría de profesionales de enfermería, presentan un nivel de estrés laborable medio, ya que se sienten con niveles altos de despersonalización

Asimismo Millones (2003) en su investigación concluyó como resultados el 61.4 % de los enfermeros una insatisfacción moderada respecto a las condiciones de trabajo. La mayoría de los enfermeros presentan un nivel de estrés moderado 75.6%. El 52% de los enfermeros acuden a la escala de reinterpretación positiva y desarrollo personal respecto a los mecanismos de afrontamiento de estrés. Se

encontró asociación estadística entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés. No existe significancia estadística entre el nivel de estrés y los mecanismos de afrontamiento, los cuales discrepan en la parte inferencial pero en la descriptiva coinciden en un nivel moderado que se encuentran las enfermeras.

En cuanto a la tercera hipótesis específica existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017, ($r= 0.462^{**}$, $p= 0.000$), lo que podría explicarse porque a mayor realización personal mayor desempeño laboral, se observa que la enfermera se encuentra desmotivada hacia el trabajo que cumple, teniendo una actitud emocional fría reflejándose en la labor que realiza, se comporta de una manera despectiva, distante y hasta con una actitud negativa hacia los pacientes por el exceso de trabajo. Pero aun así tienen una capacidad para soportar presión, no perjudicándose su autoestima y la productividad de las actividades diarias que establece la institución.

Lo que coincide con el estudio el realizado por De la Cruz (2014) quien encontró que manifiesta una baja realización personal (RP) en su trabajo, por encima del resto de dimensiones del Síndrome de Burnout (SB); al igual que Curiñaupa (2014) quien encontró que en la dimensión realización personal 50%(8) es medio, 25% (4) bajo y 25% (4) alto. Ramos (2014) encontró que la mayoría de profesionales de enfermería, presentan un nivel de estrés laborable medio, ya que se sienten con niveles altos de falta de realización personal

Por lo que se establece que los niveles de falta de realización encontrados en la mayoría de investigaciones es de moderado a alto debido a las jornadas de trabajo extenuante y las condiciones que ellas presentan lo que ocasiona el mayores niveles de estrés.

Por lo tanto se recomienda monitorear, acompañar y realizar acciones individualizadas del desempeño laboral de las enfermeras, debido a que está relacionado al estrés que presentan.

V. Conclusiones

- Primera:** El estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017; la cual es negativa y alta ($p = -0,600$ y $p = 0.000$)
- Segunda:** El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017; la cual es negativa y alta ($p = -0,713$ y $p = 0.000$).
- Tercera:** La despersonalización se relaciona significativamente con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017; la cual es negativa y alta ($p = -0,793$ y $p = 0.000$)
- Cuarta:** La realización personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017; la cual es positiva y alta ($p = 0,462$ y $p = 0.000$)

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda a la jefatura del departamento de enfermería del hospital monitorear, acompañar y realizar acciones individualizadas del desempeño laboral de las enfermeras, debido a que está relacionado al estrés que presentan; estas acciones se deben desarrollar en la capacidad minuciosa laboral que realizan, a la metodología coherente, la capacidad de solución de problemas, capacidad de integración en el trabajo en equipo, el liderazgo que asumen y los niveles de compromiso institucional que presentan.

Segunda: Se recomienda a autoridades del servicio de neonatología crear un programa de salud mental conjuntamente con el departamento de psicología, para el personal de enfermería, en la ayuda al correcto manejo del estrés en beneficio del paciente brindándole un cuidado de calidad.

Tercera: Se recomienda a la jefatura del departamento de enfermería realizar talleres psicológicos para mejorar los niveles de agotamiento emocional y superar los niveles de agotamiento y fatiga psíquica que presentan enseñándoles estrategias de afrontamiento al estrés.

Cuarta: Se recomienda a la jefatura del departamento de enfermería realizar talleres psicológicos para mejorar los niveles de despersonalización y así mejorar los niveles de motivación hacia el trabajo, actitud emocional fría que presentan.

VII. Referencias

- Abraham, L. y Díaz, M. (2011). Formación de jóvenes profesionales. Una experiencia de responsabilidad social compartida. *Observatorio laboral Revista venezolana*, 4 (7), 103 – 126.
- Alegre, D. (2013). *Psicofisiología del estrés*. Recuperado de <http://dorisblo.blogspot.com/2013/10/psicofisiologia-del-estres.html>.
- Alfonso, S., Ferreira, M. y Díaz, C. (2014). *Síndrome de burnout en residentes de especialidades médicas. Hospital Central Dr. Emilio Cubas del IPS. Uruguay. Eureka*, 12 (1), pp. 25-34.
- Alles, M. (2005). *5 pasos para transformar una oficina de personal en un área de recursos humanos*. México: Granica.
- Banda, M. y Santamaría, C. (2014). *Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas Efe S.A de la agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el período 2013-2014*. (Tesis de licenciatura). Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Barón, J. (2013). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo – MINSA 2012*. (Tesis de licenciatura). Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Barrientos, V. (2012). *Niveles de estrés en colaboradores del área de ferretería de una asociación solidaria de Retalhuleu*. (Tesis de maestría). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Bautista, L. (2012). Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad de Francisco Paula Santander. España. *Revista Ciencia y Cuidado*, 9 (2), pp. 64-70.
- Bohlander, G., Scott, S. y Sherman, A. (2001). *Recursos Humanos*. 12va. edición. México: Thomson.

- Bosqued, M. (2008). *Quemados. El síndrome del burnout. Qué es y cómo superarlo*. Barcelona, España: Paidós.
- Cañarejo, A. y Pabón, P. (2013). *Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012*. (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
- Carbajal, D. y Barrio, H. (2010). *Estrés en el personal de enfermería del área emergencias de adulto, en el Hospital Ruiz y Páez, Ciudad Bolívar* (Tesis Pregrado). Universidad de Oriente Núcleo de Bolívar Dr. Francisco Battistini Casalta. Bolivia. Recuperado de: <file:///G:/20%20Tesis.%20WM9%20B275.pdf>
- Cárdenas, L., Velasco, C. y Fabela, M. (2012). *Desempeño laboral del personal de enfermería: Una visión de género*. Disponible en http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol4/DESEMPENO_LABORAL_DEL_PERSONAL.pdf
- Carozzo, M. (2015). *Trabajo en equipo y resultados organizativos en pequeñas empresas de base tecnológica: el papel del diseño, la composición y los procesos interpersonales de los equipos*. (Tesis doctoral). España: Universidad Carlos III de Madrid.
- Castillo, A. (2013). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera diciembre 2012*. (Tesis de licenciatura). Lima, Perú: Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza.
- Cayetano, P. (2015). *Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la financiera EDYFICAR – Chimbote 2014*. (Tesis de licenciatura). Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

- Cedeño, R. (2011). *Evaluación de la calidad de atención de enfermería del centro quirúrgico del hospital "Rodríguez Zambrano" Manta 2010*. (Tesis de maestría). Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Chávez, D. (2016). *Incidencia e intensidad de las situaciones estresantes que presentan los estudiantes de décimo semestre durante la realización del proyecto de investigación en el periodo Abril- Septiembre 2015*. (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad Central Del Ecuador.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda Edición. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. Tercera Edición. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones*. 8ª edición. México: McGraw-Hill.
- Collins, S., Karasek, R. y Costas, K. (2005). Job strain and autonomic indices of cardiovascular disease risk. *American Journal of Industrial Medicine*, 48(3), 182-193.
- Comín, E., Fuente, I. y Gracia, A. (2003). El Estrés y el riesgo para la salud. Recuperado el 15 de 01 de 2017, de <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
- Conde, M. (2009). *Estrés y consecuencias*. Consultado el 03.01.17. Disponible en: http://www.saludalia.com/docs/Salud/web_saludalia/vivir_sano/doc/psicologia/doc/doc_estres.htm

- Correa, W. (2013). Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013. (Trabajo de investigación). Lima, Perú: UNMSM.
- Curiñaupa, L. (2014). *Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013*. (Trabajo de investigación). Lima, Perú: UNMSM.
- Davidson, J. (2001). *Sobrevivir al estrés*. España: Prentice-Hall.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. 11ª edición. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Delgado, A., Álvarez, Y. y Aliaga, R. (2007). Calidad de atención de enfermería desde la Percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. *Rev. de Ciencias de la Salud* 2:2. Perú. Disponible en <http://posgrado.upeu.edu.pe/revista/filev3/66-68.pdf>.
- De la Cruz, E. (2014). *Estrés laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de atención hospitalaria*. (Tesis de licenciatura). España: Universidad de Valladolid.
- De León, A. (2014). *Estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del Hospital Regional de Occidente de Quetzaltenango, Guatemala*. (Tesis de licenciatura). Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Del Pino, R. (2005). *Administración estratégica del estrés en el trabajo: diagnóstico de estresores laborales y apoyos institucionales en complejos petroleros marinos de producción*. Ponencia para el Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Universidad Nacional Autónoma de México.

- Díaz, I. y Gaviria, K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril - julio 2013*. (Tesis de licenciatura). Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín.
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. (Tesis de maestría). México: Universidad de Montemorelos.
- Fainstein, H. y Sánchez, J. (2006). Expectativas y viabilidad del trabajo en equipo. In: Sánchez, J. (Org.). *Fundamentos de trabajo en equipo para equipos de trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.
- Fernández, M. (2005). *Introducción a la gestión (management)*. Valencia, España: UPV.
- Fry, S. y Johnstone, M. (2010). *Ética en la Práctica de enfermería*. 3a edición. México: Manual Moderno.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional*. México: Oxford University Press.
- Galeano, L. (2010). *Administración del Talento Humano*. Bogotá, Colombia: Universidad Santo Tomas.
- Gamboa, C. y Valdés, S. (2015). *Responsabilidad de los profesionales de la salud*. Disponible en <http://www.diputados.gob.mx/sedia/sia/spi/SAPI-ISS-79-15.pdf>
- Gan, F. y Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: UOC.
- Garavito, Y. (2015). *Nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora, Lima 2014*. (Trabajo de investigación). Lima, Perú: UNMSM.

- García, A. (2015). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – Región Norte 2012*. (Tesis de licenciatura). Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J. y Konopaske, R. (2007). *Organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. Duodécima edición. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Gil-Monte P.R.y Peiró J.M.(2000). Validez factorial del Maslach Burnout inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11(3), 679-689. Recuperado el 02 de marzo del 2016 desde <http://www.psicothema.com/pdf/319.pdf>
- Gil-Monte, P. (2006). *El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del Bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gómez, C., Puga, A., Mayán, J. y Gandoy, M. (2012). Niveles de estrés en el personal de enfermería de unidades de cuidados paliativos. España. *Gerokomos*, 23 (2). Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2012000200003
- Gómez, J. (2015). Eventos estresores en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia. Hospital Regional de Ayacucho. (Proyecto de Investigación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Gómez, R. (2015). *Conocimiento de las responsabilidades éticas y legales en el ejercicio de la profesión de enfermería en internos de una universidad nacional, Lima – Perú 2014*. (Tesis de licenciatura). Lima, Perú: UNMSM.
- Harrison, R. (1978). Person-environment fit and job stress. En C.L. Cooper y R. Payne, *Stress at work* (pp.175-208). Chichester: John Wiley and Sons.

- Herrera, L. (2012). *Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas*. (Tesis de licenciatura). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014), *Metodología de la Investigación*. (6^a.ed.). Mexico: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Illera, D., Estrada, J., Pérez, R., Quintana, S. y Fajardo, T. (2013). *Estrés laboral (síndrome de burnout) en un hospital no acreditado en el municipio de Mocoa año 2012*. Bogotá, Colombia: Universidad EAN.
- Jiménez, A. y Bueno, J. (2003). *¿Qué motiva a sus colaboradores? No hay recetas, descúbralo y mejore el rendimiento*. Madrid: FC.
- Johnson, J. y Hall, E. (1988). Job strain, workplace social support and cardiovascular disease: A cross sectorial study of random sample of the Swedich working population. *American Journal of Public Health*, 78, 1336-1342.
- Jurado, M. y Vizcaíno, V. (2012). *Desempeño profesional de graduados de la carrera de enfermería, facultad ciencias de la salud, Universidad Técnica del Norte en unidades operativas del Ministerio de Salud Pública, provincia de Imbabura 2011*. (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
- Karasek, R. (1979). *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*. New York: Administrative Science Quarterly.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

- Katzenbach, J. y Smith, D. (2007). La disciplina de los equipos. In: Katzenbach, J. (Org.). *El trabajo en equipo: ventajas y dificultades*. Buenos Aires: Granica.
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial. Introducción a la Psicología industrial y organizacional*. México: McGraw- Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: Organización Mundial de la Salud. Recuperado del sitio web http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdfMadl,
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada*. Manual para la Formación del Especialista. 13ª Edición. España: Lex Nova.
- Llapa, E., Trevizan, M., Shinyashiki, T. y Mendes, I. (2009). Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud. *Enfermería Global: Revista electrónica semestral de enfermería*, (17), 1-16.
- Llapo, R. (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico SOLE E.I.R.L. Trujillo-2015*. (Tesis de licenciatura). Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. 11ª edición. México: McGraw-Hill.
- Lynch, U. (2014). *Incidencia del estrés laboral en la satisfacción laboral en los trabajadores del área contable de la empresa agrícola Arvecor S. A.* (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Macedo, B. (2011). *Nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas críticas en el Hospital de Apoyo Víctor Ramos Guardia. Haraz-2009*. (Estudio de Investigación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Mansilla, F. (2010). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Recuperado de <http://ripsol.org/Data/Elementos/607.pdf>
- Martínez A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 1(112),1-40. Recuperado el 20 de febrero del 2016 desde <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory (Research Edition)*. Palo Alto: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. 2da edición. California: Consulting Psychologist Press.
- Medina, J. y Ortigón, E. (2007). *Manual de prospectiva y decisión estratégica: bases teóricas e instrumentos para América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas.
- Millones, R. (2003). *Condiciones de Trabajo, estrés y afrontamiento en los enfermeros del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo. (Tesis de maestría)*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú. Recuperado de <http://www.upch.edu.pe/epgvac/prog/tesispost/tesis.php?cod=000345>
- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo. (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en Trabajadores de Lima Metropolitana*. Perú. Recuperado el 15 de enero de 2017 de: http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf
- Mondy, R. y Noé, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. 9na. Edición. México: Pearson Prentice Hall.

Mora, C. (2007). *Rendimiento, Desempeño, Alcance*. Venezuela. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/alcance-del-rendimientoy-desempeno-laboral-en-la-organizacion.htm>

Moruno, P. y Romero, A. (2006). *Actividades de la vida diaria*. Madrid: Elsevier.

Norma Técnica de los Servicios de Cuidados Intensivos de los Hospitales del Sector Salud - Dirección General de Salud de las Personas Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud 2004
<ftp://ftp2.minsa.gob.pe/destacados/archivos/46/Norma%20T%E9cnica%20Unidad%20Cuidados%20Intensivos.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Ginebra. Recuperado el 15 de enero de 2017 de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo, un riesgo moderno en un trabajo tradicional*. Serie N° 6. Protección de la salud de los trabajadores. Suiza. Recuperado el 15 de enero de 2017 de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf

Pacay, B. (2016). *Niveles de estrés laboral en los colaboradores de un centro educativo privado del departamento de Retalhuleu*. (Tesis de licenciatura). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Payne, R. y Fletcher, B. (1983). Job demands, supports, and constraints as predictors of psychological strain among schoolteachers. *Journal of Vocational Behavior*, 22(2): 136-147.

Pedraza, E.; Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16 (3), 493 – 505.

- Peiró, J. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*. (Tesis de licenciatura). España: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Pose, G. (2005). *Estrés en la evaluación institucional*. Disponible en <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php>
- Prieto, A. (2007). *Trabajadores competentes. Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: ESIC.
- Quispe, J. (2006). *Estrés laboral*. (Tesis de licenciatura). Trujillo, Perú.
- Ramos, E. (2014). *Estrés Laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios Instituto Nacional Materno Perinatal-2011*. Lima. (Trabajo de investigación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ramos, B. (2015). *Evaluación de desempeño de enfermería para el control del paciente con diabetes mellitus tipo 2 en el programa IMSS-PROSPERA*. (Tesis de maestría). México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Rivera, B. (2015). *Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Andahuaylas – 2015*. (Tesis de licenciatura). Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. 10ª edición. México: Pearson Educación.

- Rodríguez, Y. (2008). *El estrés en nuestras vidas*. México. Consultado el 15 de enero de 2017. Disponible en: <http://www.tecnologiahechapalabra.com/salud/especialidades/articulo.asp?i=2862>
- Salgado, J. y Cabal, A. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 27 (2), 75 – 91.
- Schermerhorn, J. (2006). *Administración*. México: Limusa-Wiley.
- Sánchez, H y Reyes C. (2015). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. Editorial Business Support Aneth S.R.L
- Selye, H. (1975). *Tensión sin angustia*. Madrid: Guadarrama.
- Selye, H. (2008). Confusión y controversia en el campo de esfuerzos. Diario de estrés humano. Recuperado:<http://tesisdeinvestigadores.blogspot.com/2011/05/tesissobre-stress.html>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occupational Health Psychology*, Vol. 1, pp. 27-41.
- Slipack, O. (1996). *Estrés Laboral*. En Red. Disponible en: http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm
- Taípe, N. (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013*. Lima, Perú: UNMSM.
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada al Síndrome de Burnout*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

- Vielva, J. (2002). *Ética profesional de la enfermera*. 2a edición. Bilbao: Desclee.
- Werther, W. y Davis, K. (2000). *Administración de personal y recurso humano*. Santiago, Chile: McGraw Hill.
- Werther, W., Davis, K. y Guzmán, M. (2014). *Administración de Recursos Humanos - Gestión del capital humano*. 7ma Edición. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Yovera, D. (2013). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del área administrativa del instituto universitario de tecnología de Yaracuy*. (Tesis de maestría). Venezuela: Universidad Nacional Abierta.

Anexos

Anexo A: Artículo científico

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017

Br. Santillan Luyo, Zoila Edith

Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La investigación titulada Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017, cuyo objetivo fue establecer la relación entre estrés y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017. La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo con un tipo de investigación básica y nivel descriptivo correlacional. El diseño de investigación fue no experimental; de corte transversal el muestreo fue no probabilístico y la población estuvo constituida por 32 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017. Se aplicó un cuestionario tipo escala de Likert para medir las variables, las cuales fueron sometidas a validez y confiabilidad de Alpha de Cronbach. Se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = - 0.600** lo que se interpreta como alta relación negativa entre las variables, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula. Aceptando que existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017

Palabras clave

Estrés, desempeño laboral

Abstract

The research entitled Stress and its relationship with work performance in nurses of the neonatology department of the "Sergio Enrique Bernales National Hospital" Lima - 2017, whose objective was to establish the relationship between stress and work performance in the nurses of the neonatology service of the "Sergio Enrique Bernales National Hospital" Lima - 2017. The research was conducted under the quantitative approach and deductive hypothetical method with a type of basic research and correlational descriptive level. The research design was non-experimental; Cross - sectional sampling was non - probabilistic and the population consisted of 32 nursing professionals working in the neonatology department of the "Sergio Enrique Bernales National Hospital" Lima - 2017. A Likert scale was used to measure the variables, which were subjected to the validity and reliability of Cronbach's Alpha. The Spearman Rho nonparametric test was applied and a Spearman Rho correlation coefficient = - 0.600 ** was obtained, which is interpreted as a high negative relation between the variables, with a $p = 0.000$ ($p < 0.05$); So the null hypothesis is rejected. Accepting that there is a significant relationship between stress and work performance in nurses of the neonatology department of the "Sergio Enrique Bernales National Hospital" Lima - 2017

Keywords

Stress, job performance

Introducción

De León (2014) realizó la investigación titulada “Estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del Hospital Regional de Occidente de Quetzaltenango”. (Guatemala). La investigación tuvo como objetivo evaluar el estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería del servicio de emergencia de adultos y pediatría del Hospital Regional de Occidente, Quetzaltenango. El estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra poblacional estuvo conformada por 32 auxiliares de enfermería. Se utilizó la escala de Holmes, validada por el especialista en Psicología. El instrumento utilizado fue una encuesta estructurada que consta de tres partes la primera de datos generales, la segunda parte con el grado de estrés y tercera mide los signos y síntomas de estrés en las personas. Los resultados muestran un estado de estrés moderado en el personal auxiliar de enfermería auxiliar de enfermería del servicio de emergencia de adultos y pediatría. Concluyendo que en el grado de estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería del servicio de emergencia de adultos y pediatría en leve, moderado y grave, prevaleció el moderado como se mencionó

anteriormente, aunque preocupa la presencia de 1 o 2 personas con estrés grave, lo que afecta a la persona así como la calidad del cuidado que se brinda al usuario. Entre las manifestaciones fisiológicas y psicológicas que muestra el personal auxiliar de enfermería de los servicios de emergencia de adultos y pediátrica están: alteraciones en el patrón del sueño, en la alimentación, en el descanso, cambios de humor e inadecuado afrontamiento a los problemas laborales. En ocasiones presenta cefalea, dolor en cuello y hombros.

Definición de estrés laboral

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016), el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Para Robbins (2004, citado en Barrientos, 2012) el estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea y de lo cual el resultado le parece incierto e importante. Indica que el estrés es una oportunidad, porque es también bueno y constituye un impulso para sobreponerse a la acción.

Dimensiones del estrés laboral

Maslach y Jackson (1986, citados en García, 2015) plantearon tres dimensiones:

Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Dimensión 1: Agotamiento emocional

Gil- Monte (2006, citado en García, 2015) manifestó que el agotamiento emocional es la situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto “diario” y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

Dimensión 2: Despersonalización

Bosqued (2008, citado en García, 2015) manifestó que la despersonalización se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

Dimensión 3: Realización personal

Gil-Monte (2006, citado en García, 2015) manifestó que la realización personal es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente y esta evaluación afecta a la realización del trabajo. Entonces una baja realización personal, se da por no poder cumplir con metas, objetivos o logros trazados por el trabajador, generando desilusión y pérdida de motivación.

Definición del desempeño laboral

Salgado y Cabal (2011), el desempeño laboral es el conjunto de conductas que permiten al empleado realizar las funciones inherentes al cargo logrando las metas organizacionales.

Dimensiones del desempeño laboral

Dimensión 1: Calidad del trabajo

Delgado, Álvarez y Aliaga (2007, citados en Cedeño, 2011) afirmaron que la calidad es un proceso que debe responder a las necesidades y expectativas de las personas, debe ser consistente y profesional, eficiente y productiva, con trato personalizado no interrumpido, efectivo y mejorado continuamente, que impacte en el cliente y en el mercado.

Dimensión 2: Responsabilidad

Fry y Johnstone (2010) definieron la responsabilidad como estar comprometido con las propias acciones, y entraña proporcionar razones y explicaciones satisfactorias para estas como uno ha conducido su propia obligación.

Dimensión 3: Trabajo en equipo

El trabajo en equipo tiene lugar cuando los esfuerzos de los miembros generan resultados que van más allá de la suma de los aportes individuales. (Robbins y Judge, 2009).

Dimensión 4: Compromiso institucional

Robbins y Coulter (2014) afirmaron que el compromiso institucional “es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su filiación a la misma” (p. 452).

Metodología

La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo con un tipo de investigación básica y nivel descriptivo correlacional. El diseño de investigación fue no experimental; de corte transversal el muestreo fue no probabilístico y la población estuvo constituida por 32 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017. Se aplicó un cuestionario tipo escala de Likert para medir las variables, las cuales fueron sometidas a validez y confiabilidad de Alpha de Cronbach. Se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman

Resultados

Los resultados descriptivos fueron el 26.7% del personal de enfermería tienen un nivel de estrés severo, el 66.7% tienen un nivel moderado de estrés y sólo el 6.7% se percibe que en el servicio de neonatología hay un leve de estrés laboral y el 46.7% informaron un nivel bajo, el 20% un nivel medio y el 33.3% un nivel alto de desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.

En la contrastación de hipótesis se obtuvo para contrastar la hipótesis general: Al 5% del nivel de significancia, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = - 0.600** lo que se interpreta como alta relación negativa entre las variables, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula, para contrastar la primera hipótesis específica: Al 5% del nivel de significancia, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = - 0.713** lo que se interpreta como alta relación negativa entre las variables, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula, para contrastar la segunda hipótesis específica: Al 5% del nivel de significancia, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = - 0.793** lo que se interpreta como alta relación negativa entre las variables, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula y para contrastar la tercera hipótesis específica: Al 5% del nivel de significancia, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.492* lo que se interpreta como moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Discusión

En cuanto a la hipótesis general existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017, ($r = - 0.600^{**}$, $p = 0.000$), lo que podría explicarse porque a mayor estrés menor desempeño laboral.

Lo que coincide con el estudio el realizado por De León (2014), quien encontró el grado de estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería del servicio de emergencia de adultos y pediatría en leve, moderado y grave, prevaleció el moderado como se mencionó anteriormente, aunque preocupa la presencia de 1 o 2 personas con estrés grave, lo que afecta a la persona así como la calidad del cuidado que se brinda al usuario. Entre las manifestaciones fisiológicas y psicológicas que muestra el personal auxiliar de enfermería de los servicios de emergencia de adultos y pediátrica están: alteraciones en el patrón del

sueño, en la alimentación, en el descanso, cambios de humor e inadecuado afrontamiento a los problemas laborales. En ocasiones presenta cefalea, dolor en cuello y hombros.

Coincidiendo además con Curiñaupa (2014) quien concluyó que el nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, en su mayoría es de nivel medio por que se sienten cansados al final de su jornada de trabajo, bajo porque que creen que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales y alto en razón a que creen que trabajan demasiado.

Por otro lado, coincide con Castillo (2013) quien encontró que la mayoría de las enfermeras del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera presentan una forma moderada de estrés, y desempeño laboral inadecuado. Lo mismo que Díaz y Gaviria (2013) quienes encontraron que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013. Además, Macedo (2011) encontró que El nivel de estrés según dimensiones, en la mayoría de enfermeras es medio a alto ya que expresan que se sienten agoradas, dedican mucho tiempo al trabajo, sienten que tratan a los pacientes como si fueran objetos impersonales, se han vuelto insensible con la gente. Acerca del desempeño laboral según dimensiones la mayoría es inadecuado, ya que no siempre realizan una valoración, utilizan las medidas de asepsia, se involucran en la enseñanza de pre y pos grado, el trato es con calidez y calidad, no participa en las actividades de capacitación y publica en revistas. Finalmente, coincide con Millones (2003) quien encontró el 61.4 % de los enfermeros una insatisfacción moderada respecto a las condiciones de trabajo. La mayoría de los enfermeros presentan un nivel de estrés moderado 75.6%.

Lo que no coincide con el estudio el realizado por Gómez, Martínez, Clemente et al. (2015), quienes encontraron que el personal de enfermería que trabaja en dichas unidades de cuidados paliativos, no presenta un nivel de estrés tan elevado como el que planteaban al principio del estudio. De manera similar al primer antecedente, en este trabajo se destaca el estudio de los niveles de estrés y sus dimensiones, el mismo que usa el MBI para la medición, coincidiendo con lo propuesto en esta investigación en cuanto a sus resultados obtenidos en el hospital. Por lo que se establece que los niveles de estrés encontrados en la mayoría de investigaciones es de moderado a alto debido a las jornadas de trabajo extenuante y las condiciones que ellas presentan lo que ocasiona el mayores niveles de estrés. En cuanto a las investigaciones que no coinciden es porque están relacionadas con la variable satisfacción laboral; por lo que a pesar de que presenten

niveles altos de estrés no encuentran relación porque la satisfacción laboral que sienten es por motivos personales asociados a la profesión que han elegido.

Conclusiones

El estrés se relaciona con el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de $-.600$.

El agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de $-.713$.

La despersonalización se relaciona con el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de $-.793$.

La realización personal se relaciona con el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de $.492$.

Referencias

- Barrientos, V. (2012). *Niveles de estrés en colaboradores del área de ferretería de una asociación solidaria de Retalhuleu*. (Tesis de licenciatura). Guatemala: Universidad Rafael Landívar
- Castillo, A. (2013). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera diciembre 2012*. (Tesis de licenciatura). Lima, Perú: Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza.
- Curiñaupa, L. (2014). Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013. (Trabajo de investigación). Lima, Perú: UNMSM.
- Delgado, A., Álvarez, Y. y Aliaga, R. (2007). Calidad de atención de enfermería desde la Percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. *Rev. de Ciencias de la Salud* 2:2. Perú. Disponible en <http://posgrado.upeu.edu.pe/revista/filev3/66-68.pdf>.

- De León, A. (2014). *Estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del Hospital Regional de Occidente de Quetzaltenango, Guatemala*. (Tesis de licenciatura). Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Fry, S. y Johnstone, M. (2010). *Ética en la Práctica de enfermería*. 3a edición. México: Manual Moderno.
- García, A. (2015). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – Región Norte 2012*. (Tesis de licenciatura). Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Gil-Monte, P. (2006). *El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del Bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gómez, J. (2015). *Eventos estresores en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia. Hospital Regional de Ayacucho*. (Proyecto de Investigación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Macedo, B. (2011). *Nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas críticas en el Hospital de Apoyo Víctor Ramos Guardia. Haraz-2009*. (Estudio de Investigación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Millones, R. (2003). *Condiciones de Trabajo, estrés y afrontamiento en los enfermeros del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú. Recuperado de <http://www.upch.edu.pe/epgvac/prog/tesispost/tesis.php?cod=000345>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. 10ª edición. México: Pearson Educación
- Salgado, J. y Cabal, A. (2011). *Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas*. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 27 (2), 75 – 91.

Anexo B: Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia							
Título: Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017. Autor: Zoila Edith Santillan Luyo							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problema específico 1:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017?</p> <p>Problema específico 2:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1:</p> <p>Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.</p> <p>Objetivo específico 2:</p> <p>Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El estrés se relaciona de manera inversa con el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipotesis especifica 1:</p> <p>El agotamiento emocional se relaciona de manera inversa con el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.</p> <p>Hipotesis especifica 2:</p> <p>La despersonalización se relaciona de manera inversa con el</p>	Variable 1: Estrés				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			<p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p>	<p>Desgaste</p> <p>Pérdida de energía</p> <p>Agotamiento y fatiga física</p> <p>Agotamiento y fatiga psíquica.</p> <p>Actitud negativa hacia otras personas (beneficiario del propio trabajo)</p> <p>Irritabilidad</p> <p>Perdida de la motivación hacia el trabajo</p> <p>Actitud emocional fría, distante y despectiva</p> <p>Presencia de respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo</p> <p>Baja autoestima</p> <p>Baja productividad</p> <p>Incapacidad para soportar presión</p>	<p>1, 5, 7</p> <p>2, 9</p> <p>3, 4</p> <p>6, 8</p> <p>10</p> <p>11,</p> <p>13</p> <p>11, 12</p> <p>17, 19,</p> <p>,20</p> <p>15, 16, 21</p> <p>18, ,22</p>	<p>Autoevaluación escala de Likert:</p> <p>0 = Nunca</p> <p>1 = Algunas veces al año o menos</p> <p>2 = Una vez al mes</p> <p>3 = Algunas veces al mes o menos</p> <p>4 = Una vez a la semana</p> <p>5 = Diariamente</p>	<p>Leve</p> <p>(0 – 25)</p> <p>Moderado</p> <p>(26 – 75)</p> <p>Severo</p> <p>(76 – 110)</p>

<p>Problema específico 3: ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017?</p>	<p>2017.</p> <p>Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.</p>	<p>desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.</p> <p>Hipotesis específica 3: La realización personal se relaciona de manera inversa con el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017.</p>					
			Variable 2: Desempeño Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Calidad de Trabajo	Capacidad minuciosa Iniciativa laboral.	3, 5, 6, 7, 11 1, 2, 8, 9, 10	Si (1) No (0)	Alto (21 – 31) Medio (11 – 20) Bajo (0 – 10)
Responsabilidad	Metodología coherente. Actuación con eficiencia y autonomía.	14, 16, 17 12, 13, 15					
Compromiso institucional	Nivel de compromiso Asumir responsabilidades	18, 19, 20, 22 21					
Trabajo en equipo	Capacidad de solución de problemas. Capacidad de integración Liderazgo en labores en conjunto	23,24 25,26,29,30, 27,28,31					

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Método: Hipotético Deductivo</p>	<p>Población: 30 enfermeras del servicio de neonatología del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales.</p> <p>Tamaño de muestra: 32 enfermeras.</p>	<p>Variable 1: Estrés</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Maslach burnout inventory Año: 1996 Monitoreo: Zoila Edith Santillan Luyo Ámbito de Aplicación: Servicio de Neonatología Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p>Variable 2: Desempeño Laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario, Ficha de Observación</p> <p>Autor: Chiavenato Año: 2008 Monitoreo: Zoila Edith Santillan Luyo Ámbito de Aplicación: Servicio de Neonatología Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procederá al análisis estadístico respectivo, en la cual se utilizará el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 23. Los datos serán tabulados y presentados en tablas y figuras de acuerdo a las variables y dimensiones.</p> <p>Para la prueba de las hipótesis se aplicará el coeficiente Rho de Spearman, ya que el propósito será determinar la relación entre las dos variables a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.</p> <p>INFERENCIAL: Prueba no paramétrica. Rho de Spearman</p>

**Anexo C: Certificado de validez de Contenido de los instrumentos
ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL**

**Apéndice
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS**

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Agotamiento Emocional								
01	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	✓		✓		✓		
02	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	✓		✓		✓		
03	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	✓		✓		✓		
04	Siento que trabajar todo el día con los estudiantes me cansa	✓		✓		✓		
05	Siento que mi trabajo me está desgastando	✓		✓		✓		
06	Me siento frustrado en mi trabajo	✓		✓		✓		
07	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓		✓		✓		
08	Siento que trabajar en contacto directo con los estudiantes me cansa	✓		✓		✓		
09	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Despersonalización								
10	Siento que estoy tratando a algunos estudiantes como si fueran objetos impersonales	✓		✓		✓		
11	Siento que me he hecho más duro con la gente	✓		✓		✓		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis estudiantes	✓		✓		✓		
14	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 : Realización Personal								
15	Siento que puedo entender fácilmente a los estudiantes	✓		✓		✓		
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis estudiantes	✓		✓		✓		
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	✓		✓		✓		
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		✓		✓		
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis estudiantes	✓		✓		✓		
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis estudiantes	✓		✓		✓		
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓		✓		✓		
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. PALACIOS GARAY JESSICA DNI: 00370757
de.....del 2014

Especialidad del evaluador: METODOLOGA

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teorías formulado.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Dra. Jessica Paula Palacios Garay
 CPPe# 0300370757

Apéndice
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Calidad del trabajo								
01	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	✓		✓		✓		
02	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
03	Produce o realiza un trabajo ordenado.	✓		✓		✓		
04	Produce o realiza un trabajo en los tiempos establecidos.	✓		✓		✓		
05	Produce o realiza un trabajo sin errores	✓		✓		✓		
06	Produce o realiza un trabajo metódico.	Si	No	Si	No	Si	No	
07	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	✓		✓		✓		
08	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la claridad, exactitud, seriedad, y utilidad de las tareas encomendadas.	✓		✓		✓		
09	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal (cursos, talleres, etc.) e informal (lectura de documentos) y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.	✓		✓		✓		
11	Puede trabajar independientemente.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Responsabilidad								
12	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Servicio de neonatología	✓		✓		✓		
14	Transmite esta información oportunamente.	✓		✓		✓		
15	Mantiene a la directora encargada del servicio de neonatología informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas al interior del Establecimiento.	✓		✓		✓		

17	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3 : Compromiso institucional		Si	No	Si	No	Si	No
18	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Servicio de neonatología.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Servicio de neonatología	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Servicio de neonatología.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Conoce la Misión y Visión del Hospital	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 4: Trabajo en equipo		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	Colabora con otros armoniosamente sin consideración a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	Demuestra respeto a sus superiores.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	Demuestra respeto a sus colegas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

24 de 02 del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dra. PALACIOS GARAY JESSICA DNI: 00370757

Especialidad del evaluador: Metodologa

- ¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- ² Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teorías formulado.
- ³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Jessica Palacios
 Dra. Jessica Paola Palacios Garay
 CPP-0370757

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRÉS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional							
1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotada	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotada	X		X		X		
4	Siento que trabajar todo el día con los pacientes me cansa	X		X		X		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando	X		X		X		
6	Me siento frustrado(a) en mi trabajo	X		X		X		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X		X		X		
8	Siento que trabajar en contacto directo con mis pacientes me cansa	X		X		X		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fuera objetos impersonales	X		X		X		
11	Siento que me he hecho más duro con mis pacientes	X		X		X		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X		X		X		
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	X		X		X		
14	Me parece que los padres del neonato me culpan de su estado de salud de su bebe	X		X				
	DIMENSIÓN 3: Realización Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Siento que puedo entender fácilmente a mis pacientes	X		X		X		
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	X		X		X		
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes a través de mi trabajo.	X		X		X		
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo	X		X		X		
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	X		X		X		
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.	X		X		X		
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X		
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PINTO ESPINOZA PATRICIA TERESA DNI: 06879217.....

Especialidad del validador: UCI NEONATAL.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

...10...de...03...del 20...17

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 M.D. PATRICIA PINTO ESPINOZA
 Lic. Especialista en UCI Neonatología
 C.E.P. IATA.L. J.P.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad del Trabajo							
1	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	×		×		×		
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos.	×		×		×		
3	Produce o realiza un trabajo ordenado.	×		×		×		
4	Produce o realiza un trabajo en los tiempos establecidos.	×		×		×		
5	Produce o realiza un trabajo sin errores.	×		×		×		
6	Produce o realiza un trabajo metódico.	×		×		×		
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	×		×		×		
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la claridad, exactitud, seriedad y utilidad de las tareas encomendadas.	×		×		×		
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	×		×		×		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal (cursos, talleres, etc.) e informal (lectura de documentos) y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.	×		×		×		
11	Puede trabajar independientemente	×						
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.	×		×		×		
13	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Servicio de neonatología.	×		×		×		
14	Transmite esta información oportunamente.	×		×		×		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PINTO ESPINOZA PATRICIA T. DNI: 06879217

Especialidad del validador: UCI NEONATAL

..... 10 de 03 del 2017

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Mg. PATRICIA T. PINTO ESPINOZA
 Lic. Especialista en UCI Neonatología
 C.E.P. 16101 RNE: 6596

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRÉS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional							
1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo	✓		✓		✓		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotada	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotada	✓		✓		✓		
4	Siento que trabajar todo el día con los pacientes me cansa	✓		✓		✓		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado(a) en mi trabajo	✓		✓		✓		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓		✓		✓		
8	Siento que trabajar en contacto directo con mis pacientes me cansa	✓		✓		✓		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fuera objetos impersonales	✓		✓		✓		
11	Siento que me he hecho más duro con mis pacientes	✓		✓		✓		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	✓		✓		✓		
14	Me parece que los padres del neonato me culpan de su estado de salud de su bebe	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Realización Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Siento que puedo entender fácilmente a mis pacientes	✓		✓		✓		
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	✓		✓		✓		
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes a través de mi trabajo.	✓		✓		✓		
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		✓		✓		
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	✓		✓		✓		
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.	✓		✓		✓		
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓		✓		✓		
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carbonel Arribasplata José Antonio DNI: 40578987

Especialidad del validador: Tecnólogo Médico en Radiología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...05 de 03 del 2017

Carbonel Arribasplata José Antonio
Carbonel Arribasplata José Antonio
Mg. Gestión de los Servicios de la Salud
Especialista en Tecnología Médica - Radiología
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad del Trabajo							
1	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	✓		✓		✓		
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
3	Produce o realiza un trabajo ordenado.	✓		✓		✓		
4	Produce o realiza un trabajo en los tiempos establecidos.	✓		✓		✓		
5	Produce o realiza un trabajo sin errores.	✓		✓		✓		
6	Produce o realiza un trabajo metódico.	✓		✓		✓		
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	✓		✓		✓		
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la claridad, exactitud, seriedad y utilidad de las tareas encomendadas.	✓		✓		✓		
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal (cursos, talleres, etc.) e informal (lectura de documentos) y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.	✓		✓		✓		
11	Puede trabajar independientemente							
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad							
12	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.	✓		✓		✓		
13	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Servicio de neonatología.	✓		✓		✓		
14	Transmite esta información oportunamente.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mag. Carbonel Arribasplata José Antonio DNI: 40578987

Especialidad del validador: Tecnólogo Médico en Radiología

05 de 03 del 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Carbonel
Carbonel Arribasplata José Antonio
Mg. Gestión de los Servicios de la Salud
Lic. en Tecnología Médica - Radiología
CTM Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRÉS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional							
1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo	✓		✓		✓		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotada	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotada	✓		✓		✓		
4	Siento que trabajar todo el día con los pacientes me cansa	✓		✓		✓		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado(a) en mi trabajo	✓		✓		✓		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓		✓		✓		
8	Siento que trabajar en contacto directo con mis pacientes me cansa	✓		✓		✓		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fuera objetos impersonales	✓		✓		✓		
11	Siento que me he hecho más duro con mis pacientes	✓		✓		✓		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	✓		✓		✓		
14	Me parece que los padres del neonato me culpan de su estado de salud de su bebe	✓						
	DIMENSIÓN 3: Realización Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Siento que puedo entender fácilmente a mis pacientes	✓		✓		✓		
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	✓		✓		✓		
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes a través de mi trabajo.	✓		✓		✓		
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		✓		✓		
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	✓		✓		✓		
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.	✓		✓		✓		
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓		✓		✓		
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ALICIA SANDOZ ORDÓÑEZ DNI: 101.1540

Especialidad del validador: Magistra en educación superior con mención en docencia e investigación

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

... 11 de 03 del 2019



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad del Trabajo							
1	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	✓		✓		✓		
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
3	Produce o realiza un trabajo ordenado.	✓		✓		✓		
4	Produce o realiza un trabajo en los tiempos establecidos.	✓		✓		✓		
5	Produce o realiza un trabajo sin errores.	✓		✓		✓		
6	Produce o realiza un trabajo metódico.	✓		✓		✓		
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	✓		✓		✓		
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la claridad, exactitud, seriedad y utilidad de las tareas encomendadas.	✓		✓		✓		
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal (cursos, talleres, etc.) e informal (lectura de documentos) y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.	✓		✓		✓		
11	Puede trabajar independientemente	✓						
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad							
12	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.	✓		✓		✓		
13	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Servicio de neonatología.	✓		✓		✓		
14	Transmite esta información oportunamente.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [✓] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SALAS GARRIDO ALBINO DNI: 101.125.43

Especialidad del validador: Psicología en educación superior con mención en docencia e investigación

11 de 03 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Enf. Exp. Albino Salas Garrido
Firma del Experto Informante.
(10112543)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: ESTRÉS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional							
1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo	✓		✓		✓		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacía	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansada	✓		✓		✓		
4	Siento que trabajar todo el día con los pacientes me cansa	✓		✓		✓		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado(a) en mi trabajo	✓		✓		✓		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓		✓		✓		
8	Siento que trabajar en contacto directo con los pacientes me cansa, produce estrés	✓		✓		✓		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades en el trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización o Cinismo	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fuera objetos impersonales	✓		✓		✓		
11	Siento que me he hecho más duro, más insensible con la gente	✓		✓		✓		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	✓		✓		✓		
14	Me parece que los padres de los bebés me culpan de sus problemas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Realización Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Siento que puedo entender fácilmente a mis pacientes	✓		✓		✓		
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	✓		✓		✓		
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	✓		✓		✓		
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		✓		✓		
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros	✓		✓		✓		
20	Me siento estimado, reconfortado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.	✓		✓		✓		
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓		✓		✓		
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DANIEL ANGEL CORDOVA SOTOMAYOR DNI: 08877455

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN

23 de SET. del 20.17

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Daniel A. Cordova S.
Firma del Experto Informante.
 Mg. Daniel A. Cordova Sotomayor
 Docente Investigador
 COP. 16806

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad del Trabajo							
1	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	✓		✓		✓		
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos	✓		✓		✓		
3	Produce o realiza un trabajo ordenado	✓		✓		✓		
4	Produce o realiza un trabajo en los tiempos establecidos	✓		✓		✓		
5	Produce o realiza un trabajo sin errores	✓		✓		✓		
6	Produce o realiza un trabajo metódico.	✓		✓		✓		
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros	✓		✓		✓		
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la claridad, exactitud, seriedad, y utilidad de las tareas encomendadas.	✓		✓		✓		
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal (cursos, talleres, etc.) e informal (lectura de documentos) y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.	✓		✓		✓		
11	Puede trabajar independientemente	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad							
12	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes	✓		✓		✓		
13	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Servicio de neonatología	✓		✓		✓		
14	Transmite esta información oportunamente.	✓		✓		✓		

15	Mantiene a la enfermera encargada del servicio de neonatología informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.	✓		✓		✓	
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas al interior del Establecimiento.	✓		✓		✓	
17	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: Compromiso Institucional	Si	No	Si	No	Si	No
18	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores	✓		✓		✓	
19	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Servicio de neonatología.	✓		✓		✓	
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Servicio de neonatología	✓		✓		✓	
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Servicio de neonatología	✓		✓		✓	
22	Conoce la Misión y Visión del Hospital	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: Trabajo en Equipo	Si	No	Si	No	Si	No
23	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.	✓		✓		✓	
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	✓		✓		✓	
25	Colabora con otros armoniosamente sin consideración a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías	✓		✓		✓	
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	✓		✓		✓	
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo	✓		✓		✓	
28	Demuestra respeto hacia los usuarios	✓		✓		✓	
29	Demuestra respeto a sus superiores.	✓		✓		✓	
30	Demuestra respeto a sus colegas.	✓		✓		✓	
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DANIEL ANGEL CORDOVA SOTOMAYOR DNI: 08877455

Especialidad del validador: INVESTIGACION

.....23 de SET del 2017

Daniel Cordova S

Firma del Experto Informante
Mg. Daniel A. Cordova Sotomayor
Docente Investigador
COP. 16806

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo D. Instrumento de medición de la variable

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,

Por medio de la firma de este documento doy mi consentimiento para participar en la investigación titulada: **Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017**, siendo desarrollado por estudiantes de Maestría en Gestión de los Servicios de la salud.

Me han explicado con claridad los objetivos del estudio de investigación, por otra parte me explicaron que la información que yo proporcione será estrictamente de carácter confidencial para fines de investigación científica.

Por lo anterior acepto voluntariamente participar en dicho estudio.

.....

Firma del Participante

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

INSTRUMENTO: QUE MIDE EL ESTRÉS

El presente instrumento tiene por finalidad determinar la presencia del estrés en ésta institución. La información que usted proporcione es estrictamente confidencial y anónimo, se le agradece tener objetividad en sus respuestas.

DATOS GENERALES

1. Su actual estado civil.

Casada(o) () Divorciada(o) () Soltera(o) ()
 Viuda(o) () Conviviente ()

2. Trabajo en otra institución: (Si) (No)

3. Grado de Académico

Bachiller () Magister () Doctorado () Otros ()

4. Su condición es:

Nombrado () Contratado ()

5. Edad: _____

6. N° de hijos: 1() 2() 3 a más()

7. Tiempo que labora en el servicio:

Menos de 1 año () 10 a 20 años() 1 a 5 años ()
 6 a 10 años () 21 a más años ()

8. El salario que usted percibe satisface sus necesidades:

(Si) (No) Porque:

9. **Trabaja en potra institución:** Si() No()

Especifique:

10. **Sufre de alguna enfermedad:** Si() No()

Especifique:

Hace cuánto tiempo:

CUESTIONARIO – MBI

Autores: Christina Maslach, Susan Jackson y Richard Schwab (1986)

adaptado por Br. Zoila Santillan Luyo

Instrucciones:

A continuación se presenta un conjunto de diferentes enunciados sobre situaciones relacionadas con su trabajo en la institución. Usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Responda marcando con un aspa (X) sobre la alternativa que le parece correcta, según la siguiente escala:

ESCALA DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

0	1	2	3	4	5
Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes	Algunas veces al mes o menos	Una vez a la semana	diariamente

N°	Ítems	0	1	2	3	4	5
	Agotamiento Emocional						
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.						
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacía.						
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansada.						
4	Siento que trabajar todo el día con los pacientes me cansa.						
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.						
6	Me siento frustrado en mi trabajo.						
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.						
8	Siento que trabajar en contacto directo con los pacientes me cansa (produce estrés).						
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades en el trabajo.						
	Despersonalización						
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.						

11	Siento que me he hecho más duro, más insensible con la gente.						
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurrirá a mis pacientes.						
14	Me parece que los padres del bebe me culpan de alguno de sus problemas.						
	Realización Personal						
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.						
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.						
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.						
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo						
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes						
20	Me siento estimada, reconfortada después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes						
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.						
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.						

FICHA DE OBSERVACION
MIDE: DESEMPEÑO LABORAL
Autor: Chiavenato (2008)

El presente instrumento sirve para recolectar datos respecto al desempeño laboral del profesional de enfermería, a fin de procesar estos datos recolectados para estudios de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

N°	Dimensiones/Ítems			OBSERVACIONES
	CALIDAD DE TRABAJO	SI	NO	
1	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.			
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos.			
3	Produce o realiza un trabajo ordenado.			
4	Produce o realiza un trabajo en los tiempos establecidos.			
5	Produce o realiza un trabajo sin errores			
6	Produce o realiza un trabajo metódico.			
	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.			
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la claridad, exactitud, seriedad, y utilidad de las tareas encomendadas.			
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.			
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal			

	(cursos, talleres, etc.) e informal (lectura de documentos) y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.			
11	Puede trabajar independientemente.			
	RESPONSABILIDAD:	SI	NO	
12	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.			
13	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Servicio de neonatología			
14	Transmite esta información oportunamente.			
15	Mantiene a la jefa encargada del servicio de neonatología informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.			
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas al interior del Establecimiento.			
17	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.			
	COMPROMISO INSTITUCIONAL:	SI	NO	
18	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores			
19	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Servicio de neonatología.			
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Servicio de neonatología			
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Servicio de neonatología.			
22	Conoce la Misión y Visión del Hospital			
	TRABAJO EN EQUIPO:	SI	NO	
23	Informa y consulta oportunamente a su superior			

	sobre cambios que los afecten directamente.			
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.			
25	Colabora con otros armoniosamente sin consideración a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.			
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.			
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.			
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.			
29	Demuestra respeto a sus superiores.			
30	Demuestra respeto a sus colegas.			
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.			

Gracias por su colaboración.

Anexo E. Consentimiento de la institución



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del buen servicio al ciudadano"

OFICIO N° 002-2017-SNEO-HNSEB

A : Lic. Zoila Edith Santillan Luyo
Licenciada en enfermería del Servicio de Neonatología-HSEB

DE : Dra. Luz Miranda Dueñas
Médico Jefe del Servicio de Neonatología - HSEB

ASUNTO : Autorización para realización de Investigación.

FECHA : 10-Julio-2017

Por medio del presente documento, le comunico a usted:

En relación a lo solicitado, sobre el desarrollo del trabajo de investigación que usted va realizar en nuestro servicio, por ser de consecuencias favorables para fines de evaluación de nuestro personal que labora y para los fines que usted desea, autorizo el desarrollo del trabajo de investigación denominado: **"Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Sergio E. Bernales" Lima – 2017"**

Sin otro particular.

Atte.:


LUZ MARINA MIRANDA DUEÑAS
MÉDICO PEDIATRA - NEONATOLOGÍA



PERÚ
Ministerio
de Salud

INSTITUTO DE GESTION
DE SERVICIOS DE SALUD

HOSPITAL
SERGIO E. BERNALES

SERVICIO DE
NEONATOLOGIA

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del buen servicio al ciudadano"

OFICIO N° 006-2017-NEONATOLOGIA-HNSEB

A : Lic. Zoila Edith Santillan Luyo
Licenciada en enfermería del Servicio de Neonatología-HSEB

DE : Lic. Patricia Teresa Pinto Espinoza
Jefa de enfermeras del Servicio de Neonatología - HSEB

ASUNTO : Autorización para realización de Investigación.

FECHA : 10-Julio-2017

Por medio del presente documento, le comunico a usted:

En relación a lo solicitado, sobre el desarrollo del trabajo de investigación que usted va realizar en nuestro servicio, por ser de consecuencias favorables para fines de evaluación de nuestro personal que labora y para los fines que usted desea, autorizo el desarrollo del trabajo de investigación denominado: **"Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de Neonatología del "Hospital Nacional Sergio E. Bernales", Lima – 2017"**

Sin otro particular.

Atte.:

MINSITERIO DE SALUD
HOSPITAL NAC. SERGIO E. BERNALES
LIC. PATRICIA T. PINTO ESPINOZA
Jefa del Servicio de Neonatología

Av. Túpac Amaru Km 14.5
Comas Lima 07, Perú
Central Tlf. (511) 558-0186
Servicio de Neonatología – Anexo 260



PERU

MINISTERIO
DE SALUDHOSPITAL SERGIO E.
BERNALESOFICINA DE APOYO A LA
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

MEMO N°. 362 -2017-OF-ADEI-HSEB

A : Srta. **SANTILLAN LUYO Zoila Edith**

Asunto : Autorización para aplicación de instrumento de Investigación

Ref. : Solicitud s/n de fecha 11 de Julio del 2017

Fecha : **12 JUL 2017**

Mediante el presente me dirijo a usted, para dar respuesta a su solicitud de la referencia y comunicarle que esta Jefatura luego de revisar su Trabajo de Investigación Titulado: **"Estrés y su Relación con el Desempeño Laboral en las Enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Sergio E. Bernales, Lima, 2017"**. Esta Oficina acepta su solicitud para la aplicación del Instrumento de recolección de datos.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,


HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES
D^o OSCAR OTOY
CMP N° 19131 - R^o 0000
JEFE DE LA OFICINA DE APOYO A LA DOC. E INVESTIG.

C.c
Archivo
OOOP/Sofia

Anexo F. Base de datos de la confiabilidad de variables

Confiabilidad de estrés

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
0	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	0
2	5	4	4	3	4	4	3	3	3	0	5	3	3	5	3	3	4	5	4	4	3
2	3	3	4	4	2	4	5	1	1	3	5	2	4	4	2	3	3	4	5	4	4
0	0	0	3	3	3	3	4	5	0	4	5	3	4	5	4	0	0	5	3	3	4
3	3	2	2	2	2	3	1	2	4	1	3	1	3	2	1	4	5	1	4	3	2
5	5	4	3	0	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	0	4
0	3	2	4	3	3	3	5	2	3	1	3	1	3	3	3	0	3	0	4	3	2
4	0	4	4	2	3	2	4	4	3	3	4	0	3	3	2	1	4	4	3	3	2
3	3	3	0	4	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	4	4	2	1	1
3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	2	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3
4	4	3	4	4	0	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	3	3	0
0	3	3	3	3	0	3	4	4	4	4	4	0	3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	16	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	22

Interpretación: La confiabilidad de estrés presenta una confiabilidad muy alta con un valor de 0,926 puntos.

Confiabilidad de desempeño laboral

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	TOTAL
1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	28
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
5	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	
7	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	28
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31
9	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	20
10	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	19
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
13	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	16
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	30
15	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	18
16	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	21
TOTAL	14	13	9	15	15	11	8	12	12	13	13	13	10	11	15	11	11	14	13	11	15	10	11	11	14	13	10	13	11	11	14	377
p	0.47	0.43	0.3	0.5	0.5	0.37	0.27	0.4	0.4	0.43	0.43	0.43	0.33	0.37	0.5	0.37	0.37	0.47	0.43	0.37	0.5	0.33	0.37	0.37	0.47	0.43	0.33	0.43	0.37	0.37	0.47	12.6
q	0.53	0.57	0.7	0.5	0.5	0.63	0.73	0.6	0.6	0.57	0.57	0.57	0.67	0.63	0.5	0.63	0.63	0.53	0.57	0.63	0.5	0.67	0.63	0.63	0.53	0.57	0.67	0.57	0.63	0.63	0.53	
p*q	0.25	0.25	0.21	0.25	0.25	0.23	0.2	0.24	0.24	0.25	0.25	0.25	0.22	0.23	0.25	0.23	0.23	0.25	0.25	0.23	0.25	0.22	0.23	0.23	0.25	0.25	0.22	0.25	0.23	0.23	0.25	7.36
variar																																67.1

Se aplicó KR- 20: $Confiabilidad = \frac{31}{31-1} \left[1 - \frac{7.36}{67.1} \right] = (31/30) (1 - 0,11) = (1,03) (0,89) = 0,917$

Interpretación: La confiabilidad de la variable desempeño laboral tiene una puntuación de 0.917, interpretándose como alta confiabilidad.

Anexo G. Base de datos de estudio:

Variable Estrés

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	D1	P10	P11	P12	P13	P14	D2	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	D3	SUMA 1
1	3	2	5	5	0	5	5	3	3	31	3	5	0	5	5	18	4	3	4	3	2	4	2	4	26	75
2	5	5	5	5	4	4	5	4	5	42	3	5	5	3	5	21	1	2	0	2	0	2	2	0	9	72
3	3	4	5	5	2	5	4	2	5	35	3	4	3	0	3	13	5	5	2	5	5	2	5	2	31	79
4	2	1	0	1	2	1	1	1	0	9	1	0	1	1	1	4	4	4	0	4	3	2	3	2	22	35
5	2	4	4	5	4	4	3	2	2	30	4	4	5	4	4	21	3	1	2	1	1	3	1	0	12	63
6	5	5	2	5	5	5	4	2	4	37	4	4	5	5	3	21	3	2	0	0	2	3	3	2	15	73
7	2	1	2	1	0	1	1	1	1	10	1	0	1	1	1	4	5	2	4	4	4	2	4	1	26	40
8	5	5	0	5	5	4	5	4	2	35	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	5	4	5	38	98
9	5	5	4	5	4	3	3	5	3	37	5	5	3	3	5	21	4	4	4	5	5	4	4	3	33	91
10	2	0	1	1	0	1	1	1	1	8	1	1	0	1	1	4	3	3	5	5	4	3	3	5	31	43
11	2	1	2	1	2	0	1	1	1	11	1	0	1	1	1	4	3	3	5	5	5	3	3	5	32	47
12	5	5	5	0	4	4	1	2	4	30	2	2	4	5	0	13	0	1	0	2	4	2	3	1	13	56
13	1	2	1	2	2	1	2	1	3	15	1	1	1	1	2	6	2	4	2	4	2	5	4	3	26	47
14	3	0	4	2	2	2	4	3	3	23	4	3	3	3	2	15	0	1	1	3	0	3	2	1	11	49
15	1	2	0	1	1	0	1	2	1	9	1	1	1	1	1	5	1	3	3	2	2	3	2	4	20	34
16	2	4	4	5	4	4	3	4	4	34	3	3	3	3	4	16	5	4	4	3	3	4	4	3	30	80
17	5	2	5	5	5	2	3	2	3	32	3	2	0	3	2	10	2	3	4	3	3	4	2	2	23	65
18	3	3	3	5	4	4	4	0	3	29	5	4	4	4	4	21	5	3	5	3	4	3	4	4	31	81
19	4	3	2	5	5	2	4	4	2	31	3	4	0	3	0	10	3	0	0	4	4	3	2	4	20	61
20	5	5	5	0	3	3	5	5	5	36	5	5	3	0	5	18	2	0	3	0	1	2	3	0	11	65
21	3	4	0	5	3	5	3	3	5	31	5	5	3	3	5	21	0	3	1	1	1	1	2	1	10	62
22	1	1	1	1	1	0	2	1	1	9	1	1	1	1	1	5	3	3	2	5	3	3	5	4	28	42
23	0	0	1	1	0	1	0	1	1	5	1	1	0	1	1	4	1	3	3	3	2	3	4	5	24	33
24	1	1	0	1	1	0	2	1	1	8	1	1	1	2	1	6	3	3	3	4	3	4	5	4	29	43
25	2	1	3	3	1	3	0	1	2	16	1	0	1	0	2	4	3	3	4	5	4	5	3	5	32	52
26	1	2	1	0	1	0	1	1	1	8	1	0	0	1	0	2	5	3	3	4	5	3	5	5	33	43
27	2	2	0	2	1	0	2	1	2	12	2	2	2	1	2	9	2	4	2	2	5	1	2	2	20	41
28	5	5	5	0	3	3	5	2	5	33	5	5	5	0	5	20	1	5	4	5	2	5	5	2	29	82
29	3	0	5	5	3	0	3	3	5	27	5	5	3	3	5	21	5	3	5	5	5	5	5	5	38	86
30	5	5	5	0	5	4	4	5	5	38	5	5	3	4	5	22	3	5	4	4	5	4	4	4	33	93

Variable Desempeño Laboral

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	D1	P12	P13	P14	P15	P16	P17	D2	P18	P19	P20	P21	P22	D3	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	D4	SUMA 2	
1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	4	0	0	1	0	1	0	2	1	0	1	0	0	2	0	1	1	0	0	1	0	0	1	4	12	
2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	5	
3	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	7	1	1	0	0	0	1	3	0	1	0	1	0	2	0	0	1	0	1	1	0	0	1	4	16	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	9	1	1	0	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	0	0	1	1	0	1	0	5	24	
5	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	5	8	
6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	1	1	1	1	0	4	9	
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	0	0	1	1	0	1	0	5	26	
8	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	4	1	0	0	1	1	1	1	1	0	6	14	
9	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	5	10	
10	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	0	5	1	1	0	0	1	3	0	1	1	1	0	1	1	0	0	5	23	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	0	0	1	1	0	1	0	5	27	
12	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	5	9	
13	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	8	1	1	0	1	0	1	4	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	1	0	1	0	1	6	23	
14	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	3	0	0	1	0	0	1	0	1	0	3	8	
15	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	9	1	1	1	0	0	0	3	1	1	1	1	1	5	0	1	1	1	0	0	1	0	1	5	22	
16	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	8	
17	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	4	0	0	0	1	0	1	2	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	9	
18	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	3	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3	9
19	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	6	0	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	11	
20	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	8	
21	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	5
22	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	0	1	0	3	0	1	0	0	1	1	1	0	1	5	23	
23	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	7	1	0	1	1	0	1	4	1	1	0	1	1	4	1	1	1	0	1	1	0	0	0	5	20	
24	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	8	1	1	0	0	0	1	3	1	1	1	1	0	4	1	1	0	1	1	1	1	0	1	7	22	
25	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	0	1	1	4	1	1	1	0	0	1	1	0	1	6	24	
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	0	4	1	1	1	0	1	1	0	1	1	7	28	
27	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	6	0	1	0	1	0	1	3	1	0	1	0	0	2	1	0	0	1	1	0	1	0	1	5	16	
28	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	8	
29	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	4	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	4	10	
30	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	5	9	