



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**“NIVEL DE ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN LOS SERVICIOS DE  
CIRUGIA Y MEDICINA DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO  
2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ENFERMERÍA**

**AUTOR:**

**HUAMAN RAMIREZ, Yessica Lucía**

**ASESORA:**

**Mg. RIVERA TEJADA, Helen Soledad**

**COASESORA:**

**Mg. CABELLOS VARGAS, Dalila**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**CALIDAD DE LA INTERVENCIÓN DE SALUD**

**TRUJILLO - PERÚ**

**2016**

**TESIS:** “Nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016”

**AUTORA:** Huamán Ramirez Yessica Lucia

**JURADO EVALUADOR**

PRESIDENTA

.....

Dra. María Elena Gamarra Sánchez

SECRETARIA

.....

Mg. Dalila Cabellos Vargas

VOCAL

.....

Mg. Helen Soledad Tejada Rivera

**Trujillo, 15 de julio 2016**

## DEDICATORIA

Gracias al altísimo por brindarme el saber y la cualidad de ser humana.

A mis padres, por el apoyo y entusiasmo brindado durante todo este tiempo.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis Padres por guiarme y brindarme su apoyo emocional en el transcurso de mi vida.

A las profesoras de mi Escuela Profesional de Enfermería por haber aportado conocimientos y valores, además de su apoyo y motivación para la realización de este trabajo.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Yessica Huamán Ramirez, con DNI N° 47831829, declaro que los datos procesado y resultados obtenidos en esta Investigación, que presento como informe final, para obtener el Título Profesional de Licencia en Enfermería; son originales, auténticos y veraces

Por lo expuesto, el contenido y las conclusiones que se mencionan en este trabajo de investigación son y serán de mi exclusiva responsabilidad legal y académica.

Yessica Huamán Ramirez

DNI°: 47831829

## **PRESENTACIÓN**

El estrés es un problema que se presenta en todos los seres humanos sin distinguir raza ni condición, y es una causa principal de agotamiento emocional y físico del organismo. Es un proceso dinámico, en el que actúan factores externos e internos que al ser profundizados por la persona se producirá una respuesta adaptativa o negativa.

Me es grato presentar la Tesis de Enfermería de la Universidad César Vallejo, realizado en el Hospital Belén de Trujillo, cuyo título es " NIVEL DE ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN LOS SERVICIOS DE CIRUGIA Y MEDICINA DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO 2016".

Esta investigación está basada en estudios realizados a nivel internacional, nacional y regional; y sustentado en diversas teorías de enfermería, que pretende determinar el nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo, así de esa forma plantear un aporte teórico, práctico y metodológico.

## INDICE

|   |     |
|---|-----|
| PAGINA DEL JURADO.....  | ii  |
| DEDICATORIA .....   | iii |
| AGRADECIMIENTO.....   | iv  |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....  | v   |
| PRESENTACIÓN.....   | vi  |
| RESUMEN .....   | vii |
| ABSTRACT .....  | ix  |
| I. INTRODUCCIÓN .....   | 1   |
| 1.1 Realidad Problemática:.....   | 1   |
| 1.2 Trabajos Previos .....  | 3   |
| 1.3 Teorías Relacionadas al Tema: .....   | 4   |
| 1.4 Formulación del Problema:.....  | 10  |
| 1.5 Justificación del Estudio: .....  | 10  |
| 1.6 Hipótesis: .....  | 11  |
| 1.7 Objetivos: .....  | 12  |
| II. MÉTODO: .....   | 13  |
| 2.1 Diseño de Investigación:.....   | 13  |
| 2.2 Variables y Operacionalización: .....   | 13  |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 15  |
| 2.5 Métodos de análisis de datos .....  | 17  |
| 2.6 Aspectos éticos: .....  | 18  |
| III. RESULTADOS:.....   | 19  |
| IV. DISCUSIÓN: .....  | 30  |
| V. CONCLUSIONES: .....  | 34  |
| VI. RECOMENDACIONES: .....  | 35  |
| VII. BIBLIOGRAFIA:.....   | 36  |
| VIII. ANEXOS: .....   | 40  |
| 8.1 Cuestionario de Maslach .....   | 40  |
| 8.2 Cuestionario de Desempeño Laboral .....                                       | 43  |

## RESUMEN

La presente investigación de enfoque cuantitativo, tuvo como propósito determinar el nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016. La población estuvo constituida por 45 profesionales de enfermería y la muestra es el 100% de la población. Se utilizó la técnica de encuesta, y dos instrumentos: cuestionario de Maslach para la medición del Nivel de estrés de la enfermera; y el cuestionario de desempeño profesional elaborado por la autora, titulado cuestionario sobre desempeño de la enfermera en los servicios de hospitalización de medicina y cirugía 2016, un formato que evaluó el nivel de desempeño profesional adecuado regularmente adecuado e inadecuado del personal de enfermería a través de tres elementos según Donabedian: Componente técnico, interpersonal y aspectos de confort. Según los resultados obtenidos, se afirma que el 62,22% de las enfermeras presentan nivel de estrés medio, el 37,78% nivel de estrés bajo; respecto al desempeño laboral se encontró que el 73,33% tienen desempeño laboral adecuado, y el 26,67% desempeño regularmente adecuado. En conclusión no existe una relación significativa entre ambas variables,  $X^2 = 1.040 < 3.84$ .

Palabras claves: Estrés, Desempeño Laboral, Enfermeras.



## **ABSTRACT**

This investigation quantitative approach aims to determine the level of stress and its relationship to job performance of nurses in services Surgery and Medicine Bethlehem Hospital of Trujillo 2016. The population consisted of 45 nurses and 100% sample of the population. The survey technique was used, and two instruments: Maslach Questionnaire for measuring stress level nurse; and questionnaire professional performance prepared by my authorship entitled Questionnaire Performance nurse in inpatient services Medicine and Surgery 2016, a format that assessed the level of professional performance adequate regular adequate and inadequate nursing staff through three elements according to Donabedian: technical component, and interpersonal aspects of comfort. According to data obtained, it states that 62.22% of nurses have medium level of stress, 37.78% level under stress; regarding work performance was found that 73.33% have adequate job performance, and 26.67% adequate performance regularly. In conclusion there is no significant relationship between the two variables,  $X^2 = 1.040 < 3.84$ .

Keywords : Stress, Work Performance , Nurses

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática:

La enfermería es la profesión que se encarga de brindar un cuidado holístico y humanizado a la persona, familia y comunidad. Es por ello que son los primeros en mantener una adecuada estabilidad emocional y física, debido a la carga de trabajo de se presenta dentro de los hospitales y aún más dentro de los servicios de Medicina y cirugía donde se aproxima un numero de 36 a más pacientes por servicio.

Esta profesión exige que la enfermera así como se capacite para mejorar el cuidado y procedimientos realizados también logre mantener una actitud positiva ante el estrés frecuente en dichos servicios, con la finalidad de no repercutir negativamente en el desempeño de su labor.<sup>1</sup>

La Organización Mundial de la Salud considera que el estrés se manifiesta en los seres humanos de manera global y que se mantiene como un riesgo ocupacional que puede afectar al 100% del personal de salud. Produciendo alteración a nivel físico, psicológico, evidenciándose faltas en el trabajo, disminución de la productividad, del rendimiento individual, aumento de enfermedades y accidentes laborales. Se considera a nivel mundial que los estresores laborales son el principal problema del estrés laboral, especialmente en los trabajos asistenciales como es el caso de Enfermería.<sup>2</sup>

En el Perú se manifiesta que en el personal de enfermería, la mayor incidencia de estrés se presenta en las enfermeras que realiza solo el

turno mañana con un 83,5% seguido de las enfermeras que labora con tiempo de servicio de 1 a 5 años con un porcentaje de 57,9%; y la frecuencia de 6 horas de labor continua con un 57,9%.<sup>3</sup>

A nivel Nacional la Enfermera, es el principal actor del cuidado y la atención en pacientes hospitalizados de grado II y III, acto que se ve opacado por la demanda significativa de pacientes y la disminución o falta de personal de salud, lo que produce una sobrecarga de trabajo en el personal de enfermería restante, generando estrés constante y produciendo un bajo rendimiento en el desempeño laboral de la enfermera.<sup>4</sup>

A nivel regional, el estrés se encuentra presente en las enfermeras produciendo un porcentaje de 15% en enfermeras con estrés alto, estrés medio con un 45%, y el 34% estrés bajo.<sup>5</sup>

El desempeño Laboral de los profesionales de la salud se ha mencionado a nivel mundial como un problema sobre la productividad y calidad de atención brindado al usuario y/o paciente. Según la Organización Mundial de la Salud estudiaron la necesidad de evaluar el rendimiento de los trabajadores de la salud, como base para lograr el incremento de la calidad de los servicios y comenzaron a señalar sus ideas en cuanto a la competencia y desempeño profesionales, de esta forma logrando abarcar los factores predominantes que producían dicho inadecuado desempeño.<sup>6</sup>

Esta investigación se realizó en el Hospital Belén de Trujillo, hospital especializado, referencial, asistencial y docente, categorizado en el nivel III-1, para la resolución de problemas de alta complejidad, comprometido en brindar atención integral a la población, con

solidaridad y equidad, articulados al Sistema Nacional de Salud. Cuenta con 7 departamentos estructurales, para el logro y la cobertura de atención individualizada. Se realizó en los servicios de CIRUGIA y MEDICINA, unidades orgánicas conformado por un equipo de profesionales, entre ellos médicos, internos de medicina, 45 enfermeras, internos de enfermería, personal técnico, encargados de brindar atención a los pacientes con grado de dependencia II, III así como también a pacientes en proceso de recuperación y rehabilitación.

## **1.2.Trabajos Previos:**

**Macedo B. (2009).** El estudio de tipo cuantitativo, de corte transversal. Propuso determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas críticas del Hospital de Apoyo Víctor Ramos Guardia Huaraz. La población fue conformada por 36 enfermeras. Utilizó el cuestionario de Maslash que arrojó como resultados que el 17 % tienen un nivel de estrés alto, 64 % nivel de estrés medio y 19 % nivel de estrés bajo. Teniendo como sub resultados que en la escala de agotamiento emocional el porcentaje más alto fue 19 % alto. En la despersonalización, 19% alto y en la realización personal 14 % alto. Utilizó también un cuestionario para medir el desempeño en el cual se obtuvo 67 % tienen inadecuado y 33 % adecuado. En conclusión no se encontró relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral.<sup>7</sup>

**Díaz I, Gaviria K. (2013).** En el estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional. Se planteó determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013. 60 profesionales de enfermería constituyeron la población, tomando como muestra el 100% de dicha población. Se Utilizó “La Escala de Estrés

de Enfermería- NSS”, para medir el estrés laboral y para la recolección de datos sobre el desempeño profesional se utilizó un formato que evaluó el nivel de desempeño en bajo, medio y alto del personal de enfermería a través de tres dimensiones (cognitivas, actitudinales y capacidad técnica). Como resultados se obtuvo que al 28.3% tienen estrés por factores laborales afectando así en su desempeño profesional. 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. En conclusión existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería.<sup>8</sup>

**Cárdaba V. (2013).** En el estudio de investigación descriptivo, transversal; se identificó los factores desencadenantes de estrés en las enfermeras de los servicios de urgencias hospitalarias del Hospital Universitario Central de Asturias. La prueba inicial fue de 102 personas, con una muestra de 89 personas que es el 87,25% de la población. El instrumento utilizado fue “Urgestres”, para la evaluación del estrés laboral, arrojando resultados que señalan: Categoría profesional: predominan las auxiliares (70,3%), y las enfermeras (78,8%). Hijos: no tienen hijos (51,9%), con hijos (48,6%). Estado civil: el 37,1% de solteras, casadas (56,2%). Edad: predominan las menores de 35 años mientras que las edades comprendidas entre 46 – 54 años presentan  $\leq 34$  puntos. Se concluye que en torno al 60% de los profesionales que trabajan en urgencias presentan estrés por encima de la media.<sup>9</sup>

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema:**

El estrés está definido como una situación cambiante, dependiente de los estímulos que al ser interiorizados en el individuo manifiestan una respuesta física.<sup>10</sup>

Otros autores:

También se menciona que “el estrés es una respuesta que produce generalmente en el individuo un aspecto negativo, y que esta respuesta se debe a la dinámica que existe entre la persona y ambiente, no son dos elementos distantes, sino que se interrelacionan para producir un proceso cambiante.”<sup>11</sup>

“Ante situaciones que sobrepasan el nivel de afrontamiento de la persona, se manifiesta el estrés, como un resultado de falla en los procesos internos que contrarrestan este problema psicológico.”<sup>12</sup>

Callista Roy en su modelo de Adaptación, describe a los individuos como sistema adaptable, un todo con partes que funcionan como una sola unidad para un propósito en concreto; unidad influenciada por el entorno aquellas circunstancias del desarrollo y de la conducta de las personas, donde se incluyen diversos estímulos como: Focales, contextuales y residuales, que activan un nivel de adaptación diferente en cada ser humano, que al darse un procesamiento de datos, los mecanismos de afrontamiento innatos o adquiridos, procesaran la información externa, produciendo un respuesta positiva o negativa. Si esta respuesta es negativa ocasionará en el individuo “EL Estrés”.<sup>13 14</sup>

No obstante a esta teoría de Callista Roy se une los enunciados de Maslach quien menciona que el estrés produce una desgaste global en las diversas dimensiones del ser humano, ocasionado por el nivel cíclico y constante en el que funciona este problema, así Maslach habla del síndrome de burnout como la manifestación del estrés, una consecuencia que va al límite de este problema.

En la persona empieza a producirse un agotamiento físico que al no ser superado, se complica en una situación donde lo físico se transforma en ideas, un pensamiento negativo y destructivo hacia los

demás como una manera de desfogue ante la situación, y por ultimo un pensamiento negativo y de culpa hacia sí mismo. Esto sucede en la realidad de la profesión de enfermería, y con mucha mayor frecuencia que en otras profesiones, debido a que el profesional de salud se encuentra inmerso en un entorno donde no solo cuida su persona, sino cuida la vida y salud de otros, esto que requiere de estrategias para mantener un estado de salud mental libre de tensiones. El síndrome de burnout en las enfermeras tiene tres componentes esenciales como: <sup>15</sup>

- Agotamiento Emocional: Hace referencia al estado mental en el que la persona siente estar al límite de toda situación, aquel punto en el que las fuerzas, la capacidad física y mental se desvanecen y solo queda un ser humano débil y angustiado sin ver con claridad su entorno.
- Despersonalización: Manifestación que se origina como una manera de contrarrestar o una respuesta al límite en el que la persona produce ideas negativas hacia los demás.
- Realización Personal: Se refiere a un sentimiento complejo de inadecuación personal al puesto de trabajo, que surge de intercambio entre las demandas excesivas que se le hacen y su capacidad para atenderlas debidamente.

Así para medir el nivel de estrés en el personal de enfermería el instrumento utilizado es el Maslach Burnout Inventory.<sup>16</sup> Este instrumento tiene un punto central en la relación con los factores psicosociales, donde se puede saber si la enfermera sufre insatisfacción laboral, estrés, u otras patologías.<sup>17</sup>

Teniendo en cuenta las tres dimensiones antes mencionadas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal se clasifica con puntajes de nivel de estrés alto, medio y bajo. <sup>18</sup>

Una vez identificado el nivel de estrés, la pregunta es ¿El desempeño laboral varía de acuerdo a la respuesta de cada individuo ante el estrés? Para ello autores como Chiavenato afirman que el desempeño laboral de la enfermera, “Es la actitud y conducta para realizar las actividades asignadas teniendo en cuenta los objetivos de la institución y aún más el objetivo de la profesión”.<sup>19</sup>

Otros autores como:

- ❖ (Milkovich y Boudrem), consideran que el desempeño laboral está basado en las características y habilidades del individuo que lo ayudan a ponerse en marcha para realizar un trabajo diario, basados en los objetivos institucionales.<sup>20</sup>

Desempeño laboral, también es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo”

Es lo que el trabajador en realidad hace no lo que sabe hacer. Esto comprende el conocimiento, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales.<sup>21</sup>

Estas definiciones se asocian a la Teoría de Donabedian quien habla de una atención de calidad, pero también menciona que esta calidad está basada en el adecuado desempeño que realiza la enfermera dentro de su centro de labor, teniendo en cuenta que el desempeño realizado debe ser humanizado debido a que su materia prima de trabajo es el ser humano.<sup>22</sup>

El desempeño Laboral reflejado en la Calidad, permiten alcanzar objetivos deseables haciendo uso de medios legítimos. Esta definición tiene una visión técnica, y en ella los objetivos deseables se refieren a un apropiado estado de salud, y relega a un plano inferior la perspectiva de los pacientes en cuanto al servicio que se les presta.<sup>23</sup> Aunque la función que determina el ejercicio de la profesión es la de



cuidar la salud, se le asignan además las de administrar el cuidado de enfermería, los servicios, unidades y educar para la salud. <sup>24</sup>

El desempeño Laboral basado en el cuidar, es una actividad que va más allá del acompañamiento y por ende implica servir, asistir y hacerse responsable del individuo a quien se le brinda cuidado y es partir de esa premisa que se entiende que todas las actividades que se realicen tienen consecuencia directa sobre el individuo que recibe cuidado y el cuidador ya que una situación es propia de la naturaleza humana.<sup>25</sup>

Por tanto para evaluar esta calidad Donabedian menciona que deben tenerse en cuenta tres componentes de la calidad asistencial: <sup>26</sup>

- **El Componente Técnico**; que consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología en el manejo del problema de una persona de manera que rinda lo máximo de su capacidad en beneficio posible de la institución.
- **El componente interpersonal**, Las normas y valores sociales de los individuos como base fundamental para lograr un ambiente laboral satisfactorio en el que se respete las ideas de los demás, con miras de mejorar la actividad de la enfermera.
- **Los aspectos de confort**, constituidos por todos los elementos del entorno que aumentan la confortabilidad de cualquier servicio.

El instrumento para evaluar el grado de desempeño debe comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel del profesional de la salud, permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados. Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los

caracteriza.<sup>27</sup> Estos deben estar basados en los componentes de la calidad mencionados por Donabedian.

Por lo mencionado anteriormente podemos afirmar que el Modelo adaptativo de Callista Roy que aporta un enfoque sistémico a la persona y la Teoría del estrés laboral o Síndrome de burnout de Maslach se enlazan para afianzar los enfoques sobre el estrés y su implicancia en la vida y trabajo de las personas, de ahí que podemos decir que en un entorno como el que se vive en el Hospital Belén de Trujillo donde existe un gran número de pacientes por servicios y el grado de dependencia con mayor porcentaje es de II y III, hay probabilidad de manifestar un cambio dinámico en el que la enfermera debe lograr un afrontamiento adecuado dependiendo del comportamiento cíclico, que tendrá como resultado el desempeño laboral que realicen.

La Teoría de Donabedian respalda este fundamento, mencionando que al ser interiorizados los factores externos del entorno y los factores internos de la enfermera, la calidad del desempeño que se produce será adecuado, regularmente adecuado o inadecuado, dependiendo del cumplimiento de las actividades de la enfermera durante su servicio y el grado de afrontamiento ante situaciones estresantes que obligará a la enfermera actuar sin tener en cuenta una mirada holística de su paciente. Teniendo como consecuencia que el desempeño laboral se vea en varianza o esté acorde con respecto a los objetivos de la institución.

#### **1.4. Formulación del Problema:**

¿Qué relación existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016?

#### **1.5. Justificación del Estudio:**

Actualmente las personas se encuentran sometidas a un ritmo de vida sumamente acelerado, donde las exigencias de las esferas individual, social y laboral son elevadas.

La incidencia de estrés Laboral en trabajadores asistenciales según el Minsa es de 31.4%, la misma que está dentro del rango de la prevalencia latinoamericana. Por lo tanto el estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que afecta a los trabajadores de la salud, provocándoles incapacidad física o mental y por consiguiente cambios conductuales que son una puerta de entrada para la proporción de un servicio deficiente e ineficaz. Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés lo constituye el personal de enfermería ya que deben enfrentar diariamente situaciones muy complejas, derivadas de la responsabilidad en el trabajo, de las condiciones físicas donde desempeñan su labor, de las relaciones con los compañeros de trabajo, otros miembros del equipo de salud, con los pacientes y sus familiares, conjugando todo ello con su vida particular.

A tal efecto se realizó una investigación al personal de enfermería de los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo, teniendo en cuenta la magnitud de estrés al que están sometidas las enfermeras de estos servicios, esto permitirá

orientar al personal sobre las medidas preventivas a tomar, como afrontar las exigencias de su vida laboral, familiar y por ende el estrés que tales tensiones genera. Se valoró también el desempeño laboral de la enfermera, y la existencia de la relación con el nivel de estrés, para mejorar la atención deficiente o mantener la atención adecuada.

Para este estudio se implementó un instrumento validado y confiable que puede ser utilizado o modificado para estudios posteriores que se relacionen con el desempeño en la enfermería. A demás a través de la recopilación de diversos estudios a nivel mundial, internacional, y nacional de autores reconocidos y enfocados en el tema, se logró aportar un concepto claro sobre el estrés y la interacción que predomina con el desempeño laboral.

#### **1.6. Hipótesis:**

- Los niveles de estrés se relacionan significativamente con el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén 2016
- Los niveles de estrés no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén 2016

## **1.7. Objetivos:**

### **Objetivo General:**

Determinar el nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016

### **Objetivos específicos:**

-Valorar el nivel de estrés de las enfermeras en los servicios de Cirugía y medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016

-Identificar los componentes de afrontamiento que producen mayor nivel de estrés de las enfermeras en los servicios de Cirugía y medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016

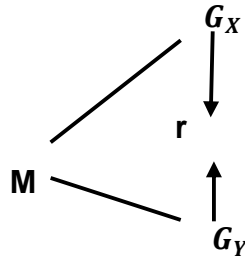
-Estimar el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016.

-Distinguir los componentes del desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de Cirugía y medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016

## II. MÉTODO:

### 2.1. Diseño de Investigación:

En el presente trabajo de investigación se utilizará el diseño de investigación descriptiva correlacional simple de corte transversal.



M= Muestra en la que se efectúa la investigación: 45 enfermeras

$G_x = \text{Variable 1 (Nivel de estrés)}$

$G_y = \text{Variable 2 (Desempeño laboral)}$

### 2.2. VARIABLES Y OPERALIZACIÓN:

| Variable | Definición conceptual  | Definición operacional   | Indicadores   | Escala de medición |
|----------|--|--|---|--------------------|
| Estrés   | El estrés es una situación dinámica que para que se manifieste necesita de la persona y del ambiente, no de manera individual, sino la relación entre ambos. <sup>28</sup> | El nivel de estrés se operacionaliza mediante la escala de Maslash la cual está constituida por 22 ítems con respuestas politómicas, teniendo criterios de valoración de:<br>Nivel de estrés Alto (82 – 110) | Agotamiento Emocional<br>Despersonalización<br>Realización personal | ORDINAL            |

|                   |  |   |   |         |
|-------------------|--|---|---|---------|
|                   |  | Nivel de estrés Medio<br>( 53 – 81)   |   |         |
|                   |  | Nivel de estrés Bajo<br>(22 – 53)   |   |         |
| Desempeño Laboral | Conductas relacionadas al trabajador o prestador de servicio, la cual debe ir directamente ligada a los objetivos de la empresa o institucion. <sup>29</sup> | El desempeño Laboral se operacionaliza mediante el cuestionario de Desempeño Laboral la cual está constituida por 30 ítems con respuestas politómicas, teniendo criterios de valoración de:<br>Desempeño laboral adecuado (70 – 90)<br>Desempeño laboral regularmente adecuado ( 50 -69)<br>Desempeño laboral inadecuado ( 30 – 49) | Componente Técnico<br>Componente Interpersonal<br>Aspectos de Confort | ORDINAL |

### 2.3. Población y muestra

- **Población:**

-20 Enfermeras del servicio de Cirugía A y B del Hospital Belén de Trujillo.

-25 Enfermeras del servicio de Medicina A y B del Hospital Belén de Trujillo.

- **Muestra:** 45 Enfermeras de los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo.

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

#### a) Técnica e Instrumento de recolección de datos

##### Cuestionario de Desempeño Laboral

**Técnica:** Encuesta

**Instrumento:** Cuestionario de Desempeño Laboral realizado por la autora en el cual se tomó parámetros según Donabedian: Componente técnico, interpersonal y confort.<sup>30</sup>

- **El Componente Técnico;** que consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología en el manejo del problema de una persona de manera que rinda lo máximo de su capacidad en beneficio posible de la institución.
- **El componente interpersonal,** Las normas y valores sociales de los individuos como base fundamental para lograr un ambiente laboral satisfactorio en el que se respete las ideas de los demás, con miras de mejorar la actividad de la enfermera.
- **Los aspectos de confort,** constituidos por todos los elementos del entorno que aumentan la confortabilidad de cualquier servicio.



### Cuestionario Maslash para medir el nivel de estrés

**Técnica:** Encuesta

**Instrumento:** Cuestionario de Maslash, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones. Compuesta por 3 sub escalas: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, con puntuaciones distintas a lo general:

31

- **Agotamiento Emocional:** Hace referencia al estado mental en el que la persona siente estar al límite de toda situación, aquel punto en el que las fuerzas, la capacidad física y mental se desvanecen y solo queda un ser humano débil y angustiado sin ver con claridad su entorno.
- **Despersonalización:** Manifestación que se origina como una manera de contrarrestar o una respuesta al límite en el que la persona produce ideas negativas hacia los demás.
- **Realización Personal:** Se refiere a un sentimiento complejo de inadecuación personal al puesto de trabajo, que surge de intercambio entre las demandas excesivas que se le hacen y su capacidad para atenderlas debidamente.

De cada subescala se presenta diversas preguntas, es así que en la escala de agotamiento emocional se identifican las preguntas (1,2,3,6,8,13,14,16,20); en despersonalización (5,10,11,15,22); y en realización personal (4,7,9,12,17,18,19,21)

#### **b) Validez y confiabilidad:**

##### Cuestionario de desempeño laboral

**Validez:**

La validez de contenido del instrumento fue realizada por 4 enfermeras expertas en la problemática, quienes presentan el cargo de jefa de los servicios de Medicina y Cirugía A y B

respectivamente. A través del cual se sugirió correcciones en la redacción de ciertos ítems. Una vez realizada las correcciones se validó el instrumento.

**Confiabilidad:** La confiabilidad de este instrumento, está basado en un análisis que fue realizado según la técnica alfa de cronbach, obteniendo como resultado un  $\alpha = 0.81$ , según George y Mallery en su clasificación de los valores del alfa de cronbach, podemos afirmar que el valor obtenido significa un nivel de consistencia buena.

#### Cuestionario de Maslash para medir el nivel de estrés

**Confiabilidad:** Basada en un análisis que fue realizado según la técnica Alpha de Cronbach. En ese estudio, el análisis de fiabilidad de la escala fue de  $\alpha = 0.71$  en la escala general, presentando los siguientes valores alfa de Cronbach en las subescalas:  $\alpha = 0.86$  para agotamiento emocional (AE),  $\alpha = 0.76$  para realización personal en el trabajo (RT) y para despersonalización (D), un  $\alpha = 0.59$ .<sup>32</sup>

**Validez:** Cerca del 90 %. Utilizando la técnica de validez concurrente para la consistencia de las 3 subescalas.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Técnica Cuantitativa; Se realizó la recolección de datos, y el procesamiento de estos mediante el programa computarizado SPSS, los cuales son mostrados mediante tablas.

Para la medición del nivel de estrés se realizó a través del rango: alto, medio y bajo; así mismo se midió el grado de desempeño laboral, que es “Un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que

se logren objetivos del sistema administrativo”.<sup>33</sup> A través de los criterios: adecuado, regularmente Adecuado e inadecuado.

## **2.6. Aspectos éticos:**<sup>34</sup>

- Contar con la autorización del sujeto de investigación.
- Establecer que la investigación se llevó a cabo cuando se obtenga la autorización: del representante de la institución donde se realiza la investigación.
- Respetar el derecho del ser humano, sujeto de investigación.
- Justicia: Se analizó los datos de la encuesta sin modificación de respuesta alguna.
- Investigar con criterio de honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo, y responsabilidad social.
- Acudir a mayor número de fuentes para un mejor conocimiento de los hechos.
- Guardar silencio de la identidad de la fuente informativa estudiada.

### **III. RESULTADOS:**

Se hace presente tablas, donde se plasma los resultados obtenidos en la investigación, aplicado a las enfermeras del Hospital Belén de Trujillo de los servicios de Medicina y Cirugía

**Tabla 1:** Distribución de frecuencias según el “Nivel de Estrés de las Enfermeras en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016”.

| Niveles      | N° de enfermeras | porcentajes |
|--------------|------------------|-------------|
| <b>Bajo</b>  | 17               | 37,8%       |
| <b>Medio</b> | 28               | 62,2%       |
| <b>Alto</b>  | 0                | 0,0%        |
| Total        | 45               | 100%        |

**Fuente:** Encuesta aplicada a las enfermeras.

**Tabla 2:** Distribución de frecuencias según indicador Agotamiento emocional del nivel de Estrés de las Enfermeras de los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016.

| Niveles      | N° de enfermeras | Porcentajes |
|--------------|------------------|-------------|
| <b>Bajo</b>  | 26               | 57,8 %      |
| <b>Medio</b> | 19               | 42,2%       |
| <b>Alto</b>  | 0                | 0,0%        |
| Total        | 45               | 100%        |

**Fuente:** Enfermeras de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo

**Tabla 3:** Distribución de frecuencias según indicador despersonalización del nivel de Estrés de las Enfermeras de los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016.

| Niveles      | N° de enfermeras | Porcentajes |
|--------------|------------------|-------------|
| <b>Bajo</b>  | 40               | 88,9%       |
| <b>Medio</b> | 5                | 11,1%       |
| <b>Alto</b>  | 0                | 0,0%        |
| Total        | 45               | 100%        |

**Fuente:** Enfermeras de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo

**Tabla 4:** Distribución de frecuencias según indicador realización personal del nivel de Estrés de las Enfermeras de los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016.

| Niveles      | N° de enfermeras | Porcentajes |
|--------------|------------------|-------------|
| <b>Bajo</b>  | 1                | 2,2%        |
| <b>Medio</b> | 41               | 91,1%       |
| <b>Alto</b>  | 3                | 6,7%        |
| Total        | 45               | 100%        |

**Fuente:** Enfermeras de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo



**Tabla 5:** Distribución de frecuencias según el “Desempeño laboral” de las Enfermeras en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016.

| Niveles                      | N° de enfermeras | Porcentajes |
|------------------------------|------------------|-------------|
| <b>Inadecuado</b>            | 0                | 0,0%        |
| <b>Regularmente Adecuado</b> | 12               | 26,7%       |
| <b>Adecuado</b>              | 33               | 73,3%       |
| Total                        | 75               | 100%        |

**Fuente:** Enfermeras de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo

**Tabla 6:** Distribución de frecuencias según indicador Componente técnico del Desempeño laboral de las Enfermeras de los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016.

| Niveles      | N° de enfermeras | Porcentajes |
|--------------|------------------|-------------|
| <b>Bajo</b>  | 0                | 0,0%        |
| <b>Medio</b> | 14               | 31,1%       |
| <b>Alto</b>  | 31               | 68,9%       |
| Total        | 45               | 100%        |

**Fuente:** Enfermeras de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo

**Tabla 7:** Distribución de frecuencias según indicador Componente interpersonal del Desempeño laboral de las Enfermeras de los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016.

| Niveles      | N° de enfermeras | Porcentajes |
|--------------|------------------|-------------|
| <b>Bajo</b>  | 0                | 0,0%        |
| <b>Medio</b> | 19               | 42,2%       |
| <b>Alto</b>  | 26               | 57,8%       |
| Total        | 45               | 100%        |

**Fuente:** Enfermeras de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo

**Tabla 8:** Distribución de frecuencias según indicador aspecto de confort del Desempeño laboral de las Enfermeras de los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016.

| Niveles      | N° de enfermeras | Porcentajes |
|--------------|------------------|-------------|
| <b>Bajo</b>  | 0                | 0,0%        |
| <b>Medio</b> | 15               | 33,3%       |
| <b>Alto</b>  | 30               | 66,7%       |
| Total        | 45               | 100%        |

**Fuente:** Enfermeras de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo

**Tabla 9:** Contingencia entre Nivel de estrés y el Desempeño Laboral de las enfermeras en los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016.

| Nivel de estrés | Desempeño laboral |                       |            | Total      |
|-----------------|-------------------|-----------------------|------------|------------|
|                 | Inadecuado        | Regularmente adecuado | Adecuado   |            |
| Bajo            | 0 (0.0%)          | 6 (13.3%)             | 11 (24.4%) | 17 (37.8%) |
| Medio           | 0 (0.0%)          | 6 (13.3%)             | 22 (48.9%) | 28 (62.2%) |
| Alto            | 0 (0.0%)          | 0 (0.0%)              | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%)   |
| <b>Total</b>    | <b>0</b>          | <b>12</b>             | <b>33</b>  | <b>45</b>  |

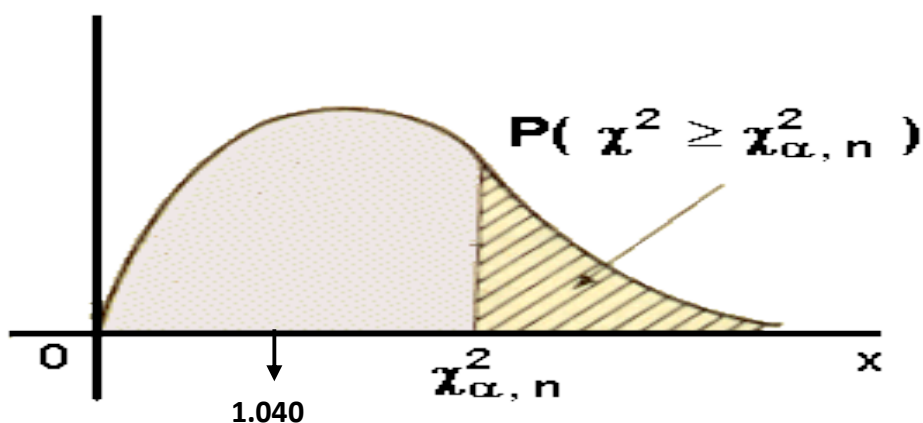
**Fuente:** Encuesta aplicada sobre el nivel de estrés y desempeño laboral a las enfermeras.

**Tabla 10:** Contingencia entre Nivel de estrés y el Desempeño Laboral de las enfermeras en los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Belén de Trujillo

| Análisis estadísticos | Valor              | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|-----------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| $\chi^2_c$            | 1,040 <sup>a</sup> | 1  | ,308                                 |
| $\chi^2_t$            | 3.84               |    |                                      |
| N de casos válidos    | 45                 |    |                                      |
| $\alpha$              | 0.05               |    |                                      |

**Fuente:** Análisis estadísticos del programa software SPSSv23.

**Región Crítica:**



**Decisión:**  $X^2 = 1.040 < 3.84$  por lo tanto queda ubicado en la Región de aceptación, esto indica que se acepta la Hipótesis nula, rechazando así con la hipótesis alternativa.

**Conclusión:** Esto indica que hay suficiente evidencia para demostrar que no existe relación significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016.

#### IV. DISCUSIÓN

Según el objetivo, valorar el nivel de estrés de las enfermeras en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016. Los resultados obtenidos en la tabla 1 son: el 62.22% presentan un nivel de estrés medio, el 37.78% bajo, y un porcentaje nulo con respecto al nivel de estrés alto; esto indica que los resultados suelen ser no favorables. El estrés moderado o medio, está representado por aquella persona normal, pero sometida constantemente al estrés, cuya situación amerita mayor capacidad de respuesta, que de no ser bien manejada puede generar problemas de salud. Este tipo de estrés está presente en el 62.22% de la población estudiada considerando a una situación que produce estrés, el decidir ante la gravedad de los pacientes, los cuales deben ser atendidos en forma prioritaria. El estrés bajo es aquel que causa una respuesta física inmediata en este caso, lo presenta el 37.78% de la población estudiada, y se demuestra en aquel profesional que debe aplicar una reanimación cardiopulmonar básica que se a descompensado, esta situación desencadena un estrés inmediato.

Para la respuesta del organismo ante situaciones que vulneren el estado anímico y emocional de las personas, abarca tres componentes entre los cuales tenemos el agotamiento emocional y despersonalización ambos van a manifestar sentimientos de estar al límite incluso llegando a desconocer su propia fuerza interna para salir adelante y transmitiendo negatividad, por el contrario el componente de realización personal es un modo de superar las adversidades activando su capacidad de respuesta y confrontando ambos componentes anteriores. Así en la tabla 2 podemos observar que el 57,8% presentan un agotamiento emocional bajo y el 42,2% medio; en la tabla 3 se arroja los siguientes resultados, que el 88,9% presenta bajo nivel de despersonalización y el 11,1 nivel medio, por último en la tabla 4, el 91.1 tienen un nivel medio de realización personal el 6,7% alto, 2,2 bajo, estos resultados indican que la manera de expresar el nivel de estrés depende de los 3 componentes.

Los resultados obtenidos son semejantes a los reportados por Macedo B (2009)<sup>7</sup>, menciona que el 17 % tienen un nivel de estrés alto, 64 % nivel de estrés medio y 19 % nivel de estrés bajo; Teniendo como sub resultados que en la escala de agotamiento emocional el porcentaje más alto fue 19 % alto. En la despersonalización, 19% alto y en la realización personal 14 % alto; por lo cual dicha investigación respalda los datos obtenidos actualmente en esta investigación.

Según Callista Roy<sup>13,14</sup> en su modelo describe a los individuos como sistemas adaptables aquella unidad influenciada por el entorno que son todas las circunstancias del desarrollo y de la conducta de las personas, lo cual evocará una respuesta de estrés alto, medio o bajo y Maslash<sup>15</sup> afirma que el estrés produce un desgaste global en las diversas dimensiones del ser humano ocasionado por el nivel cíclico y constante en el que funciona el problema, produciendo estrés. Por tanto el nivel de estrés que actualmente padecen las enfermeras es un proceso dinámico cíclico producido por el entorno laboral al que se somete diariamente y a la respuesta de afrontamiento de cada una de ellas. Esta problemática hace referencia al grado de estrés que están sometidos las enfermeras de cirugía y medicina del Hospital Belén de Trujillo, sin embargo se desconoce el grado de estrés al que puedan estar sometidos otros profesionales de la salud e incluso profesionales de diversas áreas, por lo tanto sería una iniciativa para el estudio de otros casos a futuro.

Al estimar el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016, se obtuvo en la tabla 5 que el 73.33% presentan un nivel de desempeño laboral adecuado, el 26.67% regularmente adecuado, y un valor nulo con respecto al nivel inadecuado, esto indica que los resultados suelen ser favorables. De acuerdo a los componente del desempeño laboral se obtuvo los siguientes resultados presentados en la tabla 6 con respecto al indicador de componente técnico el 68,9% tienen un nivel alto, y el 31,1 medio; en la tabla 7 según el componente interpersonal el 57,8 % tienen un nivel alto y el 42,2 medio, por último en la tabla 8 se afirma que el 66,7% tiene un nivel



alto de aspecto de confort y el 33,3% nivel medio. Por tanto según Macedo B. (2009) obtuvo en su investigación que el 67% tienen un desempeño inadecuado y el 33% adecuado, por lo tanto en comparación con los resultados arrojados afirmamos que en este estudio las enfermeras brindan un servicio basado en tres componentes del desempeño laboral el componente técnico, que abarca el conocimiento científico, habilidad para ejecución de procedimientos, experiencia acumulada, eficacia en la toma de decisiones, el componente interpersonal que tiene que ver directamente la relación enfermera – paciente, y aspectos de confort, que van ayudar a que la estancia del paciente sea agradable.

Donabedian<sup>22</sup>, menciona también que la atención de calidad, está basada en el adecuado desempeño laboral que realiza la enfermera dentro de su centro de labor, teniendo en cuenta el cuidado humanizado, y Milkovich y Boudrem<sup>20</sup>, afirman que el desempeño laboral está basado en las características y habilidades del individuo que lo ayudan a ponerse en marcha para realizar un trabajo diaria, basado en los objetivos institucionales.

Al determinar el nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016. Se observa en la tabla 10, que  $X^2 = 1.040 < 3.84$  por lo tanto queda ubicado en la Región de aceptación, esto indica que se acepta la hipótesis nula, rechazando así la hipótesis alternativa, por tanto no existe relación entre ambas variables de acuerdo al estudio presentado; lo cual es sustentado y apoyado en la investigación realizada por Macedo B (2009)<sup>7</sup>, quien menciona en su estudio que no existe relación significativa entre el nivel de estrés y desempeño Laboral. La relación que puede o no existir en ambas variables es relativa, debido a que el estrés produce respuestas diferentes, algunas personas suelen trabajar bajo precisión y otras tienen mecanismos de afrontamiento deficientes que produce deficiencias en las actividades que realiza. Callista Roy menciona<sup>13,14</sup>, diversos estímulos

(focales, contextuales, y residuales), activan un nivel de adaptación diferente en cada ser humano, dentro del cual se procesa los datos, y dependiendo de los mecanismos de afrontamientos innatos o adquiridos, producirá una respuesta positiva o negativa. El nivel de estrés y desempeño laboral de las enfermeras de los servicios de medicina y cirugía del Hospital Belén de Trujillo no tiene relación, sin embargo este estudio es una basa importante, para poder identificar relación significativa en otras áreas, hospitales o en carreras ajenas a ciencias de la salud.

Por lo expuesto anteriormente, se afirma que la hipótesis valida en este estudio es: Los niveles de estrés no tienen relación con el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén 2016; rechazando la hipótesis de relación significativa.

## V. CONCLUSIONES

- Existe un porcentaje de 62,22% de enfermeras que presentan nivel de estrés medio, un 37,78% con nivel de estrés bajo, y ninguna enfermera con nivel de estrés alto, con esto se afirma que los resultados son desfavorables.
- Según los componentes de afrontamiento del estrés, el 42,2% afrontamiento emocional medio, el 11,1% despersonalización con un nivel medio y el 91,1 realización personal
- En relación al desempeño laboral, encontramos que en su mayoría el 73.33% presentan un nivel adecuado y en su minoría el 26.67% regularmente adecuado; y la no existencia de desempeño laboral inadecuado, esto indica que los resultados suelen ser favorables.
- Según los componente del desempeño laboral, se encontró que el 68,9% tiene un nivel alto de componente técnico, el 57,8% un nivel alto de componente interpersonal y el 66,7% un nivel alto de aspectos de confort.
- No existe relación entre en nivel de estrés y el desempeño laboral, por tanto son dos variables totalmente independientemente la una de la otra.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Promover a través de la Jefatura del Departamento de Enfermería del Hospital Belén de Trujillo actividades de esparcimiento que permitan un día de relajación y compartir laboral.
- Programar talleres dirigidos a las enfermeras de los diferentes servicios del Hospital Belén de Trujillo, para el afrontamiento de emociones, dictado por psicólogos expertos en el tema.
- Las instituciones de Salud deben evaluar al personal de salud de las diversas instituciones a nivel de la región con la finalidad de identificar si existe o no algún nivel de estrés, así promover actividades que mejoren esta problemática.
- Capacitar a las enfermeras del Hospital Belén de Trujillo con la finalidad de mantener un desempeño laboral adecuado, en beneficio del usuario.
- Que sea un modelo para investigaciones futuras, sobre temas relacionados al nivel de estrés y desempeño laboral, no solo en personal de salud, sino en las diversas profesiones.

Finalmente, el cumplimiento de todas estas sugerencias contribuirá a disminuir el nivel de estrés en el personal de salud y fortalecer el desempeño Laboral.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:**

1. Balle R. Nivel de estrés laboral de la enfermera de centro quirúrgico de los hospitales de nivel III. Tesis pre grado. Trujillo: Perú: Universidad Peruana Antenor Orrego, 2014. 5 – 17 pp.
2. Esquivel M. La OMS considera que el estrés laboral es una grave epidemia: Los accidentes y patologías profesionales elevan el índice de mortalidad.2015. Disponible en: <http://www.lanacion.com.ar/757582-la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia>
3. Rivero E. Prevalencia de estrés en trabajadores de salud MINSA de la dirección de salud IV Lima. Perú, 2005.
4. Franco D, Fuentes S. Factores que inciden en el Estrés laboral en el personal de Enfermería del Hospital Nacional San Rafael. Tesis post grado. San Salvador, El Salvador: Universidad Francisco Gavidia, 2005. 5-7 pp.
5. Atalaya M. El Estrés Laboral y su Influencia en el Trabajo. Industrial Data 2001; 2 (4): 25 – 36.
6. Hamui L, Fuentes R, Aguirre R, Ramírez O. Un estudio de Satisfacción con la Atención Médica. D.R, Mexico: Universidad Nacional Autónoma de Mexico, 2014. Pag 137-162.
7. Macedo B. 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. Tesis post grado. Huaraz, Perú: Universidad Mayor de San Marcos, 2009. 62 p
8. Díaz I, Gaviria K. Estrés Laboral y su relación con el Desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2. Tesis post grado. Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín, 2013. 35 – 47 pp
9. Cárdbaba V. Factores desencadenantes de estrés en el servicio de urgencias del hospital universitario central de Asturias. Tesis post grado. Asturias, España: Universidad de Oviedo, 2013. 11 – 39 pp.
10. Comin E, De la Fuente I, Gracia A. El Estrés y el riesgo para la salud. España: Maz; 2001.
11. Naranjo M. Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ambiente educativo. Educación (Revista en

- internet) 2009 octubre. (Acceso 2 de octubre 2015); 33(2). Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
12. Otálora C, Amaya M. Síndrome de Agotamiento en el Trabajo y Estrés Laboral. España: Repost; 2010.
  13. Marriner A, Raile M. Modelos y teorías de enfermería. 7 ta. Ed. Madrid: Mosby; 2011.
  14. Bonfill E, Lleixa M, Sáez F, Romaguera S. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. Scielo (Revista en internet) 2010 Octubre – Diciembre. (Acceso 15 de octubre 2015); 19(4). Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S113212962010000300010&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S113212962010000300010&script=sci_arttext)
  15. Martínez M. El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia, España: Universidad de la Rioja, 2010. Pag 112.
  16. Brezó E, Salanova M. Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. España: Wont ; 2000.
  17. Juárez A. Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout. Iber.2000, 20 (2): 3 – 4.
  18. Quintero N, Fária L. Clima Organizacional y Desempeño Laboral. Negotium (3) 9: 33 – 51.
  19. Chiavenato I. Gestión del Talento Humano. España: Mc Graw Hill; 2012. Disponible en: <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>
  20. Álvarez L, Bustamante J. Guía para la evaluación del desempeño laboral de los empleados. Bogotá: D.C; 2006.
  21. Queipo B, Useche M. El desempeño Laboral en el departamento de Mantenimiento del ambulatorio la Victoria. Ciencias Sociales (Revista en internet) 2002 Setiembre. (Acceso 2 de octubre 2015); 8(3). Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
  22. Escalante E. Relación entre gestión del cuidado y atención de calidad percibida por los profesionales de enfermería en los módulos y servicios del hospital de alta especialidad. Tesis Presentada en cumplimiento parcial

- de los requisitos para el grado de Maestría en Educación. Montemorelos, México: Universidad de Montemorelos, 2010. Pag 19.
23. García M. Diseño e implantación de un modelo de calidad asistencial en un servicio de medicina intensiva. Tesis para Optar al título de Doctorado. Valladolid, Colombia: Universidad de Valladolid, 2014, pag 16.
24. Rojas J. Gestión de Enfermería y el comportamiento de indicadores de calidad de atención de enfermería. Tesis para Optar al título de Magister en Enfermería con Énfasis en Gerencia en Servicios de Salud. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia, 2015. 26,27 pp.
25. Jiménez R. Indicadores de Calidad y Eficiencia de los servicios hospitalarios una mirada actual. Revista Cubana Salud Pública (Revista en internet) 2004 Enero – Abril. (Acceso 16 de Marzo de 2016); 30(1). Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30\\_1\\_04/spu04104.pdf](http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30_1_04/spu04104.pdf)
26. Salas R. Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. Educ Med (Revista en internet) 2012 octubre - diciembre. (Acceso 1 de Abril 2016); 26(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086421412012000400013&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086421412012000400013&script=sci_arttext)
27. Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención de salud en Mistrato Risaralda febrero – Abril 2009. Tesis para optar el título de enfermero. Santa Fe, Bogotá: Pontifica Universidad Javeriana, 2009. Pag 31.
28. Naranjo M. Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ambiente educativo. Educación (Revista en internet) 2009 octubre. (Acceso 2 de octubre 2015); 33(2). Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
29. Miravalles J. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. España: Gabinete Psicológico; 2011.
30. Bautista L, Jiménez S, Meza J Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander. Revista Ciencia y Cuidado (Revista en internet) 2012 Diciembre. (Acceso 16 de Marzo de 2016); 9(2). Disponible en:

file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-DesempenoLaboralDeLosEnfermerosAEgresadosDeLaUnive-4114602%20(1).pdf

31. Queipo B, Useche M. El desempeño Laboral en el departamento de Mantenimiento del ambulatorio la Victoria. Ciencias Sociales (Revista en internet) 2002 Setiembre. (Acceso 2 de octubre 2015); 8(3). Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
32. Montoya C. Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. Colombia: Undsale; 2006.
33. Cáceres C, Tavera M. Burnout y condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales. Tesis pos grado. Lima: Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, 2013. 3 – 7 pp.
34. Eco U. “Cómo se hace una tesis” Ed. Gedisa España, 1991, p.201



## VII. ANEXOS:

### CUESTIONARIO DE MASLASH PARA MEDIR EL NIVEL DE ESTRES

| ITEMS   | Nunca | Algunas veces al año | Algunas veces al mes | Algunas veces a la semana | Diariamente |
|---|-------|----------------------|----------------------|---------------------------|-------------|
| 1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo  |       |                      |                      |                           |             |
| 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado   |       |                      |                      |                           |             |
| 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado        |       |                      |                      |                           |             |
| 4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender                        |       |                      |                      |                           |             |
| 5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales      |       |                      |                      |                           |             |
| 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa  |       |                      |                      |                           |             |
| 7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender |       |                      |                      |                           |             |
| 8. Siento que mi trabajo me está desgastando  |       |                      |                      |                           |             |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo                   |  |  |  |  |  |
| 10. Siento que me he hecho más duro con la gente   |  |  |  |  |  |
| 11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente   |  |  |  |  |  |
| 12. Me siento muy enérgico en mi trabajo   |  |  |  |  |  |
| 13. Me siento frustrado por el trabajo   |  |  |  |  |  |
| 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo  |  |  |  |  |  |
| 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente |  |  |  |  |  |
| 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa  |  |  |  |  |  |
| 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo  |  |  |  |  |  |
| 18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente  |  |  |  |  |  |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| con quienes tengo que atender   |  |  |  |  |  |
| 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo                            |  |  |  |  |  |
| 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades                        |  |  |  |  |  |
| 21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada |  |  |  |  |  |
| 22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas      |  |  |  |  |  |

Interpretación del cuestionario:

- Nunca: (1)
- Algunas veces al año: (2)
- Algunas veces al mes: (3)
- Algunas veces a la semana: (4)
- Diariamente: (5)

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TITULO: CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO DE LA ENFERMERA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA Y CIRUGIA 2016**

AUTORA: YESSICA HUAMAN RAMIREZ

| NIVEL DE DESEMPEÑO   | NUNCA | A VECES | SIEMPRE |
|--|-------|---------|---------|
| <b>Componente Técnico</b>  |       |         |         |
| 1. Planifica actividades durante su turno, para satisfacer las necesidades de los pacientes          |       |         |         |
| 2. Prioriza las necesidades de los pacientes según grado de dependencia                              |       |         |         |
| 3. Realiza una valoración holística del paciente y familia   |       |         |         |
| 4. Satisface las necesidades del paciente durante su turno   |       |         |         |
| 5. Realiza sus actividades sustentadas en el método científico.                                      |       |         |         |
| 6. Realiza procedimientos al paciente hospitalizado teniendo en cuenta la técnica y asepsia adecuada |       |         |         |
| 7. Aplica los principios de Bioseguridad, durante los procedimientos realizados en el turno.         |       |         |         |
| 8. Registra correctamente las actividades realizadas en el Kardex                                    |       |         |         |
| 9. Realiza notas de enfermería de todos los pacientes  |       |         |         |
| 10. Brinda educación al paciente, para incentivar al autocuidado, en su proceso salud- enfermedad    |       |         |         |
| <b>Componente Interpersonal</b>  |       |         |         |
| 11. Se muestra cortés con el paciente  |       |         |         |
| 12. Es confidencial con los temas de salud del paciente  |       |         |         |
| 13. Respeta la cultura del paciente hospitalizado  |       |         |         |
| 14. Respeta la privacidad del paciente   |       |         |         |
| 15. Demuestra compromiso, e interés con el cuidado de la persona enferma                             |       |         |         |
| 16. Muestra cordialidad y respeto dentro de su entorno laboral                                       |       |         |         |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| 17. Acepta las críticas constructivas manifestadas por su compañeros de trabajo                                |  |  |  |
| 18. Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo  |  |  |  |
| 19. Se muestra asequible al cambio   |  |  |  |
| 20. Tiene gran capacidad para resolver problemas   |  |  |  |
| <b>Aspectos de Confort</b>   |  |  |  |
| 21. Cuenta con los materiales indispensables para realizar los procedimientos básicos.                         |  |  |  |
| 22. Se preocupa por mantener la ventilación en las salas de hospitalización                                    |  |  |  |
| 23. Se preocupa por mantener la iluminación en las salas de hospitalización                                    |  |  |  |
| 24. La enfermera ayuda que la estancia del paciente sea mejor en la ausencia de sus familiares                 |  |  |  |
| 25. Se preocupa por el buen estado de funcionamiento de los equipos utilizados en los pacientes hospitalizados |  |  |  |
| 26. Supervisar y/o realiza el baño diario cefalo- caudal del paciente.   |  |  |  |
| 27. Permite la estancia de un familiar, en los pacientes con grado de dependencia II - III                     |  |  |  |
| 28. Supervisa la limpieza y desinfección de las salas de los pacientes   |  |  |  |
| 29. Se asegura que el paciente tenga su velador ordenado y limpio, con los medicamentos necesarios.            |  |  |  |
| 30. Supervisar la existencia de contenedores de bioseguridad en cada habitación.                               |  |  |  |
| <b>PUNTAJE</b>   |  |  |  |

Nunca: (1)

A Veces: (2)

Siempre: (3)

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Yo, Dolita Ledesma Vargas de  
profesión Psicóloga, ejerciendo actualmente como  
Coordinadora de Servicio Psiquiátrico En la institución  
Hospital Peru de Cuzco

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento (Cuestionario), perteneciente a la Alumna Huamán Ramírez Yessica Lucia.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Observaciones:

- Mejorar la redacción
- Revisar algunos ítems
- Adelantar puntación a ítems
- Realizar validación con personal del área

Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable (  )

No Aplicable (  )

Aplicable después de corregir (  )

GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL DE CUSCO  
  
Lic. Ent. Dolita Ledesma Vargas  
C.E.P. Nº 11751

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Yo, Silvana Cecilia Sandoval Huamán de  
profesión Enfermera, ejerciendo actualmente como  
Jefa de Servicio Med. "B" En la institución  
Hospital Belen de Tarma

Por medio de la presente hago constar que eh revisado con fines de Validación del instrumento (Cuestionario), perteneciente a la Alumna Huamán Ramírez Yessica Lucia.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Observaciones:

---

---

---

---

Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable (X)

No Aplicable ( )

Aplicable después de corregir ( )

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Yo, OLGA ROSA VALERIANO SANCHEZ de  
profesión ENFERMERA, ejerciendo actualmente como  
COORDINADORA SERVICIO CIRUGIA 'B' En la institución  
HOSPITAL BELÉN TUMBHO

Por medio de la presente hago constar que eh revisado con fines de Validación del instrumento (Cuestionario), perteneciente a la Alumna Huamán Ramirez Yessica Lucia.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Observaciones:

---

---

---

---

---

Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable (X)

No Aplicable ( )

Aplicable después de corregir ( )



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Yo, Magaly Judith Collore Salas de  
profesión Enfermera, ejerciendo actualmente como  
Enfermera En la institución  
Hospital Belén de Tarma

Por medio de la presente hago constar que eh revisado con fines de Validación del instrumento (Cuestionario), perteneciente a la Alumna Huamán Ramírez Yessica Lucia.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Observaciones:

---

---

---

---

Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable ( )

No Aplicable ( )

Aplicable después de corregir (X)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**CONSTANCIA DE ASESORÍA**

Por el presente documento se hace constar la asesoría en la elaboración del Proyecto de Investigación; titulado: "NIVEL DE ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN LOS SERVICIOS DE CIRUGIA Y MEDICINA DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO 2016" Autora: HUAMAN RAMIREZ YESSICA LUCIA

Se alcanzaron las sugerencias respectivas, con el compromiso por parte de la autora de realizar los ajustes correspondientes. Se expide el presente documento, *para fines de trámite documentario y próxima etapa de ejecución.*

Por lo cual se firma en señal de conformidad.

---

Mg. Helen Soledad Rivera Tejada

ASESORA



**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**CONSTANCIA DE COASESORÍA**

Por el presente documento se acepta la coasesoría del Proyecto de Investigación; titulado: "NIVEL DE ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN LOS SERVICIOS DE CIRUGIA Y MEDICINA DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO 2016" Autora: HUAMAN RAMIREZ YESSICA LUCIA

Se hace constar que se brindará el apoyo oportuno durante la ejecución del informe respectivo.

Se expide el presente documento, para fines de trámite documentario y próxima etapa de ejecución.

Por lo cual se firma en señal de conformidad.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dalila Cabellos Vargas", is written over a horizontal line.

Mg. Dalila Cabellos Vargas

Coasesora

"AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU"

**LA JEFE DE LA OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA  
E INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL BELÉN DE  
TRUJILLO DEJA:**

**CONSTANCIA**

Que la Srta., **HUAMAN RAMIREZ YESSICA LUCIA**, alumna de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Cesar vallejo, ha presentado el Proyecto de Tesis titulado: **"NIVEL DE ESTRÉS Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN LOS SERVICIOS DE CIRUGIA Y MEDICINA DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO 2016"**, aprobado mediante Resolución de Facultad N° 0289-2016/UCV-FFCCMM, y la aprobación del Sub Comité de Investigación del Departamento de Enfermería.

Se otorga la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Trujillo, 21 de julio de 2016

REGION LA LIBERTAD  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO  
  
Dra. MARIAVERTINE CONDOR  
JEFE OFICINA DOCENCIA, INVESTIGACION Y CAPACITACION

MVC/mwc