

TÍTULO

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN SERVICIOS CRÍTICOS DEL
HOSPITAL DE PAMPAS 2019**

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO “FRANKLIN ROOSEVELT”
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



INFOME FINAL DE TESIS

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN SERVICIOS CRÍTICOS
DEL HOSPITAL DE PAMPAS 2019**

LINEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD PÚBLICA

PRESENTADO POR:

BACH. GUERRA FLORES, DINESSE

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

HUANCAYO – 2019

ASESORA

Mg. MARUJA YUPANQUI QUISPE

DEDICATORIA

A mis padres y mis hermanos, con inmensa gratitud, por el amor, cariño, comprensión y apoyo incondicional cada día, en mi camino al logro profesional para cumplir mis sueños, metas y triunfos.

Dinesse

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme e iluminar espiritualmente cada día de mi vida.

A mis padres, por ser mi ejemplo de lucha y perseverancia para poder cumplir esta meta tan importante.

A mis hermanos, por ser mis compañeros y brindarme confianza y apoyo incondicional.

A mi alma mater, la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”, por ser el lugar de mi formación profesional, donde me inculcaron el respeto a la vida y el cuidado humanizado a nuestro prójimo.

A mi asesora, porque con paciencia y dedicación, se convirtió en mi guía, para este proceso de investigación.

A mis catedráticos, por ser referentes de mi formación profesional e impartirme sus conocimientos con mucha sabiduría.

Al Dr. Yoe García Aliaga, director del Hospital de Pampas, por brindarme las facilidades para poder ejecutar mi investigación.

A la jefatura de enfermería, por disponer apoyo coordinado en este proceso investigativo.

A los profesionales de enfermería que participaron del estudio, pues colaboraron en todo momento con buena disposición y cooperación.

A todas y cada una de las personas que hicieron posible la realización de mi investigación, les doy las muestras de mi infinita gratitud.

INDICE

	Pág.
TÍTULO	i
CARÁTULA	ii
ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE	vi
RESUMEN	viii
INTRODUCCION	x
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción del problema	12
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 Problema general	13
1.2.2 Problemas específicos	13
1.3 Objetivos de la investigación	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4 Justificación de la investigación	14
1.5 Limitaciones de la investigación	15
2. MARCO TEÓRICO	17
2.1 Antecedentes	17

2.1.1. Internacionales	17
2.1.2. Nacionales	19
2.1.3. Bases teóricas	22
2.1.4. Marco conceptual	41
2.2 Hipótesis	42
2.3. Variables	43
2.3.1 Tipo de variable	43
2.3.2 Operacionalización de variables	43
3. METODOLOGÍA	44
3.1 Método de la investigación	44
3.2 Tipo y nivel de la investigación	44
3.3 Diseño de investigación	44
3.4 Población de estudio	45
3.5 Muestra	45
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.7 Técnicas de procesamiento de la investigación	48
4. RESULTADOS	49
5. DISCUSIÓN	59
6. CONCLUSIONES	63
7. RECOMENDACIONES	64
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
9. ANEXOS	70

RESUMEN

El presente estudio titulado, “Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del hospital de pampas 2019”, la cual tuvo como objetivo, determinar si el estrés laboral influye en el desempeño del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019, esta investigación de tipo aplicada y diseño descriptivo correlacional de corte transversal, estuvo conformada por una muestra de 30 profesionales de enfermería que laboran en los servicios críticos del hospital de Pampas, a quienes se les aplicó el cuestionario de evaluación de estrés laboral de Karasek y a su vez la ficha de evaluación de desempeño laboral según la Directiva administrativa “Normas y procedimientos para el proceso de evaluación de los recursos humanos en el Ministerio de salud” versión 01, los resultados demostraron que el 47 % de profesionales en enfermería encuestados poseen un alto nivel de estrés y el 43% demuestran tener un nivel de desempeño inferior al promedio , de igual forma al aplicar el estadístico de prueba, Rho de Spearman, se obtuvo un $r = - ,830$ y un nivel de significancia $0,01 < 0,05$; determinando que la relación entre el estrés y el desempeño laboral es inversa, lo cual significa que a más nivel de estrés es menor el desempeño laboral, concluyendo que el estrés laboral influye significativamente en el desempeño del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019.

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, enfermería, unidades críticas.

ABSTRAC

The present titled study, The Influences of the stress in the labor performance of the nursing professional in critical services of the hospital of Pampas 2019, which had like objective: Determining if the job stress influences the performance of the nursing professional in the critical services of the Hospital of Pampas 2019, this investigation of guy applied descriptive and I design descriptive cross-section correlacional, it was shaped by 30 professionals'sample of infirmary that they labored in the critical services of the hospital of Pampas, whom I apply them to you the questionnaire of evaluation of job stress of Karasek, and in turn the evaluation of labor performance according to Administrative directive "Norms and procedures for the process of evaluation of human resources in the Ministry of Health" version 01, the results demonstrated that 47 % of professionals in infirmary polled they have a stopLevel of stress and the 43 % prove to have a level from inferior performance to the average, just the same when the trial statistician am applicable, Rho of Spearman, obtained himself one $r = -, 830$ and a level of significance 0.01 0.05; Determining that the relation between the stress and the labor performance is inverse, which means that the performance is to more level of stress minor labor, concluding that the job stress influences significantly the performance of the nursing professional in the critical services of the Hospital of Pampas 2019.

Passwords: Stress, labor performance, infirmary, critical units.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el entorno hospitalario, en especial las unidades críticas, contienen diversos agentes estresores desencadenantes de estrés; como la luz artificial, ruido de alarmas, excesiva carga de trabajo, monitores y equipos, etc., poniendo a prueba en cada instante al profesional de enfermería, pues al momento de brindar cuidados a pacientes críticos, debe estar en un estado de alerta y vigilancia continua ante cualquier riesgo o peligro. Este proceso de característica acumulativa, llega a sobrepasar los límites (generando desconcierto y continuas respuestas reactivas), convirtiéndose en estrés, afectando a los profesionales de enfermería, pues son vulnerables de padecer elevados niveles de estrés a causa de la sobre exigencia de corte psicológico y emocional para la realización de sus labores diarias, perturbando en diversa medida las relaciones interpersonales, la calidad de prestación de sus servicios y consecuentemente su desempeño¹.

La presente investigación, aportó más luces acerca de la influencia del estrés sobre el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en los servicios críticos del Hospital de Pampas, pues conocer este proceso, permitió abordar de manera más comprensible esta problemática, razón por la cual se realizó esta investigación.

Es por esto que el presente plan de tesis se desarrolló en los siguientes capítulos:

El primer apartado, incluye al planteamiento del problema, descripción y formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones de la investigación.

El segundo apartado, comprende al marco teórico, con los antecedentes de investigación, base teórica, marco conceptual, hipótesis y variables.

El tercer apartado, contiene la metodología, con el método de investigación, tipo y nivel, diseño, población de estudio, muestra, técnicas e instrumentos de recolección, y las técnicas de procesamiento de la investigación.

El cuarto apartado, está conformado por los resultados.

El quinto apartado, comprende a la discusión de resultados.

El sexto apartado, conformado por las conclusiones

El séptimo apartado, lo integran las recomendaciones.

El octavo y noveno apartado, contienen a las referencias bibliográficas y los anexos respectivamente.

La autora.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Actualmente el trabajo y las actividades laborales, están en constante dinamismo, por lo que el realce de los riesgos psicosociales ha estado cobrando más énfasis, pues se desencadenan aflicciones compatibles con la vida moderna. Tal es así que la Organización Internacional de Trabajo (OIT), la etiqueta a nivel mundial como “La epidemia del siglo XXI”, epidemia que altera la capacidad de respuesta¹.

En el año 2017, durante el seminario “El estrés en el trabajo: un reto colectivo para todos en las Américas”, organizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), catalogando al estrés, como una afección a la salud y productividad laboral a nivel mundial, con impacto importante en la economía y el desarrollo de los países en vías de desarrollo².

Según el informe de la OIT, con respecto al padecimiento del estrés laboral arroja las siguientes cifras: Europa el 25% de trabajadores había tenido estrés relacionado a su trabajo, en América el 16% de trabajadores refieren estar constantemente en tensión laboral, en Australia el 72% refiere que el estrés les está causando una afección intempestiva a su salud³.

En España el Sindicato de Enfermeras, realizó el estudio SATSE “Percepción del estrés en los profesionales de enfermería” en el año 2012, el cual muestra que el 80% de enfermeras se sienten estresadas, y el 50% manifiesta padecer de Burnout⁴.

Mientras que en América Latina, específicamente en Colombia, 24.7% de hombres y 28.4% de mujeres trabajadoras, califican su nivel de estrés en 7 de 10 puntos, en Chile 27.9% de los trabajadores reportaron cuadros de estrés alto en sus empresas³.

En 2012, a nivel del Perú se advirtió que los niveles de estrés de los trabajadores se incrementaron en un 33% con respecto al año anterior, siendo el trabajo y su exceso, un factor muy influyente en el 61%, pues de una muestra de 4000 trabajadores el 78% manifestó haber experimentado estrés laboral⁵.

A nivel de la región Huancavelica el 2014, un estudio identificó que el 60,5% de enfermeras del Hospital Zacarías Correa Valdivia, presentaron estrés ocupacional alto e insatisfacción laboral ⁶ .

En cuanto al Hospital de Pampas, según el informe del área de Psicología, se evidenció un preocupante 88% de estrés alto, en los licenciados de enfermería, y según los informes semestrales de evaluación de desempeño de los tres últimos años, éstos presentan un nivel regular ⁷ .

Es así que este problema se convierte en una prioridad a estudiar, en este ámbito, específicamente en los servicios críticos, pues la exigencia, rapidez y efectividad de los profesionales del Hospital de Pampas, se pone en juego a cada instante.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de estrés del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas?

¿Cuál es el tipo de relación entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas?

1.3. Objetivo de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar si el estrés laboral influye en el desempeño del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de estrés del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas.

Identificar el nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas.

Identificar el tipo de relación entre el estrés y el desempeño del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas.

1.4. Justificación de la investigación

La manifestación notable del estrés como un trastorno frecuente en el profesional de enfermería, fue catalogada como un problema de salud pública, pues este fenómeno no solo afecta a quien lo padece, sino también a la institución y hasta a los usuarios externos⁴.

Esta enfermedad, llega a alterar el nivel de desempeño del profesional de enfermería, pues es el resultado de la influencia de las demandas excesivas de trabajo, horarios rotativos y exposición a factores estresantes en los servicios críticos, convirtiéndose sin notarlo, en un estado habitual (una forma de ser), razón por la cual es necesario identificar y tratar oportunamente el estrés, pues es un factor diferenciador para la mejora de indicadores, cumplimiento de metas y prestación de servicios con calidad a los usuarios del hospital, promoviendo el desarrollo y desempeño del recurso humano, haciéndolo más competente⁴.

En esta investigación, se pretendió abordar la influencia del estrés sobre el desempeño, representando las experiencias obtenidas de los profesionales de enfermería, de una forma integral desde el plano organizacional y personal.

De igual forma la justificación abarcó los siguientes criterios:

Teórico

Aplicó los principios de la teoría fisiológica y de sucesos vitales, pues veía al estrés como una respuesta humana, permitiéndonos tener mejor entendimiento referido al estrés y sus efectos en el desempeño laboral.

Implicancia práctica

Permitió comprender mejor al estrés como factor influyente del desempeño de los profesionales de enfermería, dentro del quehacer diario en los servicios críticos, optimizando la capacidad de respuesta y resiliencia, y mejorando la calidad de atención que estos brindan.

Metodología

Brindó las pautas para evaluar cualitativamente y de forma correlacional, la influencia que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería

Conveniencia

Permitió intervenir efectivamente, en base a los niveles de estrés hallados en los profesionales de enfermería, con respecto a la actividad inherente en los servicios críticos, y mejorar la prestación de servicios para el cumplimiento de la atención con calidad al usuario y la mejora del desempeño de los enfermeros.

Relevancia social

La presente investigación abordó la problemática del estrés, y mejoró la comprensión de este, potenciando al recurso humano, y cambiando paradigmas, lo cual permitió que la población cambie la idea preconcebida acerca del trato y la imagen del profesional de enfermería.

1.5. Limitación de la investigación

Durante el desarrollo de la investigación se presentaron las siguientes limitaciones enmarcadas en:

Limitaciones internas

Solo se pudo dedicar dos días de cada semana programada a la investigación.

Desempeño de actividad laboral a la par de realizar la investigación, teniendo menor tiempo disponible para el desarrollo exclusivo de la tesis.

El presupuesto solo se limitó a cubrir los gastos netos de la investigación, pero no a otro imprevisto que surgió como: el retorno en otra oportunidad al evidenciar el cambio de turno de un profesional de enfermería.

Limitaciones externas

La distribución de los profesionales de enfermería en turnos rotativos, implicó mayor tiempo para la aplicación de los instrumentos, toda vez que el personal acudió solo a sus respectivos turnos.

La poca disposición de tiempo dentro del turno programado, se respetó el cumplimiento de sus actividades dentro de los servicios críticos, por lo que solo se aplicó en las horas de descanso o refrigerio.

Demora de la respuesta de aceptación de la institución por la sobrecarga documentaria que se maneja en mesa de partes y la unidad de capacitación.

Las cuales son limitaciones que el investigador superó con adecuada coordinación y autorización

2. MARCO TERICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Velásquez F. y Villavicencio D. realizaron un estudio titulado: nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral, en el año 2016, en Quito – Ecuador, donde participaron únicamente el personal profesional de salud, entre médicos y enfermeras, el objetivo de ésta investigación consistió en relacionar el nivel de estrés del personal profesional de salud con su desempeño laboral en el hospital, así como su asociación con los diferentes servicios y tipos de pacientes. En el cual se aplicó dos escalas, la escala PSS-10, y la otra escala que valora la autopercepción del desempeño laboral, el método de estudio fue analítico, observacional de tipo transversal, con una sola muestra del personal profesional. Los resultados fueron que 120 profesionales (71,9%) tenían algún nivel de estrés percibido, de los cuales 96 (57,5 %) presentaron un nivel de estrés bajo mientras que 24 (14,4 %) presentaron un nivel de estrés alto. Además se evidenció una disminución leve en su desempeño laboral, es decir, que el estrés si presenta una relación con el desempeño laboral, todo esto con una relación estadísticamente significativa y un valor de $p=0,000$. Por ende como conclusión el estrés se ve reflejado en la autopercepción del desempeño laboral de cada profesional de la salud. Las condiciones laborales suelen alterar la percepción del estrés y esto se verá reflejado en el desempeño laboral de los trabajadores ⁸.

García C. en su investigación: estrés laboral en personal de la unidad de emergencia gineco – obstétrica del Hospital clínico regional Valdivia, en el año 2016 en Chile, presento como objetivo conocer los signos y síntomas de estrés laboral y las principales fuentes de tensión percibidas por los y las trabajadoras dela unidad de emergencia gineco – obstétrica, hallándose como resultados que son 23 mujeres y 9 hombres, los cuales según las escalas de síntomas se identificó 6 y 9 “casos”, cercano al 25% de la población. Se encontraron diferencias según sexo en cuanto a signos y síntomas enfocados al área de la autoestima y el ánimo, siendo mayores en mujeres en todos los casos. En las

escalas de síntomas, como en la del estrés en el trabajo, se encontró diferencias entre los grupos estudiados. En cuanto a la frecuencia de aparición de fuentes de insatisfacción laboral, el 53,3% de la población nombro más de 6 ítems. Las fuentes de tensión de trabajo fueron identificadas mayormente en el grupo profesional, 28,1% señalo 6 o más fuentes de tensión, y destaca que el 78,1% de la población identifico una causa especifica generadora de mayor molestia o tensión en el trabajo ⁹.

Cortaza L. en su investigación titulada: estrés laboral en enfermeros de un Hospital de Veracruz, México, en el año 2014, tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a enfermeros de un hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el Sur de Veracruz, México. Con el uso del método de estudio descriptivo y transversal, donde participaron 41 enfermeros seleccionados mediante muestreo aleatorio simple, a los cuales se aplicó la Nursing Stress Scale para medir situaciones percibidas como estresantes, con una confiabilidad de 0,84. Se obtuvo como resultados que el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, un 65,9% lo presenta a nivel alto y un 34,1% de forma moderada. El aspecto más afectado fue el físico, la carga de trabajo fue el factor que les genera más estrés (48,8%), seguido de la muerte y el sufrimiento (29,3%); así como la incertidumbre en el tratamiento (29,3%). Los varones se perciben más estresados (83,3%) que las mujeres (25,7%). Por lo tanto las conclusiones fueron que los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los usuarios ¹⁰.

Gallego L. en su investigación titulada: estrés laboral en enfermería, en el año 2014, en la ciudad de Armenia - Colombia, posee como objetivo identificar el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en una muestra conformada por 25 enfermeros, teniendo como resultado; que el 52% del personal presentaron estrés causado por problemas financieros y familiares, mientras que el 32% por problemas de trabajo. Así mismo el 60% no buscan soluciones para disminuir el estrés, concluyendo que el estrés del profesional de

enfermería no se asocia directamente con las situaciones problemáticas del centro laboral. ¹¹.

2.1.2. Nacionales

Chung K. y Salas J. con su tesis titulada: nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia – Hospital Regional Docente de Trujillo, en el año 2018, el cual fue de tipo descriptivo correlacional, su objetivo principal era determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros, la muestra constó de 34 enfermeros que trabajan en el servicio de emergencia, que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos; para la recolección de datos se aplicaron los cuestionarios; para identificar el nivel de estrés laboral y el desempeño profesional. Los resultados en relación al nivel de estrés laboral fueron, 47% de los enfermeros tienen nivel de estrés bajo y 53% medio; con respecto al desempeño profesional se obtuvo 6% de los enfermeros tienen un buen desempeño profesional, 53% muy bueno y 41% excelente. Concluyendo que no existen evidencias suficientes para afirmar que el nivel de estrés se relaciona con el desempeño profesional ¹².

Huamán R. en el 2018, en Huaraz, realizó una investigación respecto al nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Rene Toche Gropo de la provincia de Chíncha, con el objetivo principal de analizar la relación entre el “Nivel de estrés y desempeño laboral del Personal de Enfermería en la atención del paciente, cuyos resultados identificaron que el 29.87% de los encuestados presentaron un nivel de estrés alto, 50.65% nivel medio y 19.48% nivel bajo, también se evidencia que el 33.77% presentaron un nivel de desempeño laboral eficiente, 40.26% nivel regular y 25.97% nivel deficiente., concluyendo que el nivel de estrés influye significativamente con el desempeño laboral ¹³.

Yaya V., Jurado L. y Serrano E. en su tesis: estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia Adulto de una clínica

privada de Lima, 2017, tuvieron como objetivo determinar el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia adulto de la Clínica Internacional, el estudio de enfoque cuantitativo de corte transversal, con el resultado donde demuestran que el estrés hallado en los profesionales es alto y el desempeño es deficiente, concluyendo que el estrés influye significativamente en el desempeño de los profesionales de enfermería¹⁴.

De igual forma Díaz I. y Gaviria K. realizaron un estudio titulado: estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2, en la ciudad de Tarapoto, San Martín, en el año 2014, con el objetivo de establecer la correlación entre el estrés laboral y el desempeño del profesional de enfermería, en el cual como resultado refiere que el 28.3% del personal de enfermería, presentó antecedentes de estrés laboral, afectando su desempeño profesional; de los cuales el 10.0% presentó nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% presentó nivel medio de desempeño profesional, con un valor $p=0.003$. $\chi^2=11,395$, concluyendo así, 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 2014¹⁵.

Regional

Espinoza E. en su tesis: estrés laboral y depresión en servidores públicos nombrados de la Dirección Regional de Salud Junín - 2017. tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y depresión en servidores públicos nombrados. El estudio fue de tipo básico, nivel correlacional y diseño transversal. La muestra fue de 85 servidores públicos nombrados administrativos de la Dirección Regional de Salud Junín. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés laboral organizacional OIT-OMS y el inventario de depresión de Beck – II. Los resultados obtenidos evidencian que el nivel de estrés predominante en la muestra fue bajo con un porcentaje de 81.3% y el nivel predominante en la muestra es depresión mínima representado por un 81.2%. De igual manera se evidencio que un 18,7% presentan estrés laboral y un 18.8% un nivel depresión

entre los niveles leve 8.2%, moderado 8.2%, y severo.2.4%. En los resultados se aprecia que existe una relación directa entre las dimensiones clima organizacional, estructura organizacional, tecnología, falta de cohesión y la variable depresión. Y no existe relación directa entre las dimensiones como influencia del líder, territorio organizacional, respaldo de grupo y la depresión¹⁶.

Gonzales Y. Orellana R. e Inga R. en su tesis de especialidad denominada: nivel de estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión, llevado a cabo en la ciudad- Huancayo, 2017, tuvo como objetivo: determinar la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral que presenta el profesional de enfermería, el cual fue un estudio descriptivo correlacional prospectivo de corte transversal, que estuvo constituido por una población muestral de 30 profesionales de enfermería; las técnicas que se utilizaron fue la entrevista y la observación; el instrumento fue un cuestionario estructurado que consto de 34 ítems para el nivel de estrés y desempeño laboral con 22 ítems. Hallándose como resultados que el 46.7% presentan un nivel de estrés medio con un desempeño laboral regular. Mientras que el 26.7%, tienen un alto nivel de estrés con un desempeño malo y el 10.0% presentaron un nivel de estrés alto con un desempeño regular. Concluyendo que existe una relación directa (positiva) y significativa entre el nivel de estrés y desempeño laboral ¹⁷.

Local

Cahuin P. y Salazar E. en su investigación titulada: prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital de Pampas 2018, tuvo como objetivo general determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de Hospital de Pampas. El estudio de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal y el diseño no experimental, estuvo conformada por 53 enfermeras que laboran en el Hospital de Pampas. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento empleado es el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados muestran que el 20.8% del personal de

enfermería del Hospital de Pampas tiene niveles altos de cansancio emocional; el 60.4% tiene niveles altos de despersonalización y el 83.0% tiene niveles bajos de realización personal. Concluyendo que la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital de Pampas es del 77% ¹⁸.

Cabe resaltar que a nivel local, en la ciudad de Pampas, no se encontraron investigaciones orientadas a establecer la relación entre estrés y desempeño laboral, por lo que es necesario que se impulsen las investigaciones, para que de esta manera, se cuide al profesional de enfermería, buscando el incremento eficiente de la productividad y la satisfacción del usuario.

2.1.3. Bases teóricas de la investigación

El dinamismo constante de nuestro entorno, genera presiones actualmente, pues el nivel de responsabilidad laboral es enorme, con horarios absorbentes, y problemas constantes y diversos, este hecho sumerge al individuo en un cuadro de estrés, causando que este, se agote y se muestre más irritable, desconfía de el mismo, con carencia de automotivación y una visible fatiga durante la realización de sus tareas programadas⁵.

Estrés laboral

Deviene del griego stringere, significando “provocar tensión”. Desde el siglo XIV, es utilizada en innumerables textos con las variaciones: stress, stresse, strest, y straisse ¹⁹.

Es así que aproximadamente a mitad del siglo XIX, Claude Bernard (1967), sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden aturdir el cuerpo, por lo que es muy importante reajustar y acomodar el medio interior para mantener la estabilidad frente a los cambios del entorno¹⁹.

La utilización pionera de esta palabra, es gracias al doctor Hans Selye, quien fue endocrinólogo dentro de la Universidad de Montreal, a quien se le conoce como el “padre del concepto estrés”, proponiendo al estrés como “una situación interior del organismo, el cual se convierte en una respuesta frente a los agentes

sugestivos” . Incluso formulo el nombre de los “agentes estresores”, asentando así las bases de la terminología usada actualmente dentro de este campo²⁰.

Actualmente, los estudiosos del comportamiento humano se ocupan más del estudio del estrés a comparación de los médicos, dicho fenómeno ha generado diversas consecuencias importantes, pues la mayoría de estas ha desencadenado e incrementado la polémica sobre lo que realmente significa la patología del estrés ²¹.

Modelos que abarcan el estrés

La correlación de estresores, y su interacción con estímulos agradables y las propias características del trabajador, determinan el tipo de respuesta, tan igual como la sintomatología y por último el grado de adaptación, generando como resultante la manifestación o no de alteraciones en la salud del individuo¹⁹.

Modelo ampliado de Beehr y Newman: modelo de facetas

Este modelo ampliado, ubica medioambientalmente al estrés laboral, y la respuesta de estrés una faceta de consecuencias personales. La presencia de estresores y de la respuesta de estrés, se convertirían en las dos condiciones, que a su vez son necesarias y suficientes al generar una situación de estrés ocupacional. La presentación de otras facetas, serian el indicativo del posible efecto que tienen otras variables en el proceso²¹ .

De igual manera la “faceta personal”, está conformado por la estabilidad de caracteres del ser humano (personalidad, demografía, sociedad y característica cultural o rasgos presentes). Éstas podrían interactuar con distintos estresores para producir una variabilidad más amplia en la respuesta de estrés. La variable consecuencias organizativas contiene los comportamientos de los empleados, en situaciones de estrés, que tienen implicaciones directas en la eficacia de la organización (por ejemplo, el absentismo, la rotación o cambios en los niveles de rendimiento) ²¹ .

Por último, la “faceta duración” realza la importancia del factor tiempo en el propio proceso de estrés laboral, que es probablemente poco reconocido en el estudio de este padecimiento ²².

Posteriormente, se desarrolló un modelo extendido, dividiendo la “faceta ambiental” en dos partes, estresores laborales y otras características de la situación. Estas otras características de la situación, podrían contener la relación entre los estresores y las otras variables intervinientes del proceso. Además, en esta nueva versión del modelo, cambiaría el papel de las características personales para mostrar de forma explícita su papel moderador en la relación estresor - contestación de estrés. Y por ende, las peculiaridades individuales pueden generar directamente distintos tipos de respuesta de estrés. Asimismo, “el afrontamiento y la adaptación” aparecen en este modelo para indicar las medidas adoptadas para corregir los problemas derivados de los estresores, en las respuestas de estrés y los efectos a nivel organizacional ²³.

Modelo demanda – control de Robert Karasek

En este modelo, Karasek, explica lo que se genera como producto del interactuar entre los componentes de las tareas, la estructura del trabajo, el control o libertad del empleado para poder tomar decisiones sobre su trabajo y las exigencias psicológicas que devienen de este (cuantitativas y cualitativas) ²⁴.

La resultante entre la escasa libertad decisional sobre el trabajo y las altas demandas psicológicas (escaso control) que devienen de este, es el estrés ²⁵.

El nivel de producción exigido por las instituciones o empresas, exacerba las demandas laborales en distintos grados, mientras que la organización o estructura (jerarquía, responsabilidad asignada, etc.), depende más del nivel de control ²⁴.

La cantidad de actividades, carencia de concentración, órdenes contrapuestas, cantidad de paralizaciones, el ritmo y la velocidad del trabajo, sometimiento en base al ritmo de los demás empleados, producen una demanda elevada²⁴.

La habilidad y el nivel formativo que posee un empleado, determina su capacidad de poder ejercer control en su trabajo, este grupo de recursos del cual puede disponer, sirven a este, cuando hace frente a las exigencias y demandas. El nivel

de autonomía y el grado de participación para tomar decisiones, incluye el desarrollo de habilidades en base a: adquirir y optimizar capacidades para efectuar las tareas, y el poder realizar el trabajo que domina de forma creativa y variada ²⁴.

La autonomía proporcionada por el trabajo, es la habilidad del profesional, para poder tomar decisión, sobre sus propias actividades y las del área crítica donde labora. En concordancia a lo mencionado, es transcendental ejercer control sobre el ritmo de trabajo y las interrupciones ²⁴.

Los requerimientos psicológicos, son entendidos como suspensiones que exigen dejar por un momento las actividades y la carga de trabajo con relación al tiempo establecido para realizarlo y volver a retomar lo pausado más tarde²⁴.

La tercera dimensión de este modelo, fue introducida por Johnson y Hall, denominado apoyo social (conformando el modelo demanda – control – apoyo social), el cual opera con dos elementos del apoyo social: las relaciones sociales y el grado de apoyo ²⁶.

La calidad y cantidad de apoyo social es el tercer factor modificador, el cual es brindado por los otros empleados y los jefes o quienes estén en rango superior de jerarquía. El incremento adecuado de este factor, puede reducir los efectos de los “estresores”, debido a la mezcla del bajo control y las exigencias o altas demandas laborales. Es decir que, cuanto más sea la exigencias laboral (emocionales, cognitivas, cualitativas o cuantitativas) y menor el control decisional frente al trabajo, es potencialmente mayor la probabilidad de que el profesional se enferme ²⁶.

El modelo, propone cuatro grupos grandes que en función a los niveles de control y demandas psicológicas de las ocupaciones, se dividen en:²⁴

De alta tensión (o strain: alta demanda, bajo control).

Activas (alta demanda, alto control).

De baja tensión, (baja demanda, alto control).

Pasivas (baja demanda, bajo control).

Se pauta el efecto doble del apoyo social en el trabajo, también se observa que la situación laboral más negativa para la salud se caracteriza por la combinación de apoyo social bajo (iso-strain) y la alta tensión²⁶.

El control, juega un papel trascendente en la salud del profesional, pues es la dimensión con mayor importancia, ya que el trabajo que está caracterizado por elevadas exigencias y escaso control o limitación para la toma de decisiones, genera mayor estrés, evidenciando que no existe equilibrio entre responsabilidad y capacidad para responder ²⁴.

Actualmente, hay diversos estudios que indican que las ocupaciones, con mayor vulnerabilidad ante el estrés psicosocial en los cuales se identifica con frecuencia a los profesionales en enfermería ²⁵.

Las características de predicción y prudencia del modelo, debería de ser aplicada con mayor frecuencia, pues permite prevenir el estrés laboral y disminuir los efectos que este puede originar. Así mismo permite entender mejor los factores que causan esta enfermedad en países subdesarrollados como el nuestro, donde las condiciones laborales están atiborradas de exigencias laborales adversas, con sistemas y regímenes inflexibles ²⁴.

Concepto

Dentro del campo laboral, se define al estrés como un agregado de respuestas (de tipo cognitivo, comportamental, emocional y fisiológica), que surgen frente a elementos nocivos dentro del medio laboral y sus interacciones organizacionales²⁷.

Viene a ser la respuesta de adaptación del profesional, el cual resulta de la interacción de procesos psicológicos y características particulares. También como consecuencia de situaciones, acciones o sucesos externos que requieren exigencias psicológicas y/o físicas al individuo²⁷.

Es un estado cuya característica resalta porque el individuo experimenta hiperexcitación y sensaciones de angustia e inutilidad para solucionar o enfrentar situaciones problemáticas. Este estado bajo ciertas circunstancias de intensidad,

frecuencia y duración el estrés puede ser precursor o coadyuvante de diversas patologías²⁷.

El estrés se muestra como una correlación entre el individuo y su entorno externo, el cual a su vez genera en él, un conjunto de eventos y sucesos, destinados hacia la adaptación²⁷.

La definición funcional del estrés puede basarse en la interrelación entre el estímulo y la respuesta, ya que se ve a éste como el resultado de la acción entre estímulos de tipo ambiental y la contestación idiosincrásica y adaptativa del individuo, medida por las particularidades psicológicas, la cual es a la vez consecuencia de situaciones, que requieren especiales demandas físicas y/o psicológicas. Por lo tanto, el estrés puede disminuir la capacidad de acción si no es controlado²⁸.

Los indicios y señales, así como el tipo de respuesta, están condicionados por la relación establecida entre estímulos, estresores y peculiaridades individuales, los que al final definen el grado de adaptación, de donde surge la manifestación o no de alteraciones en la salud del profesional de enfermería ²⁸.

Tipos de estrés

Cada ser humano, posee una capacidad distinta de respuesta al estrés, por tal motivo se puede clasificar esta patología en base a la intensidad y el tiempo de padecimiento o exposición ²³:

En base al tiempo

Estrés transitorio o agudo: es el más usual, determinado por "pequeñas dosis" (periodos de tiempo cortos), los cuales llegan a debilitar al individuo, son efectos de estresores ocasionales, como por ejemplo el estrés de las enfermeras antes de una supervisión. Se caracteriza por estados de humor voluble y cambiante, padecimientos médicos leves, dolores musculares y de cabeza y sobre todo que ante la falta del estresor desaparece sin mayor consecuencia²⁹.

Estrés permanente o crónico: viene a ser aquel, donde el individuo cotidianamente, realiza trabajos bajo condiciones sumamente estresantes, con

preocupaciones extensas y frecuentes, este puede llegar a afectar su desempeño en su diario vivir originándole padecimientos médicos bastantes severos, algunas investigaciones asocian este tipo de estrés al cáncer²⁹.

Niveles de Estrés

Eustrés o estrés Normal: Es aquel nivel normal, en el no existe posibilidad de presentar manifestaciones de tipo psicossomáticas¹⁹.

Estrés Leve: Cuando la posibilidad de presentar manifestaciones psicossomática es de un 33%¹⁹.

Estrés Moderado: Cuando las manifestaciones psicossomáticas tiene la posibilidad de presentarse en un 50%¹⁹.

Estrés Alto o Severo: Cuando su pueden presentar manifestaciones psicossomáticas en un 80%¹⁹.

Fisiopatología del estrés

Cuando la presión existente es fuerte y se entra en un estado de resistencia, los individuos inician con una sensación de disconfort (palpitaciones, tensión y dolor muscular, etc.). Si el agente estresor continua, se alcanza llegar al agotamiento, con algunas alteraciones de tipo funcionales y orgánicas: "enfermedades de adaptación". Estos al ser percibidos por las personas como síntomas negativos, producen preocupación, agravando los síntomas y llegando a generarse un círculo o ciclo vicioso²⁸.

La respuesta fisiológica producida en el cuerpo como reacción ante los estímulos de los estresores o ante un entorno estresante, genera un conjunto de respuestas fisiológico funcionales, las cuales activan el sistema nervioso vegetativo y el eje hipofisiosuprarrenal. Este eje, funciona como enlaces entre los sistemas endocrino - nervioso. El sistema nervioso vegetativo (SNV), se encarga de controlar algunas funciones de forma involuntaria e inconsciente y equilibrar la actividad de los órganos internos. Ambos sistemas dan paso a la producción y liberación de hormonas, las cuales son originadas en las glándulas

y transportadas por el torrente sanguíneo, estas inhiben, activan, o equilibran el dinamismo de los órganos²⁸.

La respuesta del cuerpo varía y difiere según la fase de tensión inicial, en donde en el organismo se da una activación general y en la cual son fácilmente remisibles las alteraciones que se generan, si se mejora o suprime la causa en estrés prolongado o en una fase de tensión crónica, los síntomas se vuelven permanentes y se desata la enfermedad. La situación de este padecimiento, puede alterar la manera en la que la persona puede sentir, en su pensamiento y comportamiento individual²⁸.

Síntomas

En el profesional

Reacción emocional como la irritabilidad, angustia y ansiedad, alteración del patrón de sueño, depresión, cansancio inexplicable, alienación, problemas de interrelación familiar y laboral, temor, intranquilidad y preocupación²¹.

Reacción cognitiva: como la dificultad en la concentración, memoria, aprendizaje de cosas nuevas, toma de decisiones o pensamiento negativo²¹.

Reacción conductual: como la ingesta de alcohol y el consumo de tabaco más frecuentemente; conducta con tendencia destructiva e intranquilidad motora²¹.

Reacción fisiológica: como dolores y tensión de espalda, depresión del sistema inmunológico, gastritis, úlceras gástricas, problemas gastrointestinales, incremento de la tensión arterial, y problemas cardíacos²¹.

En la institución

Elevado absentismo, alta tasa de rotación de personal, impuntualidad, indisciplina, persecución, acoso, productividad disminuida, accidentes, errores e incidentes laborales, incremento de costos de atención sanitaria y/o de indemnizaciones, reducción de eficacia y desempeño²¹.

Causas

El estrés es experimentado por las personas cuando sienten que se quiebra el equilibrio entre las exigencias del trabajo y la disponibilidad de elementos para la satisfacción de dichas exigencias. Aunque el estrés experimentado es de corte psicológico, también afecta a la salud física de las personas ⁵.

Entre las causas habituales del estrés laboral, se encuentra la escasez de control sobre el trabajo, las demandas excesivas a los profesionales y la falta de apoyo entre colegas y jefaturas³.

El estrés ocupacional puede deberse a una carga de trabajo excesiva, aislamiento, largas jornadas laborales, entornos de trabajo dañinos, menos autonomía, relaciones complicadas entre colegas, jefes y directivos, hostigamiento por parte de los supervisores, molestia y falta de oportunidades o motivación para avanzar en los niveles profesionales ²¹.

Los individuos tienen reacciones diferentes frente a circunstancias similares o iguales, o en otros casos similares. Algunas personas toleran mejor que otras la sobre exigencia, lo importante es como la persona realiza la evaluación subjetiva de su situación frente a las circunstancias estresantes; pues la situación en si individualmente no puede determinar el grado o nivel de estrés provocado²⁵.

Dentro de las causas más frecuentes en el entorno laboral, tenemos: el ritmo y carga laboral, monotonía y tareas aburridas, inestabilidad laboral, eminente responsabilidad, tareas insalubres, de riesgo o peligro, apoyo deficiente, acoso de los superiores o compañeros, uso inadecuado de las posiciones de poder, ausencia de reconocimiento, condiciones del ambiente laboral y estresores²¹.

El estrés y el trabajador de salud

Los trabajadores que laboran en el sector salud corren riesgos a consecuencia de su trabajo, pues encaran a diario situaciones de vida y muerte, con exigencias que implican esfuerzo físico y mental, tales como conocer las fallas en la atención del paciente, responder a muchas expectativas, y solucionar problemas de comunicación; todo ello incrementa el estrés de estos profesionales. Los factores

que predisponen a la existencia de estrés laboral son: la incertidumbre sobre el propio papel (ambigüedad de funciones) y la pérdida de control sobre el cumplimiento de la efectividad. El personal de salud necesita preparación y medios suficientes para efectuar bien su trabajo; el tiempo es un recurso clave, de ahí que sea necesario saber que uno tiene control sobre su carga profesional, que puede organizarla para mantener una atención de calidad aceptable y reconocida ²³.

Servicios críticos del hospital.

En el Perú existe la fragmentación y segmentación del sistema sanitario, con el objetivo de poder satisfacer las necesidades sanitarias de la población en general, el cual se encuentra agrupado en sector público y privado. El Ministerio de salud es la máxima autoridad sanitaria, y su rol rector dentro del sector le asigna la dirección y gestión de las políticas sanitarias nacionales⁷.

En el ámbito hospitalario, es fácil localizar e identificar un sinnúmero de situaciones estresantes para el profesional de enfermería, las cuales al no ser abordadas y enfrentadas de una manera resiliente y adecuadamente, pueden generar la alteración del estado de salud de este profesional, creando una enfermedad ocupacional, y además incrementando el absentismo, bajo rendimiento laboral disminución de la productividad, y muchos más que se encuentran asociados al estrés, que desde cualquier punto de vista causa un efecto negativo y visible al momento de brindar los cuidados a los pacientes²⁹.

La Enfermería es una profesión que requiere un despliegue múltiple de actividades, por esto es muy trascendental que el profesional de enfermería posea un riguroso control mental y emocional. Esta carrera se encuentra expuesta a una gran diversidad de situaciones donde se debe preservar la vida como por ejemplo; manejo del paciente con pronóstico reservado y su necesidad de recibir cuidado especial, no solamente intensivo, sino también prolongado, en el cual se exige alta concentración y responsabilidad, trayendo como consecuencia desgaste físico y mental, además de la exigencia de mantener

permanentemente el espíritu de solidaridad, con el paciente y su familia, durante las horas de angustia, depresión y dolor²⁹.

Los servicios críticos, son considerados como un lugar generador de estrés por excelencia, debido a la presencia de alarmas, monitores, equipos, presión por el tiempo con que se trabaja, las actuaciones urgentes, el contacto con el dolor y la muerte en forma continua, muchas veces con ilimitadas esperanzas de supervivencia, pero la realidad es que, si bien son lugares en los que muchas vidas se salvan o restablecen, también lo es que muchos de los pacientes ingresados fallecen, en ocasiones después de largos, complicados y costosos tratamientos²⁹.

El personal profesional de enfermería de los servicios críticos, está pues, en constante estado de tensión y vigilia, por el grado de dependencia de los pacientes, ya que en cualquier momento podría surgir una situación inesperada y de no estar atentos podrían ocurrir acontecimientos de consecuencias fatales. Además, dicho personal tiene que convivir constantemente con el sufrimiento y la muerte, pero, al mismo tiempo, debe transmitir bienestar a los pacientes y apoyo emocional a los familiares. Todas estas características hacen de estos servicios, lugares de trabajo donde se experimenta constantes situaciones de estrés, las cuales pueden verse reflejadas en la salud física y mental de los profesionales que en ellos laboran ²⁹.

Desempeño

La significancia de este término comprende la ejecución de actividades, ideas, etc., realizada por el ser humano para el cumplimiento de un deber u obligación para la satisfacción de sus necesidades. En cuanto al desempeño laboral se puede enfatizar como una evaluación sistematizada de la labor profesional cotidiana y del potencial que posee para desarrollarse en cualquier otro cargo o servicio. La evaluación del desempeño consta de una serie de pasos, que permiten valorar y evaluar, la capacidad, exigencia, calidad y cualidad de un profesional, lo cual implica que la institución es parte potenciadora del desarrollo de las capacidades de sus recursos humanos, esta evaluación, permite delimitar

claramente las condiciones, circunstancias y contextos, mediante fases destinadas a identificar como se desenvuelven los profesionales. Otra función es la de precisar el cumplimiento de los objetivos de desenvolvimiento profesional anhelado para la institución; reconocer las carencias para capacitar a los empleados, y aprovechar su potencial con la finalidad de exceder las expectativas que requiere el puesto en los servicios críticos, motivar y brindar equidad al momento de compensar con incentivos y reconocimiento de logros a los profesionales por el desempeño logrado³⁰.

Chiavenato, el cual establece que, la evaluación de los individuos que cumplen funciones al interior de una institución, se puede realizar desde diversos enfoques, nombrados como: evaluación de desempeño, evaluación de mérito, evaluación de empleados, informes de progreso, evaluación de la eficiencia, eficacia, calidad, calidez, evaluación funcional, calificación o evaluación de personal, evaluación de progreso, evaluación de eficiencia, las cuales son utilizadas sin distinción alguna ³¹.

Historia de la evaluación del desempeño

Desde hace mucho tiempo existe evidencia de la evaluación del desempeño, iniciándose cuando un individuo le dio empleo a otro, donde el trabajo de este último estaba sometido a valoración constante. De igual forma los modos de evaluación formal del desempeño existían en el siglo XVI, donde San Ignacio de Loyola hacía uso del sistema mixto de informes y notas de actividades y, potencialidades que tenía cada uno de los jesuitas ³¹.

Este sistema mixto radicaba en clasificar los informes que realizaban los superiores de las actividades de cada uno de los miembros subordinados, los auto informes que realizaban los jesuitas de su desempeño y cualquier otro informe que pudiera acreditar el desempeño de sus compañeros a quienes el superior no haya evaluado por diversos motivos. Sin embargo, estos procesos sistematizados de evaluación fueron devaluados, siendo nuevamente tomados

en cuenta en la época posterior a la segunda guerra mundial, donde se les promocioo ampliamente en todas las empresas e instituciones ³¹.

En tanto largo tiempo, las personas encargadas de la administración, se ocupaban con exclusividad de valorar la eficiencia industrial de las maquinas, buscando incrementar la productividad empresarial. Es así que la teoría clásica administrativa o teoría de máquina, alcanzo a querer lograr el agotamiento de la capacidad optima de una maquinaria, ubicada a la par del trabajo del ser humano y deduciendo con exactitud el tiempo que se necesitaba de fuerza motriz, rendimiento potencial, ritmo de operación, necesidades de lubricación, consumo de energía, soporte, mantenimiento y las cualidades del ambiente que se necesitaba para un funcionamiento óptimo ³¹.

El claro hincapié que se hacía al enfatizar a los equipos mediante este enfoque administrativo mecanicista, consideraba al ser humano solo como un mero manipulador de palancas y botones, el cual se podía moldear de acuerdo a los objetivos o el interés económico de la empresa. Al transcurrir el tiempo se llegó a comprobar que las empresas solo solucionaban problemas relacionados a la maquinaria, pero no se lograba ningún avance o progreso con la otra variable que era el ser humano, pues la eficiencia empresarial se consigue mediante la potenciación de este individuo ³².

A partir de humanizar la teoría administrativa, y el surgir de la escuela de interrelación humana, se suscitó la reevaluación del enfoque, donde esta vez los administradores prestaban más atención principalmente en el ser humano. Es decir que todas las características prioritarias de las maquinas, pasaban a ser prioritarias en relación al hombre³².

Por todo esto se generan múltiples técnicas en administración que estaban orientadas a crear contextos y condiciones para mejorar el desempeño laboral de un individuo al interior de una empresa u organización. Es así que la teoría de Behavior surgió a la par con los estudios pioneros de la motivación del ser

humano, donde se preocupa en conjunto del comportamiento del empleado dentro de la empresa y del comportamiento corporativo. Por lo que este novedoso enfoque aprecia la percepción inconsciente del ser humano de lograr satisfacción y autorrealización inconsciente mediante el desarrollo de actividades en su empleo ³².

Concepto

Comprendido por el comportamiento y el rendimiento exhibido por el individuo en su ambiente laboral, al momento de efectuar actividades principales y tareas encomendadas, asignadas acorde a su cargo y nivel de puesto, demostrando así su idoneidad para este ^{31,32}.

Dentro de la labor desempeñada el ser humano hace gala de las competencias adquiridas, las cuales lo catalogan con idoneidad integral y sistemática, al utilizar conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas de experiencias pasadas, (obviamente contrastadas con la motivación, actitudes, sentimientos, valores y características con su peculiaridad personal), para el logro de objetivos esperados, concordantes con los requerimientos técnico productivos, en los servicios que presta la empresa donde trabaja ³³.

Por lo tanto el desempeño laboral de un profesional, en su magnificencia se refiere a lo que este hace y no solamente a lo que sabe hacer, por ende se necesita que se evalúe y valore el proceso comportamental, actitudinal y disciplinario (con el cumplimiento de normas de salud ocupacional y seguridad laboral, uso racional de tiempo previsto para el cumplimiento de tareas, y labores del cargo o puesto al cual fue asignado), la aptitud o capacidad (eficiencia, humanidad, empatía, calidad y productividad en un período determinado), al igual que las cualidades requeridas en la carrera profesional de enfermería, colocándolo idóneamente en el puesto³³.

Características del desempeño

La efectivización y ejecución del trabajo encomendado de una manera eficiente con calidad, lo cual incrementa la productividad esperada.

La demostración de logro de objetivos laborales mediante la aplicación de conocimientos y experiencias pasadas.

El cumplimiento de normas y características requeridas por determinados puestos o cargos en base al cumplimiento disciplinario y estricto de la conducta laboral deseada.

La verificación formal documentaria (certificaciones, diplomados o grados obtenidos con títulos, hojas de vida, etc.), coherente y concordante con el perfil profesional del puesto³³.

Factores del desempeño

Planeamiento y organización

Denota el establecimiento de objetivos claros y alcanzables (coherentes con la función de su unidad, sección, departamento, etc.), para generar de forma eficaz y efectiva estrategias, que permitan mayor equidad al momento de distribuir tareas, y delegar responsabilidades²¹.

Seguimiento y solución de problemas

Establece la aplicación de sistemas de monitoreo periodificado de enfoques, métodos y procedimientos, para mejorar e impulsar más el progreso de los profesionales, así mismo identifica problemas reales o potenciales in situ, y genera soluciones novedosas y originales para solucionarlos según corresponda prioritariamente²¹.

Relaciones entre grupos y personas

Comprende a la interacción resultante de interdependencia o dependencia positiva, con otras áreas, servicios o unidades, dentro de una organización, también puede ser observable en algunos grupos de trabajo o protocolos de representatividad que cumple la institución con otras de su ámbito²¹.

Función de líder

Estipula la influencia de liderazgo en los demás profesionales, con la consecución de logro de objetivos, y satisfacción de necesidades organizativas, promueve el trabajo en equipo, y la continua motivación de los empleados para lograr las metas anheladas de la institución ²¹.

Toma de decisiones

Determinado por el establecimiento de prioridades para la solución de problemas reales o potenciales, tomando como referente al tiempo, para el logro de resultados con mínimas pérdidas o riesgos, se espera la asertividad para tomar la decisión en base a normativas y políticas legales vigentes²¹.

Calidad en el trabajo

Se refiere a la realización del trabajo de forma precisa y completa, con el mínimo o nulo error, y que goce de alta calificación y aceptación a los ojos de la alta dirección y de los demás colegas de trabajo²¹.

Responsabilidad

Enfatiza la conciencia del trabajador al momento de realizar las actividades y obligaciones derivadas de su cargo, así como administrar concienzuda y racionalmente los recursos disponibles, superando las expectativas de forma eficaz²¹.

Cantidad del trabajo

Es la cuantificación del trabajo efectuado, el cual a su vez está en estrecha relación con lo esperado o incluso superando la productividad solicitada²¹.

Comunicación

Denota la transferencia de información dentro de la organización, de una manera clara, sistematizada, organizada y eficaz, donde el profesional se muestra comunicativo, receptivo, discreto y respetuoso con respecto a lo vertido por sus colegas o superiores ²¹.

Conocimientos profesionales

Son los conocimientos obtenidos en base a la preparación y formación de pregrado, aunando a capacitaciones frecuentes y actualización y certificaciones constantes, los cuales tras ser adquiridos, se ponen en práctica, en los quehaceres cotidianos y son parte esencial del actuar de enfermería. Estos conocimientos están acorde a la normatividad y direccionamiento del órgano rector, el cual guarda mucha coherencia con las instrucciones y técnicas en relación a la profesión desempeñada ²¹.

Celeridad

Referido a cumplir las asignaciones y actividades encomendadas del puesto tomando como referente el tiempo establecido o un plazo razonable, haciendo uso racional, organizado y productivo de este²¹.

Iniciativa y discernimiento

Referido a distinguir y anticipar posibles soluciones y estrategias frente a las necesidades identificadas, de una forma práctica, rápida, original y eficaz, proponiendo y sugiriendo procesos para mejorar y lograr a corto y mediano plazo los objetivos con resultados eficaces²¹.

Pasos básicos para la evaluación del desempeño

Establecer los requisitos fundamentales, que serán evaluados y valorados para cualificar y cuantificar el desempeño de los profesionales, es decir lo que bien que esperamos que el trabajador se desenvuelva en el cumplimiento de sus obligaciones, sin dejar de lado los factores estresantes de su entorno laboral.

Socializar los requisitos con los profesionales, y realizar retroalimentación, para reajustar algún criterio.

Prestar atención a cualquier actividad, o comportamiento del profesional evaluado.

Evaluar el desempeño y comparar, tomando como referente los requisitos básicos antes descritos.

Comentar el resultado obtenido con el profesional evaluado.

Realizar toma de decisiones, para mantener, mejorar o potenciar el desempeño del profesional ³³.

Evaluación del desempeño

Según Sherman M. el proceso evaluativo, estimula la valoración cuanti o cualitativa del desempeño, juzgando con una puntuación la excelencia eficacia y cualidades de un profesional. Esta valoración sistematizada de las potencialidades de desarrollo de un profesional en un puesto o cargo definido, es dinámica, frecuente, formal y objetiva. Adicionalmente esta evaluación es una herramienta de dirección y control indispensable, administrativamente hablando, pues siempre en una institución se trata de propiciar una política eficaz de desarrollo de personal, lo cual conlleva a conocer a los empleados o profesionales que la conforman, y monitorear su conducta y efectividad en periodos de tiempo programados, para poder ubicarlos en los puestos o cargos según sus habilidades y conocimientos que son coherentes con el perfil profesional que ostentan ³².

Usualmente las instituciones poseen información incipiente, insuficiente y general de los profesionales que en ellas laboran, con la única intención de identificarlos, reduciendo la información a solo una hoja de vida descriptiva de experiencia laboral, donde no se plasma cambios de servicios, incrementos o reducciones salariales, sanciones, enfermedades ocupacionales, ni la clasificación de criticidad de los servicios donde laboran y a los estresores que se encuentran expuestos. En contraste a otras situaciones, pues el origen de la información proviene del rendimiento individual, objetivo y que a través del tiempo se puede seguir comparándose con el de otros profesionales, ligándose estos datos a una productividad que puede ser medida, comprobada, calculada y contrastada en base a criterios estandarizados^{31,32}.

Objetivos de la evaluación

La manera de evaluar el desempeño de un profesional, no se simplifica a un incipiente juicio superfluo y particular de un jefe o supervisor, sobre el aspecto comportamental del profesional a su cargo, sino que es indispensable profundizar a mayor nivel, e identificar las causalidades y percepción del profesional evaluado. Por lo que esta evaluación no será una finalidad, sino una herramienta de perfeccionamiento de resultados del recurso humano que labora en la institución. En base a esta premisa, el evaluar el desempeño de los profesionales intenta alcanzar objetivos de tipo intermedio como:

Establecer contextos adecuados para la evaluación del profesional, con la finalidad de aplicar los instrumentos de evaluación, dependiendo del servicio crítico donde se desempeña.

Priorizar al potencial de los profesionales como un pilar fundamental para el crecimiento y desarrollo de la institución, donde la productividad se prolongara inmensurable y periódicamente, si se controlan los factores estresantes y se mejora la administración y gerencia institucional.

Brindar las condiciones y oportunidad de crecimiento personal y profesional, a todos los integrantes de la institución, en base al logro de objetivos institucionales y los objetivos particulares de cada profesional³².

Control del desempeño profesional

La constante observación y monitoreo del personal permiten elaborar con practicidad la implantación de este proceso, cuyos elementos de evaluación son establecidos en base a los objetivos y metas institucionales previstas, tal es así que al momento de establecer los atributos esperados de cada profesional individualmente, las metas priorizadas por su importancia se transforman en los estándares medibles sobre los que contrastara el desempeño profesional ³².

En esta razón, el desempeño actual del profesional es comparado con los estándares previstos regularmente o en periodos estipulados, para poder discernir si las labores realizadas por el profesional satisfacen el logro de los objetivos en su totalidad. Los resultados del proceso evaluativo, son

comunicados al profesional, su jefatura inmediata, y a los demás entes jerárquicos³².

Reacciones del profesional de enfermería ante las técnicas de control

Todos los profesionales de enfermería logran observar con prontitud los beneficios del proceso evaluativo, pero usualmente no se encuentran conformes con todo lo que tenga que ver con la aplicación de los instrumentos de evaluación, esta insatisfacción generada por el cambio y la periodicidad con que este sucede se basa en lo siguiente:

La discrepancia con la meta institucional planteada, y que esperan sea lograda mediante su labor profesional ejecutada.

La percepción de exigencia y rigidez innecesaria de la normativa del desempeño.

La idiosincrasia manejada, donde los resultados son inadecuados e inconvenientes.

La angustia generada y la disconformidad que origina la aplicación evaluativa. Su disconformidad con los aplicadores no calificados para la evaluación.

La creencia de que los objetivos institucionales usualmente sobrepasan sin tomar en cuenta a las metas profesionales individuales y grupales²⁷.

2.1.4. Marco conceptual

Apoyo social:

Conformado por todo tipo de soporte o asistencia brindada entre profesionales, colegas de trabajo o jefes inmediatos y demás, el cual refuerza el grado y nivel de autonomía del profesional de enfermería²⁴.

Control:

Es la ocasión donde se aplica y desarrolla las destrezas particulares de cada profesional, donde el poder de decisión sobre las actividades asignadas y encomendadas de forma individual, y como servicio o unidad crítica (autonomía)²⁴.

Desempeño:

Es la observación medible de la parte actitudinal y comportamental de los profesionales al momento de realizar sus actividades y obligaciones laborales⁶.

Enfermedad laboral:

Es el desequilibrio y alteración del estado de salud, que se contrae o agrava a raíz de que el profesional se encuentra expuesto a los agentes estresores (físicos, mecánicos, químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales) en su ambiente laboral².

Estrés laboral:

Es respuesta negativa y desfavorable fisiológica y psicológicamente observable y medible, ocasionada por la desigualdad entre las demandas del trabajo y las capacidades y recursos con los que cuenta el profesional en un área crítica².

Estresor:

Comprende a los estímulos o situaciones de cualquier tipo, que puede desencadenar una respuesta negativa o perjudicial⁶.

Exigencia laboral:

Es el requerimiento exigible a un profesional, que parametriza las actividades que este realiza en un servicio crítico, el cual se convierte en una prioridad indispensable para el logro de los objetivos institucionales²⁴.

2.2. Hipótesis**Hipótesis General**

H: El estrés laboral influye significativamente en el desempeño inferior al promedio del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019.

Ho: El estrés laboral no influye significativamente en el desempeño inferior al promedio del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019.

Hipótesis Específicas

H₁: El nivel de estrés del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas es alto.

Ho₁: El nivel de estrés del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas no es alto.

H₂: El nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas es inferior al promedio.

Ho₂: El nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas es superior al promedio.

H₃: La relación entre el estrés y el desempeño laboral es significativa e inversamente proporcional en los profesionales de enfermería de los servicios críticos del Hospital de Pampas.

Ho₃: La relación entre el estrés y el desempeño laboral no es significativa e inversamente proporcional en los profesionales de enfermería de los servicios críticos del Hospital de Pampas.

2.3. Variables

2.3.1. Tipos de variables

Variable categórica: estrés

Dimensiones:

Respuesta fisiológica

Control decisional

Exigencia mental

Apoyo social

Variable categórica: desempeño laboral

Dimensiones:

Acciones o comportamientos

Actividad laboral

2.3.2. Operacionalización de variables (Ver anexo B)

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Como método general se aplicó el método científico, pues su pilar fundamental se localizó en la observación directa y evaluación de las conductas propias del estrés y del desempeño, posteriormente como método específico se aplicó el correlacional, pues se buscó determinar la relación de influencia que posee el estrés en el desempeño laboral de los enfermeros en servicios críticos ³⁵.

3.2. Tipo y nivel de la investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada transversal, pues estuvo orientada a poner en práctica las teorías generales, para entender el estrés y presentar características predictivas de la influencia de este en el desempeño futuro de los profesionales de enfermería ³⁵.

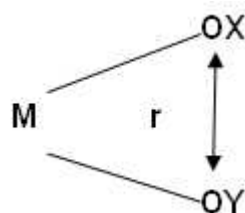
Nivel de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo correlacional de corte trasversal, pues buscó establecer el grado de relación y la significancia existente entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un periodo de tiempo determinado ³⁵.

3.3. Diseño de la investigación

El diseño fue descriptivo correlacional; pues buscó determinar la influencia del estrés laboral sobre el desempeño laboral de los profesionales de enfermería y su grado de relación y significancia ³⁵.

Por lo tanto esta investigación tuvo como esquema correlacional:



Donde:

M = Es la muestra a utilizar.

O = Observaciones realizadas

X = Variable independiente (Estrés)

Y = Variable dependiente (Desempeño laboral)

El diseño correlacional que se aplicó para el desarrollo del proyecto permitió describir la relación entre las variables ³⁵.

Así mismo se utilizó el coeficiente de correlación lineal r (Rho de Spearman), para poder expresar con precisión del grado de correlación existente entre estas variables³⁵.

3.4. Población de estudio

La población de esta investigación estuvo conformado por un total de 30 profesionales de enfermería, comprendidos bajo la modalidad del contrato administrativo de servicios (CAS), Decreto legislativo N° 276 (D.L. 276) y profesionales en condición de nombrados, que laboran en los servicios críticos Unidad de vigilancia intensiva (UVI), Unidad de cuidados intensivos neonatales (UCIN), Centro Quirúrgico – Unidad de recuperación post anestésica (URPA) y Emergencia – Shocktrauma del Hospital de Pampas en la provincia de Tayacaja del departamento de Huancavelica. Así mismo esta población guardó las características requeridas para el logro del objetivo de esta investigación, pues fueron susceptibles a la observación y medición ³⁵.

3.5. Muestra

La muestra para esta investigación fue de tipo censal, pues se trabajó con la totalidad de la población de estudio, esto quiere decir que cada uno de los 30 profesionales en enfermería que integraron la muestra, cumplieron con los criterios de inclusión, para el cumplimiento del objetivo del estudio³⁵.

Criterios de inclusión

Profesionales de enfermería que laboraban con un tiempo mínimo de 3 meses en los servicios críticos del Hospital de Pampas.

Profesionales de enfermería nombrados y/o contratados bajo cualquier modalidad de contrato (CAS o D.L. 276) en el Hospital de Pampas.

Profesionales de enfermería que contaban con la evaluación de desempeño laboral del I semestre del año 2019.

Criterios de exclusión

Profesionales de enfermería que laboraban menos de 3 meses en los servicios críticos del Hospital de Pampas.

Profesionales de enfermería que no fueron partícipes de la evaluación de desempeño laboral del I semestre del año 2019.

Personal que se encontraba de licencia o de vacaciones

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se hizo uso de las técnicas de observación, encuesta y análisis documentario en cada una de las variables.

Los instrumentos que fueron aplicados son:

Cuestionario de evaluación de estrés laboral: Modelo Demanda Control (DC) de Karasek (Anexo C)

Esta escala validada desde el año 1998, fue aplicada en numerosas investigaciones, ofreció una confiabilidad con Alpha de Crombach de 0,87, es por eso que permite evaluar el nivel de estrés laboral, de acuerdo a las demandas psicológicas y el nivel de control que tiene el trabajador sobre éstas tres dimensiones control, exigencia de trabajo y apoyo social. Esta escala consta de 29 ítems, es de tipo Likert, de cuatro puntos que va de totalmente de acuerdo a completamente de acuerdo ³⁶.

Para el hallazgo e interpretación de los resultados, se procesó de la siguiente forma:

Control decisonal

Contenido (ítems 1, 2, 3, 4, 7,9) sumado a las decisiones (ítems 6, 5,8)

Exigencias del trabajo

Se sumó los ítems 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18. Luego se restó los ítems 12 (cantidad excesiva), 13 (insuficiencia de tiempo), 14 (pedidos contradictorios).

Apoyo social

Resulta al sumar las jerarquías (ítems 19, 20, 21, 22, 23). Luego restar el ítem 21 (hostilidad)

Sumar compañeros (ítems 24, 25, 26, 27, 28, 29). Luego restar el ítem 25 (hostilidad).

Cálculo: suma de los criterios

Dimensión decisonal = 1 + 2 + 3 + 7 + 9 + 6 + 5 + 8 (sin 4)

Exigencias mentales = 10 + 11 + 15 + 16 + 18 (sin 12, 13, 14)

Apoyo social = Jerárquico (19 + 22 + 23) + compañeros (24 + 27 + 28 + 29) (sin 21, 26) ³⁶.

El resultado obtenido dará la clasificación del baremo de nivel estrés:

Rango	Nivel de Estrés
0 a 29 puntos	Bajo
30 a 58 puntos	Moderado
59 a 87 puntos	Alto
88 a 116 puntos	Muy alto

Fuente: Karasek, R., (p. 322 - 355)³⁶.

Instrumento de Evaluación del desempeño laboral según Decreto administrativo N° 142 del Ministerio de salud versión.01 (Anexo D)

Este instrumento es válido desde 2008 y confiable por presentar un alpha de Crombach de 0,82, se encargó de medir el grado de idoneidad, potencialidad de desarrollo, eficacia y eficiencia de cada profesional. Está compuesto por ocho factores únicos: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas. Cada uno de ellos cuenta con cinco 5 niveles valorativos, con las

siguientes puntuaciones: I = 8.75 puntos, II = 7 puntos, III = 5.25, IV = 3.5 puntos, V = 1.75 puntos³⁷.

Este instrumento fue llenado por el jefe inmediato y/o el jefe del Servicio de Enfermería, de manera objetiva, teniendo en cuenta la sumatoria de los puntajes obtenidos en los ocho factores únicos, expresado en el siguiente baremo de clasificación:

Puntuación obtenida	Niveles valorativos
91 a 100	Superior
71 a 90	Superior al promedio
61 a 70	Promedio
30 a 60	Inferior al promedio
0 a 29	Inferior

Fuente: Ministerio de salud del Perú, (2008). Resolución ministerial N° 626-MINSA. Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral, (p. 7 - 13)³⁷.

3.7. Técnicas de procesamiento de la investigación

Una vez finalizada la etapa de recolección de datos mediante la aplicación de los dos instrumentos, se realizara el procesamiento y análisis de datos aplicando la estadística inferencial, mediante la aplicación del programa Excel y SPSS versión 23.0.(Statistical Package for the Social Sciences), donde se construirá la tabla de códigos y la matriz de valores.

Se presentan a continuación los resultados mediante el uso de tablas y gráficos y el análisis respectivo con la consecuente interpretación en base al marco teórico.

RESULTADOS

3.8. Análisis descriptivo

Al haber aplicado los instrumentos de investigación al personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital de Pampas, se obtuvieron las siguientes características sociodemográficas y laborales:

Tabla N° 01

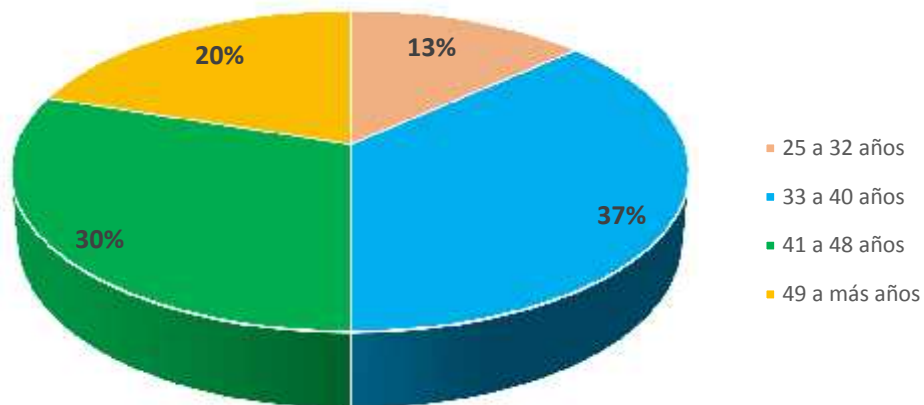
Edad de los profesionales de enfermería que laboran en los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019

EDAD	FRECUENCIA	%
25 a 32 años	4	13
33 a 40 años	11	37
41 a 48 años	9	30
49 a más años	6	20
TOTAL	30	100

Fuente: Instrumento de Evaluación del desempeño laboral, I semestre 2019

Gráfico N° 01

Porcentaje de edad de los profesionales de enfermería que laboran en los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019



Fuente: Instrumento de Evaluación del desempeño laboral, I semestre 2019

Interpretación:

En el gráfico N° 01, se observa que un 37% de profesionales de enfermería poseen edades comprendidas entre los 33 a 40 años, seguidos del 30% de 33 a 40 años, el 20% de 49 a más años y el 13% con 25 a 32 años.

Tabla N° 02

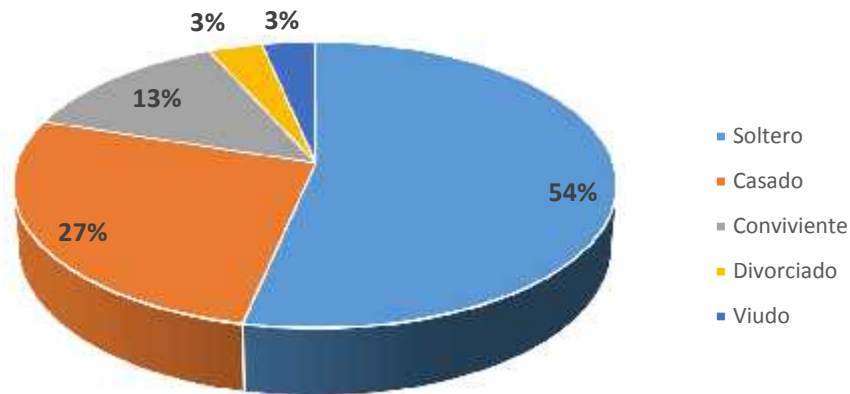
Estado civil de los profesionales de enfermería que laboran en los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	%
Soltero	16	54
Casado	8	27
Conviviente	4	13
Divorciado	1	3
Viudo	1	3
TOTAL	30	100

Fuente: Instrumento de Evaluación del desempeño laboral, I semestre 2019

Gráfico N° 02

Porcentaje de estado civil de los profesionales de enfermería que laboran en los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019



Fuente: Instrumento de Evaluación del desempeño laboral, I semestre 2019

Interpretación:

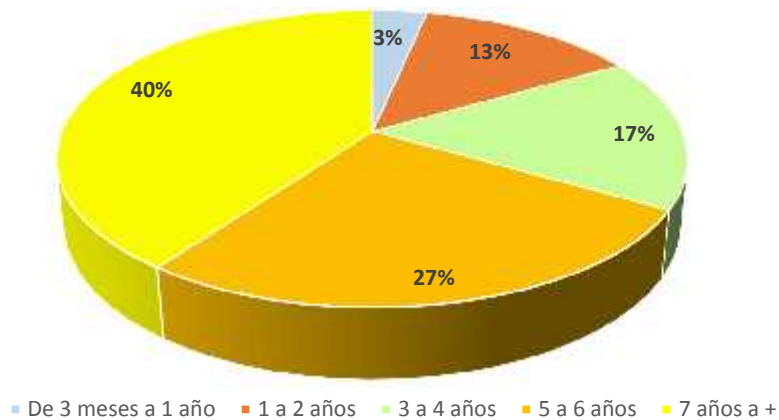
El gráfico N° 02, nos permite observar que, el 54% de profesionales son solteros, seguido de un 27% que son casados, 13% convivientes, y 3% son viudos y divorciados respectivamente.

Tabla N° 03
Años que laboran los profesionales de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019

Tiempo de Antigüedad	Frecuencia	%
De 3 meses a 1 año	1	3
1 a 2 años	4	13
3 a 4 años	5	17
5 a 6 años	8	27
7 años a +	12	40
TOTAL	30	100

Fuente: Instrumento de Evaluación del desempeño laboral, I semestre 2019

Gráfico N° 03
Distribución porcentual de años que laboran los profesionales de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019



Fuente: Instrumento de Evaluación del desempeño laboral, I semestre 2019

Interpretación:

El gráfico N| 03, nos muestra en cuanto a los años que el profesional labora en los servicios críticos, que el 40% labora de 7 años a más, el 27% de 5 a 6 años, el 17% de 3 a 4 años, el 13% de 1 a 2 años, y el 3% de 3 meses a 1 año respectivamente.

3.9. Resultados descriptivos

3.9.1. Nivel de estrés

Tabla N° 04

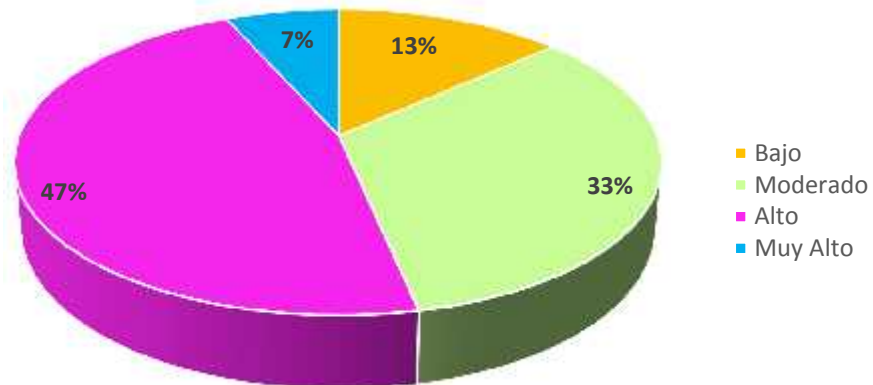
Nivel de estrés evaluado en los profesionales de enfermería de los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019

Nivel de Estrés	Frecuencia	%
Bajo	4	7
Moderado	10	33
Alto	14	47
Muy Alto	2	7
TOTAL	30	100

Fuente: Aplicación del cuestionario de evaluación de estrés laboral: Modelo Demanda Control (DC) de Karasek, 2019

Gráfico N° 04

Porcentaje del nivel de estrés evaluado en los profesionales de enfermería de los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019



Fuente: Aplicación del cuestionario de evaluación de estrés laboral: Modelo Demanda Control (DC) de Karasek, 2019

Interpretación:

El gráfico N° 04 demuestra que, el 47 % de profesionales en enfermería tienen un nivel de estrés alto, seguido de un 33% con nivel moderado, 13% con nivel bajo y 7% con nivel muy alto de estrés.

3.9.2. Nivel de desempeño laboral

Tabla N° 05

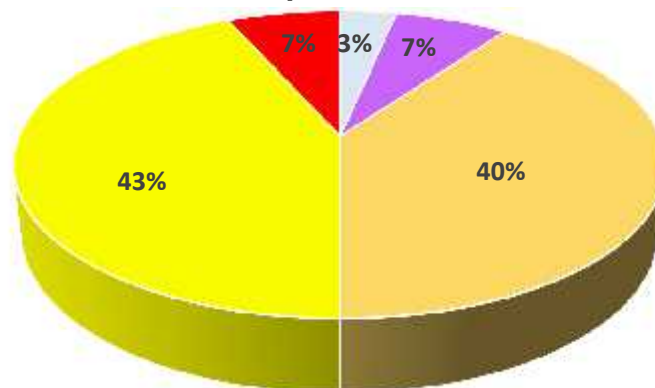
Nivel de desempeño laboral evaluado en los profesionales de enfermería de los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019

Nivel de Desempeño	Frecuencia	%
Superior	1	3
Superior al promedio	2	7
Promedio	12	40
Inferior al promedio	13	43
Inferior	2	7
TOTAL	30	100

Fuente: Aplicación del instrumento de Evaluación del desempeño laboral, I semestre 2019

Gráfico N° 05

Porcentaje del nivel de desempeño laboral evaluado en los profesionales de enfermería de los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019



■ Superior ■ Superior al promedio ■ Promedio ■ Inferior al promedio ■ Inferior

Fuente: Instrumento de Evaluación del desempeño laboral, I semestre 2019

Interpretación:

Como se observa en el gráfico N° 05, el 43% de profesionales de enfermería tienen un nivel de desempeño inferior al promedio, mientras que el 40% presenta un nivel promedio, 7% superior al promedio, otro 7% inferior y un 3% presenta desempeño laboral superior.

3.10. Resultados inferenciales

3.10.1. Prueba de Hipótesis general

Para probar la hipótesis general, que refiere la existencia de una influencia significativa del estrés sobre el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en los servicios críticos del Hospital de Pampas, se aplicó la prueba estadística del Chi Cuadrado para verificar la dependencia estadística entre las variables a un nivel de significancia de 0,05, donde:

H: El estrés laboral influye significativamente en el desempeño inferior al promedio del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019.

H₀: El estrés laboral no influye significativamente en el desempeño inferior al promedio del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019.

Tabla N° 06

Tabla de resumen de procesamiento de casos entre estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería evaluados en los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	%	N	%	N	%
ESTRES * DESEMPEÑO	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 07

Prueba de Chi cuadrado para identificación de influencia estadística entre estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería evaluados en los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61,434 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	63,348	4	,000
Asociación lineal por lineal	21,081	1	,000
N de casos válidos	30		

Fuente: Elaboración propia

Conclusión estadística:

Como se puede observar según las tablas N° 06 y 07, a un nivel de confianza de 95%, y una significancia de 0,05, el valor del estadístico de prueba Chi cuadrado de Pearson (61,43) es mucho mayor que el valor crítico de tabla (9,49), de igual forma, la Significante asintótica (Valor crítico observado) es $0,000 < 0,05$, por lo tanto se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, es decir que; el estrés laboral influye significativamente en el desempeño regular del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019.

3.10.2. Prueba de hipótesis específica

Hipótesis específica 1:

Se procede a establecer las hipótesis:

H₁: El nivel de Estrés del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas es alto.

H₀₁: El nivel de Estrés del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas no es alto.

Tabla N° 08

Prueba de hipótesis específica 1, mediante estadístico Chi Cuadrado

	Nivel de Estrés
Chi-cuadrado	9,071 ^a
Gl	4
Sig. asintótica	0,01

Fuente: Elaboración propia

Conclusión estadística:

Al obtenerse un valor de Chi Cuadrado (9,071), el cual es mayor que el valor crítico de tabla 2, 534, de igual forma la significativa asintótica 0,01 es menor a 0,05, se procede a rechazar la hipótesis nula (H₀₁), y se acepta la hipótesis específica 1: El nivel de Estrés del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas es alto

Hipótesis específica 2:

Se procede a establecer las hipótesis a contrastar:

H₂: El nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas es inferior al promedio.

H₀₂: El nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas no es inferior al promedio.

Tabla N° 09

Prueba de hipótesis específica 2, mediante estadístico Chi Cuadrado

Nivel de Desempeño	
Chi-cuadrado	15,037 ^a
gl	5
Sig. asintótica	0,03

Fuente: Elaboración propia

Conclusión estadística:

Al obtenerse un valor de Chi Cuadrado (15,037), el cual es mayor que el valor crítico de tabla 3,369, de igual forma la significativa asintótica 0,03 es menor a 0,05, se procede a rechazar la hipótesis nula (H₀₂), y se acepta la hipótesis específica 2, que refiere que el nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas es inferior al promedio.

Hipótesis específica 3

H₃: La relación entre el estrés y el desempeño laboral es significativa e inversamente proporcional en los profesionales de enfermería de los servicios críticos del Hospital de Pampas.

H₀₃: La relación entre el estrés y el desempeño laboral no es significativa e inversamente proporcional en los profesionales de enfermería de los servicios críticos del Hospital de Pampas.

Tabla N° 10

Correlación de Spearman entre Estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería evaluados en los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019

		ESTRES	DESEMPEÑO
Rho de Spearman	ESTRÉS		
	Coeficiente de correlación	1,000	-,830
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	30	30
	DESEMPEÑO		
	Coeficiente de correlación	-,830	1,000
Sig. (bilateral)	,001	.	
N	30	30	

Fuente: Elaboración propia

Al aplicar el estadístico de prueba, Rho de Spearman (Coeficiente de correlación), se obtuvo un $r = -,830$ y un nivel de significancia $0,01 < 0,05$; por lo que se concluye que la relación entre el estrés y el desempeño laboral, es negativa de tipo inversa y fuerte, lo cual quiere decir que a más nivel de estrés es menor el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en los servicios críticos, Por ende se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3, la cual refiere que la relación entre el estrés y el desempeño laboral es significativa e inversamente proporcional en los profesionales de enfermería de los servicios críticos del Hospital de Pampas

4. DISCUSIÓN

Actualmente se ha tomado mucho en cuenta al estrés por sus factores causales, y las consecuencias físicas y psicológicas que ocasiona en los individuos, sin embargo es tan importante el identificar los efectos de esta a nivel del ámbito laboral, pues dichos resultados influirán mucho en el curso productivo y el desempeño de los profesionales de enfermería en un hospital.

Es así que se llevó a cabo esta investigación sobre el estrés y su influencia sobre el desempeño laboral de los profesionales de enfermería de los servicios críticos del Hospital de Pampas, el mismo que esta direccionado a entender y manejar de una mejor forma el estrés en este grupo ocupacional, y por ende mejorar su desempeño a posteriori.

De esta manera se aceptó la hipótesis general, a partir de los resultados plasmados en la tabla N° 07, con un chi cuadrado de Pearson = 61,43, y $p=,000$, entre el estrés y el desempeño laboral, demostrando que el estrés influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería de los servicios críticos.

Este resultado, guarda coincidencia con lo señalado por Velásquez F. y Villavicencio D. en Ecuador, quienes determinaron una relación estadísticamente significativa y un valor de $p=0,000$, donde el estrés si presenta una relación con el desempeño laboral, al igual que Díaz I. y Gaviria K. en su estudio en la ciudad de Tarapoto, quienes estadísticamente determinaron un valor $p=0.003$. $\chi^2=11,395$, mencionando que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral del profesional de enfermería^{8,15}.

Pero en contradicción a lo encontrado, los autores Chung K. y Salas J. en la ciudad de Trujillo, quienes bajo la aplicación de la prueba estadística gamma hallaron un $p >0,05$ como resultado, al igual que Gallego L. en Colombia, que luego de aplicar el chi cuadrado de Pearson halló un $p =0,08$, sobrepasando el mínimo de significancia de 0,05, por lo que estos autores manifiestan que no existen evidencias suficientes para afirmar que el nivel de estrés se influye significativamente con el desempeño profesional^{11,12}.

Estos resultados indican que la presencia del estrés en el ámbito laboral puede influir de forma negativa en el desempeño de los profesionales, bajo las condiciones laborales en las que éste se desenvuelve y las exigencias psicológicas y emocionales a la que es sometido, siendo un problema no solo de perjuicio para el profesional, sino también para el área crítica donde labora, tal como lo advierte la OMS¹.

En lo que respecta al objetivo específico del nivel de estrés se obtuvo que el 47% de profesionales de enfermería presenta un nivel alto de estrés, así mismo al aplicar el estadístico de prueba Chi Cuadrado como se ve en la tabla N° 08, se obtuvo $\chi^2 = 9,071$ y un $p = 0,01$, este resultado indicó que el nivel de estrés del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas es alto.

Es así que se concuerda con lo hallado por Cortaza L. en México, quien identifica que el 100% de profesionales manifiesta algún nivel de estrés, de los cuales el 65,9% de los enfermeros presenta un nivel alto, mientras que los resultados hallados por Huaman R. en Huaraz, muestran que un 50,65% de enfermeros poseen un nivel medio de estrés, solo tomando en cuenta al servicio de emergencia y no a las demás unidades críticas¹³.

Mientras a diferencia de lo hallado, Espinoza E. en Junín identifica un 81,3% de profesionales con nivel bajo de estrés, al igual que Chung K. y Salas J. en Trujillo quienes identifican un 47% de enfermeros con niveles bajos, dichos resultados demuestran que algunas unidades consideradas críticas como el área de emergencia, no es necesariamente un ambiente altamente estresante^{16, 12}.

Estos resultados demuestran que el estrés, llega a alterar el nivel de desempeño del profesional de enfermería, pues es el resultado de la influencia de las demandas excesivas de trabajo, horarios rotativos y exposición a factores estresantes en los servicios críticos, convirtiéndose sin notarlo, en un estado habitual (una forma de ser), razón por la cual es necesario identificar y tratar oportunamente el estrés, pues es un factor diferenciador para la mejora de indicadores, cumplimiento de metas y prestación de servicios con calidad a los

usuarios del hospital, promoviendo el desarrollo y desempeño del recurso humano, haciéndolo más competente.⁴

En cuanto al objetivo específico del nivel de desempeño laboral, esta investigación obtuvo como resultado en la tabla N° 09, que el 43% de los profesionales de enfermería poseen un nivel de desempeño inferior al promedio, siendo aceptada esta hipótesis pues presentó un $x^2 = 15,037$ y un $p=0.03$.

Estos resultados son similares a lo hallado por Velásquez F. y Villavicencio D. en Ecuador, donde el 71,9% presentó disminución en su desempeño laboral, al igual que lo hallado por Yaya V., Jurado L. y Serrano E. en Lima, encontrándose un 65% de profesionales con desempeño deficiente, muchas veces sobre exigidos laboralmente con metas que no son coherentes con la realidad en la que se desenvuelven ^{8,14}.

Caso contrario es lo hallado por Chung K. y Salas J. en Trujillo, donde la aplicación solo se redujo a un área crítica en específico como fue emergencia, encontrándose que el 53% de profesionales de enfermería tienen un muy buen desempeño laboral ¹². Estos resultados una vez más concuerdan con el aspecto teórico de la gestión del desempeño y la constante evaluación, puesto que demuestran que poner énfasis en los niveles del desempeño laboral es cada vez más importante en este mundo competitivo, tratando de disminuir las deficiencias en la gestión del talento humano que labora en las unidades críticas ^{8, 9, 12, 14,16}. El desempeño actual del profesional de enfermería constantemente es comparado con los estándares previstos esto en periodos estipulados a fin de discernir si las labores realizadas por el profesional satisfacen el logro de los objetivos en su totalidad³².

En lo que respecta al tipo de relación existente entre el estrés y el desempeño laboral, esta investigación aplicó el estadístico de prueba, Rho de Spearman, se obtuvo un $r = - ,830$ y un nivel de significancia $0,01 < 0,05$; por lo que se identificó el tipo de relación como inversa y fuerte, lo cual quiere decir que a más nivel de estrés es menor el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en los servicios críticos.

Este resultado es coherente con lo hallado por Velásquez F. y Villavicencio D. en Ecuador, donde el 71,9% de profesionales con estrés alto presentaron deficiente desempeño laboral, bajo una relación estadísticamente significativa y un valor de $p=0,000$, al igual que Díaz I. y Gaviria K. en Tarapoto, donde el 32,6% de trabajadores de salud, tuvo a la vez nivel alto de estrés laboral y un desempeño profesional regular, evidenciándose una relación estadísticamente significativa entre dichas variables ($p < 0,05$), de igual forma Gonzales Y. Orellana R. e Inga R. en Huancayo, identificando una relación estadística significativamente inversa con un $p=,000$ ^{8,15,17}.

Todos estos resultados concuerdan con el aspecto psicológico y emocional del estrés y en los efectos nocivos que acarrea a la institución donde se desenvuelven los trabajadores, estableciendo que a mayor nivel de estrés existirá menor nivel de desempeño laboral, por lo que destaca la necesidad de establecer medidas de disminución de riesgo y tensión emocional, así como el control de los agentes estresores en bien de la productividad de una institución.

5. CONCLUSIONES

Se determinó que el estrés influye significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería de los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019

Se identificó que los profesionales de enfermería que laboran en los servicios críticos, presentan un nivel de estrés alto.

Se identificó que el nivel de desempeño laboral de los profesionales de enfermería es inferior al promedio.

Se identificó que la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en los servicios críticos del Hospital de Pampas, es significativa e inversamente proporcional.

6. RECOMENDACIONES

Inclusión dentro del plan de desarrollo del profesional de enfermería del Hospital de Pampas estrategias de afrontamiento frente al estrés (pausas laborales, motivación, relajación, etc.) y desarrollo de pautas para la mejora del desempeño laboral (mecanismos de felicitación y reconocimiento, clima laboral amigable, empatía laboral, y apoyo psicológico institucionalizado).

Fomento de programas comunicacionales de prevención y manejo del estrés, mediante el uso de medios escritos (dípticos, trípticos) y audiovisuales (videos educativos) dirigidos a los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas.

El monitoreo del desempeño laboral permanente, haciendo uso de la metodología de potenciación del recurso humano para la mejora del desempeño del profesional de enfermería por parte del área de recursos humanos.

La profundización en el tema de investigación, con estudios posteriores, donde se puedan incluir el dimensionamiento del estrés y los factores estresantes de los servicios críticos.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo [Internet]. PREVECON. 2018 [citado 21 de agosto de 2019]. Disponible en: <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>
2. Mitchell C. OPS/OMS: La OPS celebra el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo [Internet]. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2016 [citado 21 de agosto de 2019]. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11950:paho-celebrates-world-day-for-safety-and-health-at-work&Itemid=135&lang=es
3. International Labour Office, Labour Administration LI and OS and HB. Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Ginebra: OIT; 2016.
4. Estudio SATSE Percepción de estrés en los profesionales de Enfermería en España” / Informes / Documentos / Repositorio Multimedia - Satse [Internet]. [citado 21 de agosto de 2019]. Disponible en: <https://www.satse.es/media/documentos/informes/estudio-satse-percepcion-de-estres-en-los-profesionales-de-enfermeria-en-espana>
5. El Síndrome del «Trabajador Quemado»: una enfermedad silenciosa en las empresas | [Internet]. Rev. Gestión. 2014;12(2)34 -38. [citado 21 de agosto de 2019]. Disponible en: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-57500-noticia/>
6. Mendoza BA, Mayhua BD, Jeaniss J. Estrés y desempeño laboral en enfermeras en la ciudad de Huancavelica [citado 21 de Noviembre del 2014]. Disponible en: <https://www.diresahuancavelica.gob.pe>.

7. MINSA. Evaluación del Desempeño - Plataforma_Virtual_MINSA. Lima, Perú. [Internet]. [citado 21 de agosto de 2019]. Disponible en: <https://sites.google.com/site/plataformavirtualminsa/evaluacion-del-desempeno>
8. Velásquez FD, Villavicencio DA. Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016”. [Tesis magistral]. Ecuador: pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2016 [citado 27 de agosto de 2019]; Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec:80/xmlui/handle/22000/13896>
9. García CA, Estrés laboral en personal de la unidad de emergencia gineco-obstetrica. Hospital Clínico regional Valdivia. [Tesis de pregrado]. Santiago: Servicio de publicaciones e intercambio científico, Universidad Austral de Chile; 2016.
10. Cortaza L, Mauricio F. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México - Aladefe, 2014;4(1):38. [Internet]. [citado 27 de agosto de 2019]. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas-articulo/>
11. Gallego L, El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería de Armenia. Colombia, Revista Psicología científica.com; 2014, 16(2). Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/estres-laboral-estrategiasafrontamiento-personal-enfermeria>
12. Chung K., Salas J., Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia - Hospital regional docente de Trujillo; [Tesis de pregrado], Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2018 [Internet]. [citado 27 de agosto de 2019]. Disponible en: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:w_W943BE2qAJ:repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4349%3Fmode%3Dfull+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=pe

13. Huamán R. Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Rene Toche Groppo de la provincia de Chincha.[Tesis de pregrado].Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega;2018.
14. Yaya V. Jurado L. Serrano E. Estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia adulto de una clínica privada de Lima,[tesis de pregrado], Lima: Universidad Privada Unión;2017.
15. Diaz I. Gaviria K. Estrés laboral y su relacion con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2. [Tesis de pregrado] .Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín; 2014.
16. Espinoza E. Estrés laboral y depresión en servidores públicos nombrados de la Dirección Regional de Salud Junín. [Tesis de grado].Huancayo: Universidad Privada los Andes;2017.
17. Gonzales Y. Orellana R. Inga R. Nivel de estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - Huancayo. [Tesis de grado] Lima: Universidad Nacional del Callao; 2017.
18. Cahuin P. Salazar E. Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital de Pampas.[Tesis de pregrado]. Pampas: Universidad Privada Franklin Roosevelt; 2018.
19. McGrath JE, Beehr TA. Time and the stress process: Some temporal issues in the conceptualization and measurement of stress. Stress Medicine. 1990;6(2):93-104.
20. Selye H. Teoría del estrés. Ed. Guadarrama, Madrid, España.1975. [Internet]. [citado 27 de agosto de 2019]. Disponible en: <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>
21. Balvín C. Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad minera Cobriza. [Tesis Magistral] Huancayo: Universidad Nacional del centro del Perú; 2018.

22. Zryewskij T, Davis L. Sources of stress in third year baccalaureate nursing students. AARN News Lett. Marzo de 1987;43(3):24-5.
23. Faúndez V.E.O. Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en trabajadores de servicios en Chile. Ed. Austral 2015;10 (4): 31 -34 .
24. Karasek R. Theorell, T. Healthy work: stress, productivity, and the reconstrucción of working. New York: Basic Books; 1990.
25. GilMonte P. Riesgos psicosociales en el trabajo y la salud ocupacional. Rev Perú Med Exp Salud Pública. 2012;29(2):237-241.
26. Johnson J. Hall M. Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. American Journal of Public Health. 1988; 78(2): 1336 - 1342.
27. Fernandez J., Calderón G., Navarro S. Psicología de la salud ocupacional: una especialidad emergente en el Perú. Rev. Med. Herediana. 2016; 27(4):193-194.
28. Laschinger S, Finegan J, Shamian J, Wilk P. Impact of structural and psychological empowerment on job strain in nursing work setting. Rev Nurs Adm, 2001; 31(2): 260-72.
29. Mendez T. Estrés laboral y desempeño en enfermeras de áreas críticas. [Tesis magistral] Lima; Universidad Cayetano Heredia, 2016; [Internet]. [citado 27 de agosto de 2019]. Disponible en: http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/2303/TESIS%20En692_Atm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Barnejee, S. y Mehta, P. Determining the antecedents of job stress and their impact on job performance: a study among faculty members. En: International Journal of Learning & Development. Oxford; ISSN 2164-4063; 4(2): 24.

31. Chiavenato A. Administración de los Recursos Humanos. 2ª ed. Bogotá Colombia: Mc Graw Hill: interamericana; 1993. p. 65, 66, 267-287, 625, 627
32. Sherman M., Bohlander, G., Snell, S. Administración de Recursos Humanos, México, Ed. International Thomson. 1993, 11 ed.
33. Beehr TA, Newman JE. Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature. *Personnel Psychology*; 1978. 31:665-699.
34. Benavente, M. Estrés y la velocidad de anticipación en los Call Centers [Tesis Doctoral]. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Psicología; 2016.p.66
35. Hernández R, Baptista P, Fernández C. Metodología de la investigación. México [etc.: McGraw-Hill Interamericana; 2014
36. Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics. *J Occ Health Psych*; 4 (3):322-355.
37. MINSa. Resolución Ministerial. N° 626-2008/MINSa, D.A.N° 142 "Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral". Lima, Perú; 1:7-13.

ANEXOS

Anexo A

Matriz de consistencia

Título: Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si el estrés laboral influye en el desempeño del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H: El estrés laboral influye significativamente en el desempeño inferior al promedio del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019.</p> <p>Ha: El estrés laboral no influye significativamente en el desempeño inferior al promedio del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Estrés.</p>	<p>Método:</p> <p>Científico y correlacional</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada transversal</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de Estrés del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Identificar el nivel de estrés del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>H₁: El nivel de estrés del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas es alto.</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Nivel de investigación:</p> <p>Descriptivo correlacional de corte transversal</p>

<p>2. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas?</p> <p>3. ¿Cuál es el tipo de relación entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas?</p>	<p>2. Identificar el nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas.</p> <p>3. Identificar el tipo de relación entre el estrés y el desempeño del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas.</p>	<p>Ha₁: El nivel de estrés del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas no es alto.</p> <p>H₂: El nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas es inferior al promedio.</p> <p>Ha₂: El nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital de Pampas es superior al promedio.</p> <p>H₃: La relación entre el estrés y el desempeño laboral es significativa e inversamente proporcional en los profesionales de enfermería de los servicios críticos del Hospital de Pampas.</p> <p>Ha₃: La relación entre el estrés y el desempeño laboral no es significativa e inversamente proporcional en los profesionales de enfermería de los servicios críticos del Hospital de Pampas.</p>	<p>Diseño: Descriptivo correlacional.</p> <p>Población de estudio: 30 profesionales de enfermería.</p> <p>Tipo de muestreo: Censal.</p>
--	--	--	--

Anexo B

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Respuestas o valor final	Medición de la variable	Escala de medición
Variable cualitativa o categórica Estrés	Control decisional	Contenido	ítems 1, 2, 3, 4, 7,9	Bajo Moderado Alto Muy alto	Cuestionario Demanda control de Karasek
		Decisiones	ítems 6, 5,8		
	Exigencia mental	Cantidad de Trabajo	ítems 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16,18		
		Suficiencia de tiempo	Ítem 12 y 13		
		Pedidos contradictorios	Ítem 14		
	Apoyo Social	Jerarquías	ítems 19, 20, 21, 22, 23		
		Trabajo en equipo	ítems 24, 25, 26, 27, 28, 29		
		Hostilidad	Ítems 21 y 25		
Variable cualitativa o categórica Desempeño laboral	Acciones o comportamientos	Planificación	Ítem 1	Inferior Inferior al promedio Promedio Superior al promedio Superior	Instrumento de Evaluación del desempeño laboral según D.A N° 142-MINSA/OGG RH-V.01
		Responsabilidad	Ítem 2		
		Iniciativa	Ítem 3		
		confiabilidad y discreción	Ítem 4		
		relaciones interpersonales	Ítem 5		
	Actividad laboral	Oportunidad	Ítem 6		
		calidad de trabajo,	Ítem 7		
		cumplimiento de las normas	Ítem 8		

Anexo C



Nº Cuestionario:

Fecha: / /

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL: MODELO DEMANDA-CONTROL (DC) DE KARASEK

Título de la investigación: Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019

Instrucciones. La presente encuesta persigue la finalidad de medir el estrés laboral en los profesionales de enfermería que laboran en los servicios críticos del Hospital de Pampas. Lea correctamente y marque con un aspa, su respuesta.

Responsable: Bach. Guerra Flores Dinesse

GRACIAS.

Nombres y Apellidos: _____ Edad: _____

Servicio donde labora: _____ Tiempo de labor en el servicio _____

ITEM		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	CD	1	2	3	4
2	CD	1	2	3	4
3	CD	1	2	3	4
4	CD	1	2	3	4
5	CD	1	2	3	4
6	CD	1	2	3	4
7	CD	1	2	3	4
8	CD	1	2	3	4
9	CD	1	2	3	4
10	ET	1	2	3	4
11	ET	1	2	3	4

12	ET	En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva	1	2	3	4
13	ET	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo	1	2	3	4
14	ET	No recibo pedidos contradictorios de los demás	1	2	3	4
15	ET	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo	1	2	3	4
16	ET	Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde	1	2	3	4
17	ET	Mi trabajo es muy dinámico	1	2	3	4
18	ET	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás	1	2	3	4
19	AS	Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión	1	2	3	4
20	AS	Mi jefe presta atención a lo que digo	1	2	3	4
21	AS	Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mi	1	2	3	4
22	AS	Mi jefe facilita la realización del trabajo	1	2	3	4
23	AS	Mi jefe consigue que la gente trabaje unida	1	2	3	4
24	AS	Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan	1	2	3	4
25	AS	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mi	1	2	3	4
26	AS	Las personas con las que trabajo se interesan por mi	1	2	3	4
27	AS	Las personas con las que trabajo son amistosas	1	2	3	4
28	AS	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas	1	2	3	4
29	AS	Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo	1	2	3	4
TOTAL						

Rango	Nivel de Estrés
0 a 29 puntos	Bajo
30 a 58 puntos	Moderado
59 a 87 puntos	Alto
88 a 116 puntos	Muy alto ³⁶

Anexo D

Ficha de Evaluación de desempeño y conducta laboral (Profesionales)

Periodo: Primer Semestre Fecha: _____/_____/_____ Dirección/Oficina: _____
 Apellidos y Nombres _____ Cargo _____

FACTORES ÚNICOS	NIVELES VALORATIVOS				
	I	II	III	IV	V
PLANIFICACIÓN: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos. <input type="checkbox"/>	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos. <input type="checkbox"/>	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio. <input type="checkbox"/>	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos. <input type="checkbox"/>	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados. <input type="checkbox"/>
RESPONSABILIDAD: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Aporta con iniciativas. Logrando los objetivos en la labor que desempeñan. <input type="checkbox"/>	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales <input type="checkbox"/>	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas. <input type="checkbox"/>	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas <input type="checkbox"/>	Falta en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso. <input type="checkbox"/>
INICIATIVA: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de Instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros. <input type="checkbox"/>	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales <input type="checkbox"/>	Se apega a la rutina establecida, a veces logra sus objetivos. <input type="checkbox"/>	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar accionar y lograr sus Objetivos. <input type="checkbox"/>	Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes. <input type="checkbox"/>
OPORTUNIDAD: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido. Inclusive algunas veces antes de lo fijado. <input type="checkbox"/>	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitada. <input type="checkbox"/>	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante <input type="checkbox"/>	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido. <input type="checkbox"/>	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido. <input type="checkbox"/>
CALIDAD DEL TRABAJO: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores. <input type="checkbox"/>	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina. <input type="checkbox"/>	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos <input type="checkbox"/>	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente. <input type="checkbox"/>	Frecuentemente incurre en errores apreciables. <input type="checkbox"/>
CONFIABILIDAD Y DISCRECIÓN: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	Sabe usar información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros. <input type="checkbox"/>	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial. <input type="checkbox"/>	Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos. <input type="checkbox"/>	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias. <input type="checkbox"/>	Indiscreto, nada confiable. <input type="checkbox"/>
RELACIONES INTERPERSONALES: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto. <input type="checkbox"/>	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento. <input type="checkbox"/>	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia. <input type="checkbox"/>	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo. <input type="checkbox"/>	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente. <input type="checkbox"/>
CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, instructivos y otros)	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución. <input type="checkbox"/>	Casi siempre cumple las normas de la Institución. <input type="checkbox"/>	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas. <input type="checkbox"/>	A veces no muestra respeto a las normas de la institución. <input type="checkbox"/>	No cumple con las normas. <input type="checkbox"/>

Puntuación obtenida: 91 a 100% 71 a 90% 61 a 70% 50 a 60% 0 a 50%	Niveles valorativos: Superior Superior al promedio Promedio Inferior al promedio Inferior
--	--

Anexo E



CONSENTIMIENTO INFORMADO

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo,, con
DNI N°....., de nacionalidad....., mayor de
edad o autorizado por mi representante legal, con domicilio en
.....
....., consiento en participar en la investigación
denominada:

Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en
servicios críticos del Hospital de Pampas 2019

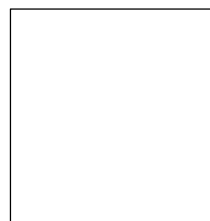
He sido informado de los objetivos de la investigación.

Para lo cual firmo al pie en señal de conformidad.

_____.

Apellidos y Nombres/Firma

DNI N°:



Huella digital

Anexo F



SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA
APLICACIÓN DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN

SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL DE PAMPAS TAYACAJA.

S.D.

Yo, **Dinesse GUERRA FLORES**, Bachiller de la Facultad de Enfermería de la Universidad Privada Roosevelt, identificada con DNI N° 44814949, domiciliada en Psje. Landeo N° 167- Pampas. Ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo:

Que estando en post de lograr mi titulación como licenciada en enfermería, con mi Plan de Tesis **"INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN SERVICIOS CRITICOS DEL HOSPITAL DE PAMPAS 2019"**, solicito a su persona la autorización para la aplicación de los instrumentos de evaluación del Plan de Tesis mencionado.

POR LO TANTO:

Ruego a Ud. Señor Director, por ser de Justicia que espero alcanzar.

Adjunto al presente:

- 01 ejemplar de instrumento de evaluación.

Pampas, 27 de Setiembre del 2019.



Dinesse GUERRA FLORES
DNI N° 44814949



Anexo G



LA QUE SUSCRIBE LA JEFATURA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE
PAMPAS – TAYACAJA OTORGA:

AUTORIZACIÓN

A doña: **Dinesse GUERRA FLORES**, Bachiller en Enfermería para aplicar los instrumentos de investigación de la tesis "INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN SERVICIOS CRITICOS DEL HOSPITAL DE PAMPAS 2019", para lo cual se le brindará las facilidades respectivas, al finalizar el presente trabajo deberá dejar una copia en la institución.

Pampas 27 de Octubre del 2019

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL NOROCCIDENTAL
HOSPITAL DE PAMPAS TAYACAJA



.....
Lic. Marija Gomez Ramirez
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA
CEP. 41568 RNE. 14471

Anexo H

PADRÓN DE PROFESIONALES QUE CONFORMARON LA MUESTRA DE ESTUDIO

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	CONDICIÓN LABORAL	NIVEL	SEXO	UNIDAD CRÍTICA
GOMEZ ROMERO MARUJA	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	F	S.T-UVI
ZUÑIGA GOMEZ ANTONIO	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	M	S.T-UVI
RAMOS LAPA EFRAIN TITO	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	M	S.T-UVI
CONDORI QUISPE WALTER	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	M	S.T-UVI
GUERRA RICSE ROSARIO	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	F	S.T-UVI
VELASQUEZ PORTILLO MAYRA	LIC. ENFERMERO (A)	CAS	ENF-10	F	EMG-PED
BALBIN NAJARRO ALEJANDRINA SANTOSA	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-14	F	EMG
GUTIERREZ HUAMAN MARISOL ENEDINA	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	F	EMG
QUISPE YARANGA FREDY	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	M	EMG
CAMPOS PIPA SANTIAGO	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	M	EMG
PAREDES TAIPE RUBEN	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	M	EMG
CARDENAS MANCHA INES	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	F	URPA
CASTELLARES ARANBURU YOLANDA	LIC. ENFERMERO (A)	CONTRATO 276	ENF-10	F	S.T-UVI
BALVIN PALOMINO CAROL DORIS	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	F	UCIN - NEO
VASQUEZ SALAZAR RUTH MIRIAM	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-14	F	UCIN - NEO
BARZOLA FLORES SOLEDAD NOEMI	LIC. ENFERMERO (A)	REP. JUDICIAL	ENF-10	F	UCIN - NEO

CASTAÑEDA BALTAZAR MILAGROS	LIC. ENFERMERO (A)	REP. JUDICIAL	ENF-10	F	UCIN - NEO
CHUPURGO CASTAÑEDA CESAR	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	M	NEONATOLOGÍA
PAUCAR QUISPE LUZ MARY	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	F	NEONATOLOGÍA
GIRALDEZ BENDEZU SARITH LILI	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	F	UCIN - NEO
ROJAS MAYTA KATY	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	F	UCIN - NEO
GUTIERREZ CONTRERAS, NEREO	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-11	M	CENTRO .QX
QUISPE MARTINEZ RAUL	LIC. ENFERMERO (A)	REP. JUDICIAL	ENF-10	M	CENTRO .QX
CARBAJAL ANGELES KATTIUSCA	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	F	CENTRO .QX
TORRES ALARCON HORTENCIA	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	F	CENTRO .QX
GARAY AQUINO MERCEDES	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	F	CENTRO .QX
INGARUCA SAAVEDRA, FIORELLA	LIC. ENFERMERO (A)	REP. JUDICIAL	CAS	F	CENTRO.QX
PAULINO CASTILLO MIRIAN GIOVANA	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	F	URPA
SOTOMAYOR BALBIN ELCIRA	LIC. ENFERMERO (A)	NOMBRADO (A)	ENF-10	F	NEONATOLOGÍA

Anexo I

BASE DE DATOS SPSS DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL: MODELO DEMANDA-CONTROL (DC) DE KARASEK

CÓDIGO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	ITEM 29
1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2
2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	1	3	3	3	1	4	4	3	2
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3
5	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
6	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2
7	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
8	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3
9	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
11	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3
12	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
13	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
14	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
15	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3
16	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
17	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3

18	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
19	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3
20	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	2
21	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
22	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3
23	4	4	4	2	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3
24	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3
25	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
26	3	4	4	3	4	4	3	4	2	2	2	3	4	2	4	2	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
27	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2
28	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
29	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
30	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	2	2	3	4	4	4	4	2	4	4	3

Anexo J

BASE DE DATOS SPSS DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL

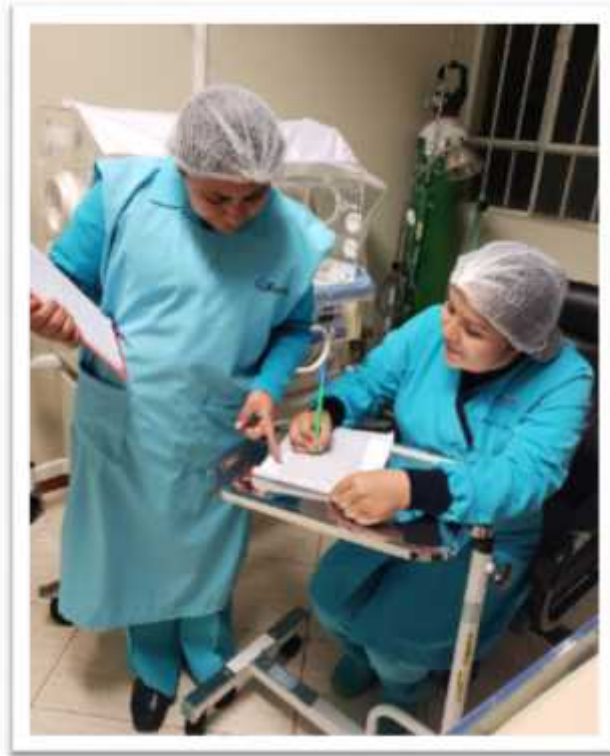
CÓDIGO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8
1	3.5	1.75	7	5.25	3.5	1.75	7	5.25
2	5.25	3.5	1.75	7	5.25	5.25	1.75	3.5
3	8.75	7	7	7	7	7	8.75	8.75
4	8.75	7	7	7	7	7	8.75	8.75
5	5.25	5.25	5.25	3.5	1.75	7	5.25	5.25
6	5.25	5.25	3.5	1.75	7	5.25	5.25	5.25
7	3.5	3.5	1.75	7	5.25	3.5	1.75	3.5
8	7	7	7	5.25	5.25	7	7	7
9	1.75	5.25	3.5	5.25	7	3.5	3.5	5.25
10	5.25	3.5	1.75	7	5.25	5.25	1.75	3.5
11	8.75	7	7	7	7	7	8.75	8.75
12	5.25	5.25	1.75	5.25	3.5	5.25	5.25	5.25
13	3.5	5.25	3.5	5.25	3.5	1.75	1.75	3.5
14	5.25	3.5	1.75	3.5	1.75	1.75	1.75	3.5
15	5.25	5.25	7	5.25	7	5.25	7	5.25
16	7	7	7	7	8.75	8.75	8.75	8.75
17	5.25	5.25	7	5.25	7	5.25	5.25	5.25
18	3.5	3.5	3.5	3.5	5.25	5.25	3.5	5.25
19	5.25	5.25	7	5.25	5.25	5.25	7	7
20	5.25	5.25	5.25	3.5	5.25	5.25	5.25	5.25
21	8.75	7	7	7	7	7	8.75	8.75
22	5.25	5.25	1.75	5.25	3.5	1.75	5.25	1.75
23	5.25	3.5	1.75	1.75	5.25	3.5	3.5	1.75

24	3.5	1.75	1.75	3.5	1.75	5.25	3.5	3.5
25	5.25	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5
26	8.75	7	7	7	7	7	8.75	8.75
27	3.5	3.5	3.5	3.5	1.75	1.75	1.75	3.5
28	8.75	7	7	7	7	7	8.75	8.75
29	3.5	3.5	3.5	3.5	1.75	3.5	3.5	3.5
30	3.5	3.5	3.5	3.5	1.75	3.5	3.5	3.5

Anexo K

GALERÍA FOTOGRÁFICA

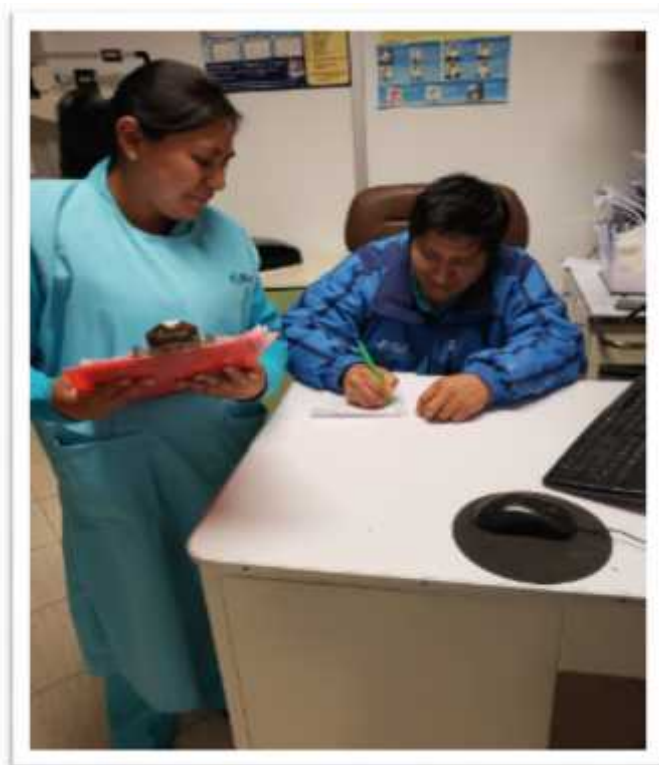
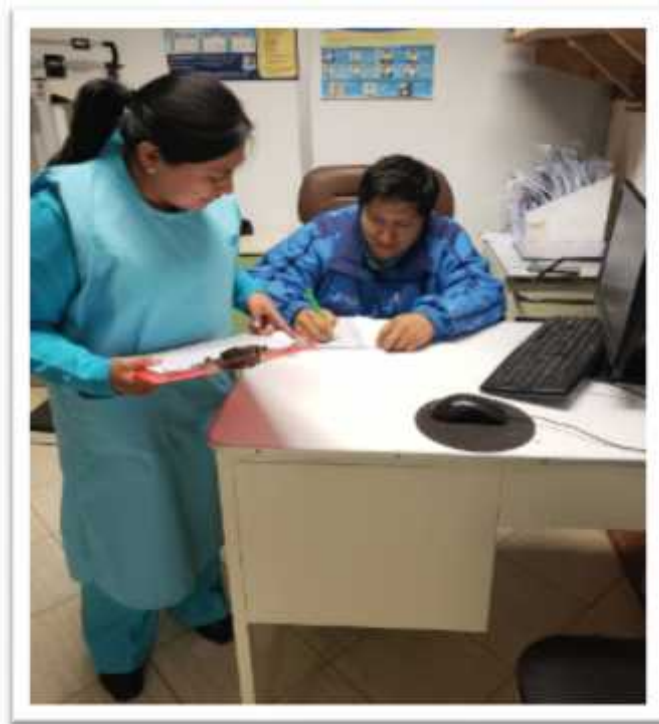
Aplicación y explicación de instrucciones para el llenado del instrumento a profesional de la UVIN



Aplicación y explicación de instrucciones para el llenado del instrumento a profesional de la URPA



Aplicación y explicación de instrucciones para el llenado del instrumento a profesional de Traumashock



Aplicación y explicación de instrucciones para el llenado del instrumento a profesional de la UCIN



Aplicación y explicación de instrucciones para el llenado del instrumento a profesional de Centro quirúrgico



Aplicación y explicación de instrucciones para el llenado del instrumento a profesional de Emergencia

