



**Universidad
Norbert Wiener
Posgrado**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE POSGRADO

**NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS
ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE - LIMA, 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO DE GESTIÓN EN SALUD**

PRESENTADO POR:

AUTOR:

Flores Mesías, Kelly

ASESOR:

Mg.. Felix Alberto Caycho Valencia

LIMA – PERÚ

2021

TESIS

NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS
ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE - LIMA, 2019

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ASESOR(A)

DR. FELIX ALBERTO CAYCHO VALENCIA

DEDICATORIA:

Dedicado este trabajo en primer lugar a Dios por darme la fortaleza y sabiduría necesaria en el día a día, a mi familia, que directa o indirectamente estuvieron apoyándonos para el cumplimiento de este anhelo.

AGRADECIMIENTO:

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Privada Norbert Wiener, a cada uno de nuestros docentes, en especial a la Escuela Profesional de Postgrado por todas las enseñanzas brindadas durante nuestra formación, porque gracias ellos pudimos cumplir nuestro anhelo de ser Maestra en Gestión en Salud.

ÍNDICE

	Pág.
Caratula	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Introducción	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
CAPÍTULO I: PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación y viabilidad de la investigación	5
1.5. Delimitación de la investigación	6
1.6. Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7

2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	10
2.2. Bases teóricas	14
2.2.1. Estrés	14
2.2.2. Desempeño Laboral	22
2.3. Formulación de hipótesis	34
2.3.1. Hipótesis general	34
2.3.2. Hipótesis específicas	35
2.4. Operacionalización de variables e indicadores	36
2.5. Definición de términos básicos	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	39
3.1. Tipo de investigación	39
3.2. Diseño de la investigación	39
3.3. Población y muestra	39
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.4.1. Descripción de los instrumentos	41
3.4.2. Validación de los instrumentos	45
3.5. Procesamiento y análisis de datos	47
3.6. Aspectos Éticos	47
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	50
4.1. Procesamiento de datos: Resultados	51
4.2. Prueba de hipótesis	64
4.3. Discusión de resultados	72
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
5.1. Conclusiones	77

5.2. Recomendaciones	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS	93
Anexo 1: Matriz de Consistencia	94
Anexo 2: Instrumento 1	98
Anexo 3: Instrumento 2	102
Anexo 4: Formato de consentimiento Informado	105
Anexo 5: Gráficos generales	106

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....	50
Tabla 2. Desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....	51
Tabla 3. Nivel de estrés y desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....	52
Tabla 4. Nivel de estrés según la edad de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....	53
Tabla 5. Nivel de estrés según el sexo de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....	54
Tabla 6. Nivel de estrés según el grado de instrucción de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....	55
Tabla 7. Nivel de desempeño laboral según la edad de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....	56
Tabla 8. Nivel de desempeño laboral según el sexo de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....	57
Tabla 9. Nivel de desempeño laboral según el grado de instrucción de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....	58
Tabla 10. Los estresores físicos y el desempeño laboral de las	

enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....59

Tabla 11. Los estresores psicológicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....60

Tabla 12. Los estresores sociales y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....61

Tabla 13. Desempeño de la función y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....62

Tabla 14. Características individuales y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....63

Prueba de hipótesis

Tabla 15. Nivel de estrés y desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....64

Tabla 16. Nivel de estrés según la edad, sexo y grado de instrucción de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....65

Tabla 17. Nivel de desempeño laboral según la edad, sexo y grado de instrucción de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 201966

Tabla 18. Los estresores físicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....67

Tabla 19. Los estresores psicológicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....68

Tabla 20. Los estresores sociales y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....	69
Tabla 21. Desempeño de la función y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe, 2019.....	70
Tabla 22. Características individuales y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe.....	71

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se busca determinar de qué manera se relaciona el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe, el cual está estructurado de cinco capítulos:

CAPITULO I EL PROBLEMA: Planteamiento del problema, formulación del problema el cual se va investigar, objetivos generales y específicos del estudio, justificación y viabilidad de la investigación, así como las limitaciones de la investigación.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO: Presenta los antecedentes del estudio de investigaciones anteriormente realizadas, bases teóricas, supuestos básicos, identificación de dimensiones y definición de conceptos operacionales o definición de términos básicos.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA: Incluye tipos de investigación, método y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, descripción de instrumentos, validación de instrumentos, procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos.

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS: Contiene la descripción de los resultados (citas citables), graficación de resultados (tablas de prioridad), y por último la discusión de los resultados.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción, donde emergen el análisis (discusiones) de la problemática de estudio, orientándose a las autoridades de la institución y a su vez a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

Y por último las referencias bibliográficas contienen la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

RESUMEN

La presente investigación se busca determinar de qué manera se relaciona el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe, en donde el estrés es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. En concordancia el desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo, el cual se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, teniendo en cuenta los factores de capacidad de liderazgo, habilidades organizativas y productividad del empleador que hace frente al nivel de estrés.

Objetivos: Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.

Material y método: estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental, prospectivo, y de corte transversal. Para ello se tendrá una muestra de 90 enfermeras, fueron encuestados en la ciudad de Lima (Perú). La recolección de la información fue mediante encuesta directa. Los datos fueron codificados en una base de Excel y analizados en el programa estadístico SPSS.

Resultados: Se aprecia que el nivel de estrés es el 93.3% (84), asimismo el 70% (63) tiene nivel de desempeño alto, el 30% (27) reporta un nivel medio de estrés en relación a la edad que oscila entre 35 – 45 años, índice 83.3% (75) en cuanto al nivel de estrés en relación al sexo o género, solo cuentan con cursos son las que presentan un medio (moderado) estrés con un 50% (45) y con 6,6%, los estresores físicos en relación al desempeño laboral con el 18.0% (17) específicamente en el trabajo en equipo, y un bajo porcentaje de 1.1% (1) entre la orientación de resultados y la organización en la población, objeto de investigación.

Palabras claves: Estrés, desempeño laboral, enfermeras.

ABSTRACT

The present research seeks to determine how the stress level is related to the work performance of the nurses at the San Felipe Clinic, where stress is a physiological reaction of the organism in which various defense mechanisms come into play to cope a situation that is perceived as threatening or of increased demand. Accordingly, job performance is the way in which employees perform their work, which is evaluated during performance reviews, taking into account the factors of leadership capacity, organizational skills and productivity of the employer that faces the level of stress. .

Objectives: To determine the relationship between the level of stress and the work performance of the nurses of the San Felipe Clinic - Lima, 2019.

Material and method: quantitative, descriptive, correlational, non-experimental, prospective, and cross-sectional study. For this, a sample of 90 nurses will be taken, they were surveyed in the city of Lima (Perú). The information was collected by direct survey. The data were coded in an Excel database and analyzed in the SPSS statistical program.

Results: It can be seen that the stress level is 93.3% (84), also 70% (63) have a high performance level, 30% (27) report an average level of stress in relation to age that ranges between 35 - 45 years, index 83.3% (75) regarding the level of stress in relation to sex or gender, only have courses are those that present a medium (moderate) stress with 50% (45) and 6.6 %, physical stressors in relation to job performance with 18.0% (17) specifically in teamwork, and a low percentage of 1.1% (1) between results orientation and organization in the population, object of investigation.

Keywords: Stress, job performance, nurses.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La Organización Internacional de la Salud (OIT), “manifiesta que el estrés es la respuesta física y emocional dañina producida por un desequilibrio entre exigencias percibidas de los recursos y capacidades para hacerles frente, mencionando que el 70% de la población que trabaja padece de estrés laboral, indicando que los índices siguen siendo altos en comparación con los países desarrollados”, siendo uno de los problemas de salud más frecuentes que acontecen y hasta el momento no cuentan con una disminución fehaciente del mismo, considerándose como prevalencia con trascendencia a incrementarse con el pasar del tiempo. (1)

En la actualidad y con el pasar de los años, nuestra sociedad se encuentra caracterizada por los continuos procesos de cambios, propios de las diferentes transformaciones que generan retos, desafíos, modificaciones en el estilo personal y profesional, produciendo efectos negativos en el entorno, que como consecuencia nos obliga adaptarnos para cumplir el rol esperado en este momento, que si no estamos preparados para tal situación es donde desencadena el estrés, conocido como la epidemia del siglo XXI. (2)

En Europa, se realizó una encuesta por la Fundación Europea, señalando los objetivos para medir las circunstancias de trabajo de los colaboradores, por lo cual demuestra que el estrés es la enfermedad con más porcentaje de afectados con un 55% calificándose a nivel del mundo con un 2^{do} puesto o ranking. Cabe destacar que la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo también hace hincapié y destaca que el 60% de sus colaboradores manifiestan causales de estrés laboral manteniéndose como una problemática de salud que a la larga produce enfermedades colaterales tanto en la salud como en la seguridad del trabajador como la de su entorno profesional y familiar. (3)

En su informe la Organización Mundial de la Salud (OMS), “señala que el estrés es una enfermedad amenazante para los individuos que suele manifestarse de

diferentes maneras, que conforme transcurre el tiempo se va disgregando en una situación complicada de sobrellevar y de convivir con ella durante el día a día produciendo como resultado un desbalance en nuestro actuar de forma individual como colectiva, trasgrediendo en nuestro desenvolvimiento con nuestro entorno lo que finalmente desencadena en estrés. Asimismo en base a lo manifestado anteriormente es que existen países que presentan una alta prevalencia del estrés laboral, con el 1^{er} lugar tenemos a México con el 75%, continuado por China con el 73% y finalmente Estados Unidos con un 59%". (4)

De acuerdo a la Organización No Gubernamental (ONG) - Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS), en donde "manifiesta de una muestra realizada a 4 mil colaboradores encuestados en Perú dio como resultado que el 78% evidencio sufrir de estrés laboral, lo cual se debe a la sobrecarga laboral, un inadecuado clima laboral, acompañado de tareas efectuadas a diario como son las reuniones y obligaciones que les son designadas". (5)

El boletín Informativo de enfermería de la Sanidad Pública (2012), reporta "que el 80% de los profesionales que labora más de 8 años esta propenso a padecer de estrés, repercutiendo en el trato al usuario y familiares, el 82% indica la falta de tiempo para atender a todos los pacientes de manera idónea y el 50% realiza horas extras sin ser reconocidas. Asimismo el 90% es desplazado de su unidad de trabajo para cumplir funciones que desconocen, y el 80% presentan tensión muscular y agotamiento emocional". (6)

Es concerniente manifestar que el estrés es visualizado desde una perspectiva de dinamismo humano, que influye en nuestra salud, desenvolvimiento profesional como personal, en donde nuestro entorno laboral se suscita en un ambiente inadecuado para nuestro desempeño, aunque debería ser todo lo contrario (buen ambiente laboral) desencadenando en un arranque de estrés, crisis que impacta socialmente en el desempeño laboral del colaborador, repercutiendo no solo en su evolución sino también perjudicando a la institución en su despegue y avance hacia el éxito. (7)

El desempeño laboral es considerado actualmente como cualidades y acciones favorables que suelen demostrarse en cada actividad que desarrollamos en nuestro centro laboral ya sea de forma individual o colectiva, como por ejemplo, se sienten cómodos en su área de trabajo, les agrada el rol que desempeñan, tienen un adecuado ambiente laboral, demuestra continuo compañerismo y empatía, se muestra en cada momento colaborador, etc., lo que ello fundamenta que realmente tienen un buen desempeño laboral lo que hace probable continuar en el mismo trabajo, con el solo hecho de incentivar y mejorar su desempeño que fomenta su crecimiento personal y profesional. (8)

A lo largo de mi experiencia de trabajar en las Unidades de Cuidados Intermedios en la Clínica San Felipe, se ha observado con frecuencia que las enfermeras levantan mucho la voz al momento de querer comunicar algo ya sea con el paciente, familia o sus compañeros de trabajo, mostrando poca tolerancia al manejo de las circunstancias que se presentan, entorpeciendo un buen trabajo en beneficio del paciente, ¿Y ahora que tanto influye ello en el desempeño laboral?, ¿Nos perjudica realmente?.

Por consiguiente he llegado a la conclusión de realizar mi investigación, que me llama enormemente la atención, curiosidad, el cual me basare en este contexto que es el área de recursos humanos de una entidad determinada en este caso la clínica donde laboro, siendo las falencias son muchas, que hasta el momento las investigaciones no han logrado disminuir esta problemática de nivel mundial, que con el pasar del tiempo y de los años se ha incrementable notablemente.

1.2. IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019?.

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de estrés según la edad, sexo y grado de instrucción de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.?
2. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral según la edad, sexo y grado de instrucción de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.?
3. ¿Cuál es la relación entre los estresores físicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019?.
4. ¿Cuál es la relación entre los estresores psicológicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019?.
5. ¿Cuál es la relación entre los estresores sociales y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019?.
6. ¿Cuál es la relación entre el desempeño de la función y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019?.
7. ¿Cuál es la relación entre las características individuales y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019?.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de estrés según la edad, sexo y grado de instrucción de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.?
2. Determinar el nivel de desempeño laboral según la edad, sexo y grado de instrucción de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.?
3. Determinar la relación entre los estresores físicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la de la Clínica San Felipe - Lima, 2019?.
4. Determinar la relación entre los estresores psicológicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019?.
5. Determinar la relación entre los estresores sociales y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019?.
6. Determinar la relación entre el desempeño de la función y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019?.
7. Determinar la relación entre las características individuales y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019?.

1.4. JUSTIFICACIÓN Y VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Es preciso y necesario realizar la presente investigación por qué nos ayudará a mostrar los niveles de estrés y la relación de las variables del estrés y desempeño laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intermedios de la Clínica San Felipe, quienes tienen a cargo la responsabilidad del cuidado.

El personal de enfermería, podría estar padeciendo estrés laboral debido al desempeño que realizan, conformando el grupo más vulnerable a presentar estrés ya que atienden las 24 horas a pacientes en estado crítico, donde se pondrá mayor énfasis en la salud mental especialmente del personal de enfermería

Debido a que es un tema de salud, esta investigación será beneficiosa para la Clínica San Felipe y para los colaboradores, se brindaría la ayuda necesaria a través de programas y talleres que enseñen al personal a buscar estrategias para afrontar el estrés en situaciones en el área de trabajo.

Para lograr los objetivos del estudio, se ha efectuado un proceso metodológico, ordenado y sistematizado, en la cual se emplearon técnicas de investigación cuantitativa e instrumentos validados empleados con anterioridad, como es el instrumento de Estrés que fue creado a base de diferentes modificaciones por Maslach Burnout Inventory (MBI), en el año 1986, siendo actualmente el más completo, reconocido y utilizado por los investigadores. Asimismo, el instrumento relacionado al Desempeño Laboral fue creado por Idalberto Chiavenato en el año 2011, en donde también publico un libro basado en diversas escalas que analizan al recurso humano en sí, titulado Gestión del talento Humano, todo lo mencionado con anterioridad se encuentran orientados al análisis y síntesis en relación al estrés y su desempeño laboral, determinando en ambas variables los niveles que estos pueden manifestarse en una realidad concreta.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio se limitará al personal activo, el profesional de enfermería de la Clínica San Felipe, en un periodo de junio a julio del año 2019. El objetivo radicará en determinar el nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral, que ha ido en aumento y prevalece años tras años.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación no presenta limitación alguna para su realización y ejecución en el ámbito de estudio determinado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional:

Medina, A. (2017) con la tesis: “Factores asociados al Estrés Laboral en el personal de Enfermería del Área de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital de la Ciudad de Guayaquil – Agosto 2017”, publicaron un estudio realizado en el país de Ecuador, cuyo objetivo fue “determinar los Factores asociados al Estrés Laboral en el personal de enfermería del Área de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital de la Ciudad de Guayaquil – Agosto 2017, la metodología fue un enfoque cuantitativo, tipo retrospectivo, transversal, utilizó el instrumento la encuesta y cuestionario, con una muestra de 11 enfermeros (as), 9 técnicos y auxiliares, los investigadores señalan entre sus conclusiones, la sobrecarga de trabajo con el 70%, acompañado de la demanda de pacientes, el aumento del nivel de cortisol (hormona del estrés), evidencian tensión muscular por los efectos físicos y emocionales, desmotivación, depresión, ansiedad, dificultad para la toma de decisiones, insomnio, cefalea y agotamiento. Asimismo recomendó reconocer los factores estresantes buscando estrategias de afrontamiento que permita la adaptación a diversas situaciones para disipar los conflictos para su desenvolvimiento laboral”. (14)

Velásquez, F., Villavicencio, D. (2016) con la tesis: “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”, publicaron un artículo de estudio realizado en el país de Ecuador, teniendo como objetivo “determinar el 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, la metodología fue un enfoque cuantitativo, analítico, observacional de tipo transversal, se utilizó la encuesta basando la aplicación de dos

escalas (estrés y desempeño laboral), se enfocan en situaciones del participante durante su trabajo, con una muestra de 100 enfermeras y 67 médicos, los investigadores entre sus conclusiones que el 71,9% de los profesionales de la salud presentan estrés, los demás profesionales con un 28,1%. Asimismo recomendó capacitación, actividades extra e intrahospitalarios para brindar una atención idónea y resolución de problemas, disminuyendo el estrés y mejorando por ende el desempeño laboral". (10)

Portero, S., Vaquero, M. (2015) con el artículo: "Degaste Profesional, Estrés y Satisfacción Laboral del personal de enfermería en un Hospital Universitario de tercer nivel del Servicio Sanitario Público de Andalucía – España", publicaron un estudio, cuyo objetivo fue "determinar el Degaste Profesional, Estrés y Satisfacción Laboral del personal de enfermería en un Hospital Universitario, la metodología fue un enfoque observacional descriptivo - transversal, se utilizó como instrumento de investigación el cuestionario original y específico que recogía variables de tipo sociolaboral, el Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale y el cuestionario Fonte – Roja, se aplicó estadística descriptiva, inferencial y análisis multivariante, con una muestra de 258 enfermeros/as y auxiliares, los investigadores señalaron entre sus principales conclusiones evidenciaron resultados puntuaciones medias entre estrés laboral y satisfacción de 44.23 y 65.46 puntos respectivamente, en cuanto al desgaste profesional, se evidenció un nivel medio de la subescala de agotamiento emocional y elevado para la despersonalización. Recomiendan capacitarlos para una buena atención y realizar más estudios que traten de identificar los niveles existentes en las organizaciones sanitarias y generando conocimiento acerca de sus interrelaciones". (11)

Artazcoz, L., Cruz, I., Moncada, S., Luis, A., Sánchez, M. (2014) con el artículo: "Estrés y Tensión Laboral en Enfermeras y Auxiliares de Clínica de un Hospital público de Barcelona Mayo – 2014", publicaron

un estudio, cuyo objetivo fue “analizar la contribución del Estrés y Tensión Laboral en enfermeras y Auxiliares de un Hospital público de Barcelona Mayo – 2014, la metodología fue un enfoque transversal, observacional, analítico, se utilizó como instrumento el cuestionario, una muestra de 273 enfermeros/as y auxiliares, los investigadores, como resultados las 3 variables dependientes presentaron asociaciones estadísticamente significativas como la tensión laboral, entre sus conclusiones, la tensión laboral con un 95%, la satisfacción laboral con el 3.45% y trastornos de carácter ansioso y psicossomático con un 1.65%, demostrando riesgos intermedios para el entorno laboral y extralaboral, en donde el estrés clasifica a los trabajadores en cuatro grupos, bajo estrés, alto estrés, trabajos pasivos y activos. Recomiendan que se remarque la importancia de los riesgos laborales relacionados con el entorno psicosocial al momento de planificar las estrategias para mejorar la salud y el bienestar del personal de enfermería”. (12)

Campero, L., De Monti, J., y Gonzáles, R. (2013) con la tesis: “Estrés Laboral en el personal de enfermería de Alto riesgo de la Unidad de Terapia Intensiva Pediátrica del hospital Dr. Humberto. J. Notti en Mendoza, Argentina – 2013”, objetivo “determinar el Estrés Laboral en el personal de Enfermería de Alto riesgo de la Unidad de Terapia Intensiva Pediátrica del hospital Dr. Humberto. J. Notti en Mendoza, Argentina – 2013, la metodología fue un enfoque cuantitativo, observacional de tipo transversal, ya que se estudiaran las variables simultáneamente, analítico una muestra de 27 enfermeras, utilizó el instrumento un cuestionario semiestructurado, personalizados, con preguntas cerradas, sus conclusiones señalan que el 74% corresponde al género femenino, el 30% se desprende en las edades de 26 – 30 años, el estrés por la sobrecarga de trabajo, problemas de interrelación, el 30% bajos niveles de estrés, el 70% altos niveles de estrés, sobrecarga laboral 89%, el 48% representa 0 – 5 años de antigüedad laboral. Recomendó programas de entrenamiento para el manejo del

estrés, organizar actividades para evitar la sobrecarga laboral, prestando atención a las necesidades emocionales, ambientales”. (9)

Chiang, M., Gómez, N., Sigoña M. (2013) con el artículo: “Factores Psicosociales, Estrés y su relación con el Desempeño: Comparación entre Centros de Salud Públicos de Chile”, publicaron un estudio, cuyo objetivo fue “determinar los Factores Psicosociales, Estrés y su relación con el Desempeño: Comparación entre Centros de Salud Públicos de Chile, la metodología fue un enfoque no experimental, tipo trasversal, se utilizó como instrumento el cuestionario del contenido del trabajo (JCQ), una muestra de 141 trabajadores de centros de salud urbano y rural, los investigadores señalaron entre sus conclusiones que los trabajadores de ambos centros de salud (urbano y rural), presentaron un menor control del estrés laboral frente a las exigencias requeridas por la organización de su trabajo, convirtiendo el resultado en un gran desafío, por lo que sería fundamental direccionar programas preventivos a los grupos en mención. Asimismo recomiendan que se establezca un equilibrio para las condiciones de trabajo y los factores humanos, proporcionando sentimientos de confianza en sí mismo, elevando la motivación, la capacidad de adaptación al trabajo, la satisfacción general, mejorando la salud de los trabajadores”. (13)

2.1.2. A nivel Nacional:

Chero, J. (2017) con el artículo: “Nivel de Estrés y Satisfacción Laboral del profesional de enfermería del Servicio de Emergencia Hospital Víctor Lazarte Echegaray Essalud, Perú – Trujillo”, publicaron un estudio, cuyo objetivo fue “determinar el Nivel de Estrés y Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia Hospital Víctor Lazarte Echegaray Essalud, , Perú – Trujillo, la metodología fue un enfoque descriptivo, correlacional, trasversal, utilizó el instrumento del cuestionario, una muestra de 40 enfermeras a

quienes se les aplico dos encuestas elaboradas por el autor: la escala de valoración el nivel de estrés y valoración de la satisfacción laboral, entre sus conclusiones los hallazgos obtuvieron que el 77,5% de las enfermeras tienen un nivel de estrés alto, el 22,5% evidencian satisfacción laboral bajo, existiendo relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de las enfermeras a menor nivel de estrés la satisfacción es alta. Asimismo recomiendo proporcionar los resultados obtenidos a la jefatura de enfermería con la finalidad de contribuir con aportes, en la promoción de estilos saludables, talleres de relajación, reduciendo los riesgo de estrés”. (19)

Rojas, A., Tejada, P., Valladares, R. (2017) con la tesis: “Influencia del Estrés Laboral en la relación enfermera – Paciente en Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima – 2017”, publicaron un estudio, cuyo objetivo fue “determinar la Influencia del Estrés Laboral en la relación enfermera – Paciente en Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima – 2017, la metodología fue un enfoque no experimental de tipo descriptivo - transversal, para la recolección de datos se aplicará las siguientes técnicas (encuesta y observación) utilizó el instrumento del cuestionario y una lista de observación respectivamente, los cuales han sido elaborados por las investigadoras, siendo sometidos para confirmación de validez y confiabilidad, con una muestra de 50 profesionales de enfermería, entre sus conclusiones, menciona que el 80% del personal sufre de estrés, reflejándose en la atención, lentitud de pensamiento, y dificultad para la toma de decisiones. Recomiendan la implementación de nuevos proyectos que permitan el control y reducción del estrés laboral a través de programas, talleres, actividades que ayuden a brindar una atención optima en beneficio del trabajador y que repercuta en el usuario”. (16)

De la Cruz, Y. (2016) con la tesis: “Estrés Laboral y Desempeño Profesional del Servicio de Emergencia Hospital Nuestra Señora de las

Mercedes Carhuaz – 2016”, publicaron un estudio realizado en el país de Perú – Ancash, cuyo objetivo fue “determinar la relación entre Estrés Laboral y Desempeño Profesional del Servicio de Emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz – 2016, la metodología fue un enfoque cuantitativo de tipo observacional, prospectivo, transversal y analítico de asociación, en cuyo estudio se utilizó como instrumento el cuestionario Inventario Burnout de Maslach (MBI) para determinar el estrés laboral y la guía de observación del Ministerio de Salud, para evaluar el desempeño profesional, la muestra fue probabilística, estratificada de 92 trabajadores de salud. Se utilizó la prueba Chi cuadrado con un margen de error del 5%, los investigadores entre sus conclusiones determino el 47,9% presentó estrés laboral elevado y 42,4% desempeño laboral regular. Recomiendo que las autoridades responsables de gestión efectúen las coordinaciones para implementar acciones basadas en protocolos de atención que favorezcan el tratamiento del estrés laboral, con énfasis en el estado físico y emocional”. (15)

Manrique, M. (2016) con la tesis: “Factores Laborales relacionado al Nivel de Estrés Laboral del profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”, publicaron un estudio realizado en el país de Perú – Callao, cuyo objetivo fue “determinar la relación entre Factores Laborales relacionado al Nivel de Estrés Laboral del profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, la metodología fue un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal, utilizó los instrumentos del cuestionario (Inventario Maslach Burnout Inventory, respuesta emocional al estrés modificado, una muestra de 30 profesionales de enfermería que laboran en la unidad de cuidados intensivos, sus conclusiones que existe una relación muy baja entre el estrés laboral en un 63.3%, los factores laborales con el 46,7%, una relación nula con los factores organizativo, burocrático y ambiental. Asimismo recomiendo la

realización de estudios similares en diferentes áreas hospitalarias, comunitarias con la participación de todos los trabajadores, que permita establecer los factores que influyen en el estrés laboral, promoviendo la buena gestión manteniendo libre de estrés”. (18)

Soria, S. (2014) con la tesis: “Determinantes del Trabajo en el Desempeño Laboral de los Licenciados de enfermería en el Hospital I Essalud, Perú – Tingo María 2014”, publicaron un estudio, cuyo objetivo fue “determinar la relación de los determinantes del Trabajo en el Desempeño Laboral de los Licenciados de enfermería en el Hospital I Essalud Perú – Tingo María 2014, la metodología fue un enfoque observacional, prospectivo, transversal, relacional, se utilizó el instrumento la ficha de evaluación de desempeño laboral de recursos humanos de la institución en mención para la recolección de información, con una muestra de 22 enfermeras. El análisis inferencial se realizó en base a la estadística no paramétrica, entre sus conclusiones que la disposición de trabajo, el horario se relaciona con el buen desempeño laboral, el 25% con buen desempeño laboral tiene estudios de maestría y doctorado, y el 83,3% con de la sobrecarga laboral. Asimismo recomiendo que la alta gerencia de la institución realice otros estudios de satisfacción del usuario interno en relación con el tiempo programado en sus labores para una comparación con el desempeño laboral”. (20)

Laguna, J. (2013) con el artículo: “Nivel de Estrés Laboral que afecta al profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Perú – Lima – 2013”, publicaron un estudio, cuyo objetivo fue “determinar Nivel de Estrés Laboral que afecta al profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Perú – Lima – 2013, la metodología fue un enfoque cuantitativo, aplicativo, descriptivo - transversal, se utilizó el instrumento del cuestionario el Maslach Burnout Inventory (MBI),

aplicado previo consentimiento informado, una muestra de 30 enfermeras, entre sus conclusiones un nivel medio a alto en cuanto al estrés, manifestando que se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y tienen que acudir al trabajo, trabajo que realizan los están cambiando emocionalmente, que su trabajo no es óptimo para desenvolverse. Asimismo recomiendan la reevaluación de los programas, en busca de soluciones que permitan la intervención, disminución del estrés laboral que ayuden a brindar una atención optima en beneficio del trabajador todo en coordinación con el área de gestión de salud y dirección general". (17)

2.2. BASES TEÓRICAS

2.1.- Estrés

Al hablar de estrés se puede mencionar que es una respuesta del organismo frente a situaciones conflictivas, es decir podemos enfrentar el problema o huir de lo que nos molesta. Estas situaciones pueden aumentar una respuesta orgánica como son el aumento de la respiración y frecuencia cardiaca. Robbins S, por su parte, refiere que "el estrés es una situación en donde la persona experimenta una sensación incierta e importante sobre alguna oportunidad, riesgo o exigencia sobre su posición actual". (39)

2.1.1.- Definición de estrés por autores

Hans Selye, considera "el estrés como síndrome de adaptación general (SAG), respuesta no planificada del cuerpo frente a situaciones que si se manifiestan de manera continua, el organismo ingresa la fase del agotamiento, que con el tiempo los factores psicosociales trae consecuencias". (21)

Coduti P y Gattás Y, mencionan que "El estrés ya es considerado un factor fundamental de estudio que debe analizarse con frecuencia, por su prevalencia e

incidencia, siendo una de los generadores más relevantes en el ámbito laboral del trabajador”. (22)

Ciera Y, Aparecida E, refiere que “La globalización, el entorno laboral es considerado como un origen de preocupación, sufrimiento y enfermedad para la persona, que desencadenaría en patologías, generando gran influencia en el bienestar”. (23)

Lind y Otte mencionan, “el estrés laboral es un riesgo empresarial, no solo afecta a la salud del trabajador perjudica a la institución, siendo perjudicial para la salud física, mental y desempeño en la empresa”. (24)

Maslach y Jackson, manifiestan “el estrés, como una enfermedad física, alteración del bienestar social que afecta al trabajador, se evidencia cansancio emocional, pérdida de motivación, inadecuación y fracaso”. (25)

Núñez M, al respecto describe “al estrés como una situación de desequilibrio emocional en el individuo producto de la acción de una serie de factores ambientales, laborales e interpersonales, los cuales no pueden ser controlados, ocurriendo una respuesta por parte de la persona”. (40)

Para Lazarus R, “el estrés es producto de la interacción entre la persona y el medio que lo rodea, al cual percibe como de riesgo, escapando de su alcance y aumentando la sensación de inestabilidad”. (41)

Las labores cotidianas pueden condicionar a diferentes reacciones adversas frente a las exigencias del trabajo, lo cual puede ser consecuencia de la rutina en el quehacer diario. Lugo R analiza lo manifestado por la Organización Internacional de Trabajo (OIT), la cual considera “al estrés como una patología en donde se pone en riesgo la estabilidad económica de los países, debido a que afecta no solo la producción, sino también la salud de los trabajadores, motivo por el que se debe fomentar que las empresas organicen su ambiente de trabajo según las necesidades de sus empleados, estrategia que a corto plazo les permitirá incrementar su competitividad”. (42)

Méndez A, por el contrario adopta para “el estrés un punto de vista diferente del patológico, pero si relacionado a la aparición de consecuencia de debilidad y falta de mecanismos de defensa psicológicos en las personas”. (46)

2.1.2.- Agentes estresores

La Revista Integración (2015), reporta que las “Situaciones que ocurren a nuestros alrededor y que nos producen estrés, provocadas por personas, o estímulos ambientales que saturan el nivel de tolerancia de cada individuo, considerando los siguientes”: (26)

Otro efecto importante del estrés, es el alto índice de rotación que se evidencia cuando los trabajadores dejan de asistir a sus labores, cuyas exigencias les hacen sentir presionados e incapaces de responder a lo requerido por sus superiores. (43)

Luceño L, Rubio S y Díaz E, consideran que “el estrés es una situación de desequilibrio entre el medio laboral y las respuestas de los trabajadores. (44), posición también manifestada por Brengelmann J, para quien el estrés laboral ocasiona una demanda intensa sobre la persona, incrementando su posibilidad de agotamiento”. (45)

❖ **Estresores Físicos:** “condiciones laborales que repercuten en el proceso de atención del personal de salud, regulada por la institución con el objetivo de formular y ejecutar estrategias para cambiar los resultados negativos a positivos en el desempeño, considerando a”: (26)

✓ **Carga Laboral:** “situaciones, como la presión, el aumento de productividad, que sobrepasa los límites del trabajador”. (26)

Además de ello, la jornada excesiva de trabajo puede producir los siguientes:

- **La carga mental de trabajo:** “desgaste mental de energía que utiliza para el cumplimiento de las funciones”. (26)
- **El control sobre la tarea:** “no se logra un control adecuado de las tareas, actividades impartidas y/o realizar”. (26)

- **Variedad de las tareas:** “monótonas y rutinarias, no existe nada nuevo a efectuar y todo es lo mismo siempre.” (26)
 - **Infrautilización de habilidades:** “actividades a realizar están por debajo de la capacidad del colaborador”. (26)
 - **Falta de participación:** “no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, temas relativos a su propia tarea”. (26)
- ❖ **Estresores Psicológicos:** “manifestados de forma distinta por las personas, como respuestas, permite modular las variables en réplica al estrés, con la situación individual, con las exigencias”. (26)
- ✓ **Muerte y Sufrimiento:** “se expresa la vivencia del sufrimiento y la muerte de los pacientes como estresor específico del trabajo de enfermería varían en función de factores”. (26)
 - ✓ **Falta de Apoyo Social:** “la salud física y psicológica relacionándose negativamente con enfermedades o bien facilita la recuperación de pacientes con algún tipo de trastorno”. (26)
 - ✓ **Preparación Profesional Insuficiente:** “no poseen las habilidades, competencias y experiencia necesaria en área requerida para tener un óptimo desenvolvimiento, produciendo estrés debido por no cumplir con las tareas determinadas”. (26)
 - ✓ **Incertidumbre en el Tratamiento:** “no conoce con exactitud la variedad de tratamiento de esa área, generando frustración en su desempeño laboral y profesional, no por ser incompetentes”. (26)
- ❖ **Estresores Sociales:** “producidos por molestias y contrariedades que se muestran en la vida diaria debido a las condiciones rutinarias, un problema patológico con baja intensidad, con los problemas sin resolver”. (26)

- ✓ **Problemas con el Equipo de Salud:** “interacciones negativas o conflictos interpersonales con los compañeros de trabajo, jefes o usuarios que pueden traslucirse desde discusiones”: (26)
 - **Relaciones con los pacientes:** “situaciones conflictivas donde se producen en el caso de pacientes agresivos”. (26)
 - **Relaciones con los familiares:** “fuente de estrés en el trabajo, factores como el excesivo número de visitas”. (26)

2.1.3. Fuentes potenciales del estrés:

Los centros laborales deberían generar una sensación de tranquilidad, seguridad y empatía, es decir ser un ambiente adecuado para la provisión de servicios a los usuarios. Sin embargo, producto de la concentración, en algunos casos masiva, de personas con distintas condiciones emocionales, así como a la inadecuada infraestructura, estos lugares se pueden convertir en bombas de tiempo para algunos trabajadores, lo cual desencadena condiciones de estrés laboral, por ejemplo: “el ruido ambiental de las maquinas, la conversación de las personas y el ruido de los celulares contribuyen a producir estrés en el 54% de casos n el trabajo. (47)

Por otro lado, “existe un grupo de trabajadores que reaccionan en forma distinta frente a situaciones similares, conocidas como personas adictas al trabajo, porque a pesar de la adversidad laboral descrita en los párrafos antes mencionados, ellos consideran que el trabajo es lo más importante de sus vidas, es decir que luchan interminablemente por conseguir sus objetivos en el menor tiempo sin importar las consecuencias. Por lo tanto estas personas denominadas también como “workaholics” están más expuestas al estrés”. (46)

2.1.4.- Tipos de estrés:

Quick y Quick, citado en Mingote J, “las clasifica como demandas de las tareas, demandas de los roles, demandas psíquicas y demandas interpersonales”. (49)

Según Slipack, “los clasifica en 2 tipos de estrés”. (27)

- ❖ **El episódico:** “Se constituye en la segunda etapa del estrés laboral, en la cual los episodios de angustia y molestia son frecuentes, debido a diferentes motivos., considera que la persona continuamente tiene que estar haciendo cambios porque existe la sensación de permanentes problemas”. (27)
- ❖ **El crónico:** “En esta fase la persona se encuentra permanentemente en una situación que la desborda, por lo que se debe de considerar la existencia de estresores crónicos de larga duración, asimismo existiendo la presencia de efectos muy dramáticos como por ejemplo a nivel mental, se observa la ansiedad y depresión, mientras que en el ámbito físico, se puede encontrar enfermedades psicosomáticas (dispepsia, gastritis, entre otros), pudiendo ocasionar en algunos casos consecuencias irreversibles”. (27)

Padilla M., “clasifica las fuentes potenciales del estrés laboral en cualidades del trabajo, roles, desarrollo de la carrera, relaciones personales, estructura organizacional, cambio organizacional y cualidades físicas”. (48)

2.1.5.- Características del estrés:

Según Maslach y Jackson, “tiene 3 factores que lo determinan y son”: (28)

- ❖ Agotamiento emocional o sensación de desgaste físico y mental.
- ❖ Despersonalización o alteración en las relaciones.
- ❖ Falta de realización personal o sentimientos de insuficiencia.

2.1.6.- Factores desencadenantes de estrés:

Según Cooper y Payme, citado en Atalaya P, se pueden identificar los siguientes factores: (50)

- ❖ **Factor ambiental:** “En donde se destaca los problemas económicos y las políticas laborales de las instituciones, así como los cambios tecnológicos, los cuales implican mayores capacidades y habilidades en los trabajadores”. (50)

- ❖ **Factor organizacional:** “Destacándose la situación actual en la cual se encuentra la institución con respecto a los servicios que ofrece, las relaciones interpersonales que existen en su interior, la estructura, clima y tiempo de funcionamiento”. (50)
- ❖ **Factor individual:** “Todo trabajador trae a su centro de labores aspectos que sus superiores no pueden manejar como las situaciones familiares, problemas económicos, las angustias personales y aspectos propios de su carácter”. (50)

2.1.7.- Etapas del estrés:

Según Mansilla, “los clasifica de la siguiente manera”. (29)

- ❖ Etapa de entusiasmo.
- ❖ Etapa de estancamiento.
- ❖ Etapa de frustración.
- ❖ Etapa de apatía.

2.1.8.- Síntomas del estrés:

Según Mansilla, “estos pueden agruparse de la siguiente manera”: (29)

- ❖ Síntomas físicos.
- ❖ Síntomas emocionales.
- ❖ Síntomas conductuales.

“Las consecuencias del estrés son diversas para los trabajadores y las instituciones, como la ansiedad, depresión, alteraciones de los sistemas gastrointestinales y cardiovasculares, cefaleas y accidentes laborales, logrando asimismo, producirse la dependencia de sustancias farmacológicas que a la larga repercuten en la institución, ya que se afecta la calidad en el servicio brindado, junto a la deserción e insatisfacción laboral”. (46)

2.1.9.- Teorías del estrés laboral:

Entre las teorías que fundamentan el estrés tenemos: (51)

- ❖ **Teoría transaccional del estrés:** “de acuerdo a esta teoría, entre el ambiente y el sujeto es fuente de estrés psicológico, el cual es calificado como superior a sus niveles de tolerancia, poniendo en peligro su bienestar”. (51)

“Para que las situaciones estresantes puedan afectar al sujeto, este debe encontrarse en una situación vulnerable, cuyas demandas pueden surgir ya sea de su interior como del medio exterior de la persona. De esta manera, desde su interior surgen entre otras cosas, las auto exigencias, y expectativas, los cuales generan situaciones estresantes, mientras que en el exterior están presentes otras condiciones, ante las cuales las personas reaccionan de manera diferente”. (51)

- ❖ **Teoría socio cognitiva del yo:** En esta teoría se considera los siguientes conceptos. (52)

- La influencia de las cogniciones de las personas en su percepción y actuar.
- La relación de la autoconfianza en sus capacidades con el logro de sus objetivos, situación relacionada con la depresión o estrés. (52)

- ❖ **Teoría del intercambio social:** “Para esta teoría la causa del estrés laboral se encuentra en la autopercepción de ausencia de equidad en las relaciones interpersonales, donde el sujeto percibe que ha aportado más de lo que los demás le reconocen, situación que al no ser manejada convenientemente, le provocara estrés laboral”. (53)

- ❖ **Teoría organizacional:** “Dentro de este modelo teórico, se considera principalmente la teoría de Golombiewski, Munzenrider y Cater, citado por Gil – Monte P, según la cual los trabajadores van perdiendo el compromiso que tenían con su centro de trabajo, producto de las condiciones de sobre esfuerzo y falta de reconocimiento de su rol. A continuación, el

individuo desarrollara estrategias para alejarse de la situación estresante. Este alejamiento puede ser positivo o por el contrario negativo, lo cual ocasionara despersonalización”. (54)

La presente tesis tiene su fundamento en esta teoría, así como en la perspectiva psicosocial de Cristina Maslach, citado por Gil – Monte P, “las cuales consideran que las características innatas del individuo junto al medio laboral, fomentan el desarrollo de este evento denominado como estrés laboral. Si el individuo aplica estrategias adecuadas, este proceso puede ser reversible, o por el contrario puede avanzar a una situación incontrolable que conllevará al alejamiento definitivo del trabajo”. (54)

En la actualidad este modelo se sustenta en la afirmación que el proceso es producto de etapas sucesivas de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. (54), de las cuales las dos primeras se encuentran relacionadas, mientras que la última etapa evidencia una relación inversa. (55)

2.2.0.- Desempeño laboral:

2.2.1.- Concepto:

Se entiende por desempeño al grado o nivel de desenvolvimiento que una persona o institución tiene con respecto a un determinado fin. Desde esta perspectiva, un trabajador puede tener buen o mal desempeño según los parámetros establecidos en relación a su laboriosidad o productividad. (56)

“El desempeño profesional es también considerado como el nivel en que un trabajador logra cumplir con los objetivos de las funciones y actividades encomendadas en su trabajo, haciendo uso de los medios y recursos necesarios con eficacia”. (58)

2.2.2.- Definiciones por diferentes autores:

Según Chiavenato, menciona “que el desempeño laboral es una apreciación sistemática de un individuo y su potencial de habilidades en un área de trabajo, que genera estímulo, valor, capacidad, para su desenvolvimiento”. (30)

Según Werther, “el desempeño es un proceso continuado que estima el rendimiento fortuito del trabajador, es decir su aportación y permanencia a la institución a la que pertenece, que se reinventa a través de la retroalimentación de las actividades y tareas generadas por su organización”. (31)

Milkovich y Boudrem, hacen referencia que “el desempeño laboral está sumergido en las habilidades y competencias del trabajador que lo impulsan a realizar una actividad con la finalidad de colaborar con la organización”. (32)

Jiménez R, menciona que el desempeño laboral, “fundamentado en el cuidar, son acciones que traspasa el acompañamiento, implica servir, asistir, hacerse responsable del otro a quien se le proporciona el cuidado”. (33)

2.2.3.- Desempeño laboral en la profesión de enfermería:

Aunque la función que determinara el ejercicio de la profesión es la de velar por la salud, se le asignan además administrar el cuidado de enfermería, los servicios, unidades y educar para la salud. (59)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), consideran “que la enfermería debe contener una serie de conocimientos para que pueda realizar la misión que le corresponde dentro de los servicios de salud. La enfermería es parte integral del sistema de atención de salud, que abarca la promoción de la salud, la prevención de las enfermedades y el cuidado de enfermos físicos, mentales e impedidos de todas las edades, en todos los sitios en los que brinda atención de salud y en otros servicios comunitarios”. (60)

2.2.4.- Dimensiones del desempeño laboral:

En la opinión de Argoti, E. Romero, J. Guevara, L, “el desenvolvimiento que la unidades empresariales obtienen y la suma de actividades realizadas por los trabajadores, es tomada en cuenta para ser evaluadas por el empleador. Dichas evaluaciones deben reflejar los objetivos empresariales propuestos, por lo que la empresa tiene que tener una planeación de cómo se debe realizar dichos objetivos

para llegar a una meta en común, dichas evaluaciones se realizarán con criterio de justicia tanto del evaluado como del evaluador”. (63)

Según Arrúre, J, “los desenvolvimientos pasados y actuales del trabajador son de interés para su evaluación, los cuales se comparan con los objetivos y metas que la empresa propone en cada función realizada, en donde el desempeño es como actúa el evaluado ante los objetivos propuestos por la empresa”. (64)

Para Chiavenato, “la evaluación del desempeño es la apreciación y/o comportamiento del colaborador en base a las metas logradas en su puesto laboral, el cual es evaluado mediante objetivos ya propuestos, dicha evaluación, se estimula al empleado a esforzarse, a buscar la excelencia y a considerar las cualidades que pueda tener, a través de estrategias individuales ya establecidas para cumplir objetivos en la institución donde labora. Los trabajadores deben ser evaluados de manera formal e informal y de manera periódica. También se le puede denominar a este proceso evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia funcional, entre otros. Teniendo en cuenta estrategias individuales para lograr los objetivos deseados, siendo estos:”. (30)

- ❖ **Desempeño de la función:** “Es el producto, resultado (volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente, el total de horas trabajadas normalmente), cualidad (exactitud, esmero y orden en el trabajo), conocimiento del trabajo, (grado de conocimiento del trabajo realizado) y cooperación (actitud ante la empresa, el jefe y sus colegas)”. (30)

- ❖ **Características individuales:** “Se definen como la comprensión, el entendimiento de las situaciones (grado en que se percibe la esencia de un problema, capacidad de desplegarse a situaciones y aceptar tareas). Creatividad (destreza, empeño para crear y/o proponer ideas y proyectos) y capacidad de realización (capacidad para poner en práctica ideas y proyectos propuesto)”. (30)

2.2.5.- Componentes del desempeño laboral:

En la evaluación del desempeño laboral se mide el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad, la eficacia y eficiencia con la que realizan sus actividades durante un periodo de tiempo y de su potencial desarrollo, en el sector salud Untitle, en la cual hacen referencia que “Para alcanzar el propósito y los objetivos del sector, los colaboradores deberán regirse a las competencias laborales, convirtiéndose en idóneas de acuerdo al evaluador y entorno donde se desarrolle”. (34)

- ❖ **Orientación de resultados:** “el esfuerzo por propuestas de comprender, servir, satisfacer necesidades y resolver los problemas existentes”. (34)
- ❖ **Calidad de servicio:** “conocimientos del área donde se desenvolverá, demostrando habilidades para cumplir con sus funciones”. (34)
- ❖ **Relaciones interpersonales:** “comprendidas en el respeto, la confianza, entre acciones, conductas asumir la responsabilidad”. (34)
- ❖ **Iniciativa:** “acciones, nuevas oportunidades, alcanzar resultados sin necesitar un aliciente externo que lo empuje para efectuarse”. (34)
- ❖ **Trabajo en equipo:** “integración que produce la participación, cooperación para alcanzar el objetivo planteado por la institución”. (34)
- ❖ **Organización laboral:** “condiciones que alcanzar las metas, prioridades, recursos, funciones de los colaboradores eficientemente”. (34)

2.2.6.- Importancia de la evaluación del desempeño laboral:

Según Dessler, “las evaluaciones proporcionan información para la toma de decisiones sobre ascensos, aumentos, conflictos, clima organizacional inadecuado, que permite desarrollar un proyecto. El desempeño se ha de analizar en la totalidad de la estructura del proceso de trabajo y accionar de los profesionales, se tiene que desagregar en funciones y roles que a su vez definen los problemas que demandan la realización de un conjunto de actividades que se desglosan en tareas. Y que a su vez se fomenta a que estos profesionales busquen alternativas de desarrollo fuera de su país.”(35)

Por su parte Chiang, M. Salazar, C. Núñez, A, “destacan que pueden tener como técnica para controlar la conducta la evaluación del desempeño, el cual es una herramienta dentro del proceso de control en el esquema administrativo. Un sistema ordenado de evaluación del desempeño permite medir con coherencia los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que la empresa utiliza”. (65)

2.2.7.- Evaluación:

“Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro. En la evaluación del desempeño profesional se debe de tomar en cuenta los siguientes aspectos”: (58)

❖ **Objetivos:** Se considera los siguientes objetivos: (58)

- Determinar de forma objetiva, el valor y utilidad del trabajador para la institución.
- Valorar su capacidad de actuación y ejecución de funciones.
- Identificar los cambios que se presentan en un mismo individuo y las diferencias con sus compañeros de trabajo.
- Recolectar información para elaborar y proponer estrategias de mejora, basados por ejemplo, en una política de incentivos.

❖ **Métodos:** Se pueden aplicar los siguientes métodos: (58)

- Evaluación por objetivos.
- Evaluación por escalas.
- Evaluación por medio de acontecimientos significativos.
- Evaluación abierta.

- Evaluación basada en competencias.

❖ **Clasificación:** Según la normas y procedimientos para el proceso de evaluación el desempeño y conducta laboral dada a conocer mediante la directiva administrativa N°142-MINSAOGGRH-V.01, la cual fue aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 626-2008MINSA, de fecha 11 de setiembre del 2008 y que se encuentra vigente en la actualidad, las dimensiones que se deben de considerar en la evaluación del desempeño profesional son: (57)

- **Planificación/colaboración:** “La planificación se refiere a la capacidad que tienen los profesionales de salud para poder realizar la elaboración, ejecución y evaluación de su propio trabajo, así como de las personas a su cargo, lo cual incluye la racionalización de los recursos a su disposición”. (57)

“La colaboración, en el caso del personal técnico, evalúa su actitud de apoyo adicional a las actividades realizadas por otras personas, a pesar de que dichas funciones no sean de su responsabilidad”. (57)

- **Responsabilidad:** “Evalúa el compromiso y esfuerzo demostrado por el trabajador de salud para cumplir con las tareas que se le han encomendado”. (57)
- **Iniciativa:** “Se refiere a la actitud que tienen los profesionales de la salud para dar a conocer soluciones ante los problemas que puedan surgir en el quehacer diario”. (57)
- **Oportunidad:** “Evalúa el cumplimiento de los plazos establecidos por los superiores para el cumplimiento de lo asignado”. (57)
- **Confiabilidad y discreción:** “Se refiere al grado de reserva y discreción que el personal de salud tiene con respecto a la información que maneja en el día a día”. (57)

- **Relaciones interpersonales:** “Evalúa el grado de colaboración y empatía del trabajador con el resto de sus compañeros”. (57)
- **Cumplimiento de las normas:** “Mide la capacidad que tiene el profesional de salud para cumplir con las normas internas de la institución”. (57)

2.2.8.- Ventajas de la evaluación del desempeño:

- **Mejorar el desempeño:** “Mediante la retroalimentación sobre el desempeño laboral, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño”. (61)
- **Políticas de compensación:** “La evaluación del desempeño ayuda a las personas a que toman decisiones a quienes deben recibir aumentos. Muchas empresas conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, el cual se determina mediante evaluaciones de desempeño”. (61)
- **Decisiones de ubicación:** “Las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto”. (61)
- **Necesidades de capacitación y desarrollo:** “El desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado”. (61)
- **Planeación y desarrollo de la carrera profesional:** “La retroalimentación sobre el desempeño, guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas”. (61)
- **Imprecisión de la información:** “El desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis del puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones”. (61)

- **Errores en el diseño de puesto:** “El desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores”. (61)
- **Desafíos externos:** “En algunos casos el desempeño se ve influenciado por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda”. (61)

2.2.9.- Preparación de las evaluaciones de desempeño:

El objeto de la evaluación del desempeño, es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su puesto. A fin de lograr este objetivo, los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables.

Existen elementos comunes:

- **Estándares de desempeño:** “la evaluación requiere de estándares del desempeño, que constituyen los parámetros que permiten mediciones más objetivas”. (62)
- **Mediciones del desempeño:** “son los sistemas de calificación de cada labor. Deben ser de fácil uso, confiables y evaluar los elementos esenciales que determinan el desempeño laboral”. (62)
- **Elementos subjetivos del calificador:** “las mediciones subjetivas del desempeño pueden conducir a distorsionar la calificación. Estas pueden ocurrir con frecuencia cuando el calificador no logra conservar su imparcialidad en estos aspectos”: (62)
 - ✓ Prejuicios personales.
 - ✓ Efecto de acontecimientos recientes.
 - ✓ Tendencia a la medición central.

- ✓ Efecto de halo o aureola.
 - ✓ Interferencia de razones subconscientes.
 - ✓ Métodos para reducir las distorsiones.
- **Técnicas de evaluación:** “se pueden dividir entre técnicas basadas en el desempeño en el pasado y las que se apoyan en el desempeño a futuro”. (62)

2.3.0.- Estándares de desempeño:

Requiere estándares del desempeño, que constituyen los parámetros que permiten mediciones más objetivas, abiertamente, por el contrario, se desprenden en forma directa del análisis de puestos. Basándose en las responsabilidades y labores basadas en la descripción del puesto, el analista puede decidir qué elementos son importantes y deben ser evaluados en todos los casos. (61)

“Cuando se carece de esta información, por haber ocurrido modificaciones en el puesto, los estándares pueden desarrollarse a partir de observaciones directas sobre el puesto o de conversaciones directas con el supervisor inmediato”. (59)

2.3.1.- Implicaciones del proceso de evaluación:

Se pueden utilizar otros métodos para la evaluación del desempeño pasado, en caso de que la función esencial del sistema consista en el suministro de retroalimentación. (60)

2.3.2.- Mediciones del desempeño:

- **Calificación de labores:** “la evaluación del desempeño, requiere también disponer de mediciones del desempeño, que son los sistemas de calificación de cada labor”. (62)
- **Observación directa e indirecta:** “las observaciones del desempeño laboral se puede llevar a cabo en forma directa o indirecta, la observación directa ocurre cuando la que califica el desempeño lo ve en persona. La

observación indirecta, ocurre cuando el evaluador debe basarse en otros elementos”. (62)

- **Objetividad en las mediciones:** “las mediciones objetivas del desempeño laboral, son las que han sido verificadas por otras personas”. (62)
- **Subjetividad en las mediciones:** “las mediciones subjetivas del desempeño, son las calificaciones que no son verificables, que pueden considerarse como opiniones del evaluador”. (62)

2.3.3.- Nivel de responsabilidad para la evaluación del desempeño.

Generalmente, se utiliza un sistema centralizado en cuanto al proyecto, construcción e implantación del sistema y descentralizado en cuanto a la aplicación y ejecución. (60)

- ❖ **El supervisor directo:** El desarrollo y la administración del plan de evaluación del desempeño, no es función exclusiva del órgano de recursos humanos, sino que es responsabilidad de línea y debe asesorarse de la asistencia del órgano de recursos humanos. (60)

“La persona indicada para evaluar al personal es su propio jefe, quien mejor que nadie tiene o debería tener las condiciones para hacer el seguimiento y verificar el desempeño de cada subordinado, diagnosticando cuáles son sus fortalezas y debilidades. Sin embargo, los jefes directos no tienen el conocimiento para poder proyectar, mantener y desarrollar un plan de evaluación del desempeño de su personal, que es función del órgano de recursos humanos, quien proyecta, fija y posteriormente realiza el seguimiento y control del sistema, mientras cada jefe aplica y desarrolla el plan dentro de su círculo de acción. De esta forma, el jefe mantiene su autoridad de línea y evalúa el trabajo realizado por los subordinados mediante el esquema trazado por el plan, mientras el órgano de recursos humanos mantiene su autoridad asesorando a todas las jefaturas por intermedio de orientación e instrucciones necesarias para la buena aplicación del plan”. (60)

- ❖ **El empleado:** “Algunas empresas utilizan el sistema de autoevaluación por parte de los empleados como un método de evaluación del desempeño. Este método es poco común, ya que se requiere de un buen nivel cultural, equilibrio emocional y de capacidad para realizar un auto evaluación, libre de subjetivismo y distorsiones personales”. (60)

En este método, el mismo empleado llena el cuestionario y posteriormente lo somete a su superior y juntos analizan los resultados. (60)

En este método no puede ser de entera responsabilidad del empleado porque: puede existir heterogeneidad de objetivos, con criterios de patrones individuales de comportamientos profesional. (60)

“No siempre se cuenta con las condiciones de auto evaluación, dentro de los requisitos establecidos por el sistema, lo cual puede provocar distorsiones y pérdida de precisión de los mismos. Los puntos de vista de los empleados difícilmente coinciden con los de su superior, sobre la evaluación del desempeño”. (60)

- ❖ **La comisión de evaluación del desempeño:** “La evaluación del desempeño puede ser atribuida a una comisión especialmente designada para este fin y constituida por individuos pertenecientes a diversos departamentos. La evaluación es colectiva y cada miembro tiene igual participación y responsabilidad en los juicios”. (60)

2.3.4.- Pasos para lograr evaluaciones útiles de desempeño: (61)

- Seleccionar el tipo de datos para evaluar el desempeño.
- Determinar quién efectuara la evaluación.
- Decidir sobre una filosofía de evaluación.
- Superar deficiencias de evaluación.
- Diseño de un instrumento de evaluación.

- Retroalimentación de información a los empleados. (61)

2.3.5.- Entorno laboral saludable:

Universia Cl., refieren que “Un ambiente laboral saludable ofrece bienestar, seguridad, protección de riesgos físicos y psicológicos, confort a sus colaboradores en todos los aspecto de maneras de vida saludable que favorezca el desarrollo eficaz de su rol”. (36)

Sara Barrios y Tatiana Paravic, definen “el entorno laboral saludable son condiciones establecidas para el bienestar de todo empleador, conlleva a un ambiente físico bueno, acompañado de relaciones personales adecuadas”. (37)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H_i= Existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras de Clínica San Felipe - Lima, 2019.

H_o= No existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.

2.3.2. Hipótesis específicas

1. **H_i**= Existe relación entre el nivel de estrés según la edad, sexo y grado de instrucción de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.

H_o= No existe relación entre los estresores físicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.

2. **H₁**= Existe relación entre el nivel de desempeño laboral según la edad, sexo y grado de instrucción de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.

H₀= No existe relación entre el nivel de desempeño laboral según la edad, sexo y grado de instrucción de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.

3. **H₁**= Existe relación entre los estresores físicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.

H₀= No existe relación entre los estresores físicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.

4. **H₁**= Existe relación entre los estresores psicológicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.

H₀= No existe relación entre los estresores psicológicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.

5. **H₁**= Existe relación entre los estresores sociales y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.

H₀= No existe relación entre los estresores sociales y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.

6. **H₁**= Existe relación entre el desempeño de la función y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.

H₀= No existe relación entre el desempeño de la función y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.

7. **H₁**= Existe relación entre las características individuales y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.

Ho= No existe relación entre las características individuales y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.

2.4.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	TIPO	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADORES
NIVEL DE ESTRÉS	<p>“El estrés laboral es una manera específica que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de circunstancias o factores generales y específicos que actúan ya sea de manera aislada o en conjunto como agentes estresores”.</p> <p>Autor: Campero Lourdes. Año: 1986</p>	<p>El nivel de estrés será operacionalizará mediante la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI), la cual está constituida por 22 ítems con respuestas politómicas, teniendo criterios de valoración de nivel de estrés: Bajo: 0 – 33 Medio: 34 – 66 Alto: 67 – 99</p> <p>La cual mide: el cansancio emocional, despolarización y realización personal, a través de los valores siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 0 = Nunca. ✓ 1 = Pocas veces al año. ✓ 2 = Una vez al mes o menos. ✓ 3 = Pocas veces al mes. 	Físicos	Cuantitativo	Ordinal	✓ Carga laboral.
			Psicológicos			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Muerte y sufrimiento. ✓ Falta de apoyo social. ✓ Preparación profesional insuficiente. ✓ Incertidumbre en el tratamiento.

2.5. Definición de términos básicos

2.5.1.- Nivel de estrés:

“El estrés laboral es una manera específica que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de circunstancias o factores generales y específicos que actúan ya sea de manera aislada o en conjunto como agentes estresores”. (9)

2.5.2.- Desempeño laboral:

“Es la relación entre el trabajo realizado y los resultados obtenidos por el mismo trabajador en beneficio de la institución, no solo depende de quién ejecuta las actividades y las funciones propuestas a un determinado trabajador, sino de factores externos o internos fluctúan para que las condiciones del entorno del trabajo”. (10)

2.5.3.- Enfermera:

“Es una profesional de la salud, en donde dentro de sus competencias es la de asistir la salud del enfermo, estando expuesta a situaciones que pueden generar estrés. Asimismo la enfermería de práctica avanzada (EPA) se caracteriza por ofrecer un nivel avanzado, que maximiza la utilización de competencias y conocimientos específicos”. (38)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio es cuantitativo donde se obtendrán datos para posteriormente analizarlos y comprenderlos, que nos ayude a generar nuevos conocimientos o ampliar los ya establecidos, el nivel será correlacional, porque tiene como objetivo la identificación y asociación de los niveles de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe, mediante un patrón predecible, y transversal debido a que la información o los datos en general del estudio se recolectaran en un determinado momento haciendo un corte en el tiempo para su posterior análisis, es considerado de tipo aplicativo, pues se trata de resolver y esclarecer un problema real de la Clínica San Felipe. (Roberto Hernández, Sampieri, 6^{ta} edición 2014, p4 – 20).

3.2. Diseño de la investigación

La presente investigación, es un diseño considerado por su naturaleza correlacional, no experimental, debido a que no se realiza la manipulación de ninguna de las 2 variables existentes planteadas y analizadas con anterioridad. (Roberto Hernández, Sampieri, 6^{ta} edición 2014, p4 – 20).

3.3. Población y muestra de la investigación

3.3.1. Población

El marco poblacional para esta investigación, está constituido por la totalidad de enfermeras (os), en este caso 90 profesionales de enfermería que laboran en la Clínica San Felipe, ubicado en el distrito de Jesús María – Lima.

3.3.2. Muestra

En este estudio se realizara una muestra censal con un diseño no experimentales observacionales, correspondiente a un muestreo

probabilísticos, en donde participaran toda la población de enfermeras (os) que estarán determinados por los siguientes:

Criterios de inclusión:

- Profesionales de enfermería pertenecientes a la Clínica San Felipe.
- Profesionales de enfermería que deseen participar voluntariamente en el estudio de investigación y que firmen el consentimiento informado.
- Profesionales que se encuentren laborando > de 1 año en el lugar elegido para la investigación.

Criterios de exclusión:

- Profesionales de enfermería que al momento de aplicar los instrumentos, estuviesen en su periodo vacacional, de descanso médico o de algún desplazamiento de acciones de personal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada en esta investigación es la encuesta, que favorecerá la recolección de datos dando lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos y que están elaborados teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

La recolección de datos, se hará uso de fuentes secundarias a fin de conocer la relación entre el nivel de estrés con el desempeño laboral por las enfermeras de la Clínica San Felipe, que constituyen el marco muestral.

Para recoger información del nivel de estrés se utilizará el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), que es un cuestionario estructurado, que medirá la carga laboral, muerte y sufrimiento, falta de apoyo social,

preparación profesional insuficiente, incertidumbre en el tratamiento, problemas con el equipo de salud. (Anexo N° 1)

Por otro lado, utilizaremos el cuestionario de Chiavenato que se encarga de medir la orientación de resultados, calidad de servicio, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo, para lograr la medición del desempeño laboral en el colaborador de la institución. (Anexo N° 2)

Para mayor validez y confiabilidad a los instrumentos, antes de ser aplicados se realizará la Prueba de expertos o Acuerdo de jueces se consultará con 5 evaluadores docentes para la aprobación de ambos instrumentos, basados en criterios y perfiles del experto, aspectos como su trayectoria, años de experiencia y formación, investigaciones o acciones formativas, que tenga conocimiento del objeto de estudio, a partir de los cuales se infiere su adecuación y pertinencia para su actividad de experto, considerando su opinión y autoevaluación indicando su nivel sobre el conocimiento acerca del objeto de investigación, así como las fuentes que les permiten argumentar y justificar su evaluación. (Anexo N° 3)

3.4.1. Descripción de los instrumentos.

Para esta investigación se emplearon como instrumentos de recolección de datos:

- Un Cuestionario de Maslach Burnout Inventoy (1986) ha sido el instrumento más utilizado por la comunidad investigativa para la evaluación del síndrome de burnout o estrés en contextos asistenciales y ha sido valida en diferentes contextos culturales y laborales (Carlotto – Camara 2006, Martínez 2010, Olivares – Faúndez, Mena – Miranda, Macía – Sepulveda, Jélvez – Wilke 2014, Rostami, Abedi, Schaufeli, Ahmadi – Sadeghi 2014).

- Un cuestionario necesario para entrevista al personal clave, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%.
- Un cuestionario necesario para la aplicación de encuesta a la población.
- Para la medición del Desempeño Laboral se utilizará el cuestionario basado en el método de escalas gráficas propuesta por Chiavenato de su libro Gestión del talento Humano (2011).
- Un cuestionario necesario para entrevista al personal clave.

A. Cuestionario de Maslach Burnout Inventoy (1986).

A.1. Ficha técnica del instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO	Cuestionario de estrés.
NOMBRE	Maslach Burnout Inventoy.
AÑO	1986
SIGNIFICACIÓN	El cuestionario de estrés considera 3 dimensiones.
EXTENSIÓN	El cuestionario está constituido por 22 preguntas.
BASADO EN	Carlotto – Camara 2006, Martínez 2010, Olivares – Faúndez, Mena – Miranda, Macía – Sepulveda, Jélvez – Wilke 2014, Rostami, Abedi, Schaufeli, Ahmadi – Sadeghi 2014.

FORMA DE APLICACIÓN	Personal, directa y anónima.
ÁREA DE EVALUACIÓN	Los trabajadores de la Clínica San Felipe, Lima 2019.
TIEMPO DE APLICACIÓN	El tiempo aproximado que se tomaran en responder el cuestionario es de 20 minutos.
PUNTUACIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 0 = Nunca. ✓ 1 = Pocas veces al año o menos. ✓ 2 = Una vez al mes o menos. ✓ 3 = Unas pocas veces al mes. ✓ 4 = Una vez a la semana. ✓ 5 = Pocas veces a la semana. ✓ 6 = Todos los días.
NIVELES Y RANGO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bajo: 0 – 33. ✓ Medio: 34 – 66. ✓ Alto: 67 – 99.

A.2. Descripción del Cuestionario de Maslach Burnout Inventoy (1986).

- El instrumento consta de tres segmentos, un segmento relacionado al agotamiento emocional, el segundo segmento se tomó en cuenta la parte de despersonalización y por último la realización personal, todo ello está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

B. Cuestionario de Idalberto Chiavenato (2011).

B.1. Ficha técnica del instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO	Cuestionario de desempeño laboral.
NOMBRE	Idalberto Chiavenato.
AÑO	2011
SIGNIFICACIÓN	El cuestionario de desempeño laboral considera 2 dimensiones.
EXTENSIÓN	El cuestionario está constituido por 21 preguntas.
BASADO EN	Libro de Gestión del Talento Humano.
FORMA DE APLICACIÓN	Personal, directa y anónima
ÁREA DE EVALUACIÓN	Los trabajadores de la Clínica San Felipe, Lima 2019.
TIEMPO DE APLICACIÓN	El tiempo aproximado que se tomaran en responder el cuestionario es de 20 minutos.
PUNTUACIACIÓN	✓ 1 = Muy bajo. ✓ 2 = Bajo ✓ 3 = Moderado ✓ 4 = Alto ✓ 5 = Muy alto.
NIVELES Y RANGO	✓ Bajo: 0 – 33. ✓ Medio: 34 – 66. ✓ Alto: 67 – 99.

B.2. Descripción del Cuestionario de Idalberto Chiavenato (2011).

- El instrumento consta de 2 dimensiones comprendidas por el desempeño de la función y las características individuales, así mismo ello contiene seis indicadores relacionados a la orientación de resultados, calidad de atención, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización laboral la cual está constituida por 21 ítems que miden el desempeño laboral de manera general según los requerimientos de salud de las competencias del personal asistencial.

3.4.2. Validación de los instrumentos.

A. Validez y confiabilidad del Cuestionario de Maslach Burnout Inventoy (1986).

Validez: La validez del contenido del instrumento fue realizado por diversos autores e investigadores expertos en el área y en la problemática, quienes presentaron diferentes cargos en el área, contextos y grupos de profesionales. A través del cual se sugirió correcciones y variaciones de acuerdo al objetivo que requería cada investigación presentada, es así como aun cuando el MBI es un instrumento que se utiliza con mayor frecuencia para medir el BO, siendo un estándar para el tema y que finalmente ha podido ser consolidada su validez teniendo como responsables de ello a los autores de Carlotto – Camara 2006, Martínez 2010, Olivares – Faúndez, Mena – Miranda, Macía – Sepulveda, Jélvez – Wilke 2014, Rostami, Abedi, Schaufeli, Ahmadi – Sadeghi 2014.

Confiabilidad: La confiabilidad de este instrumento, está basado en un análisis que fue realizado según la técnica alfa de cronbach, según Carlotto – Camara 2006, Martínez 2010,

Olivares – Faúndez, Mena – Miranda, Macía – Sepulveda, Jélvez – Wilke 2014, Rostami, Abedi, Schaufeli, Ahmadi – Sadeghi 2014, en su clasificación de determinar el grado de variabilidad y saber si es una medida universal o circunscrita a un grupo específico. Demostrando aun así el MBI cuenta con un adecuado nivel de consistencia interna, que es de 0, 804 en las investigaciones realizadas mencionadas con anterioridad.

Alfa de cronbach	N de elementos
,804	22

B. Validez y confiabilidad del Cuestionario de Idalberto Chiavenato (2011).

Validez: La validez del contenido del instrumento fue realizado por Idalberto Chiavenato (2011), que fue publicado en su libro de Gestión del Talento Humano que data de investigaciones propias del autor en el área y en la problemática, quien lo presenta para ser utilizados en diferentes áreas, contextos y grupos de profesionales.

Confiabilidad: La confiabilidad de este instrumento, está basado en un análisis que fue realizado según la técnica alfa de cronbach, según Idalberto Chiavenato 2011, en su clasificación de determinar y establecer su fiabilidad y saber si es una medida universal o circunscrita a un grupo específico. Demostrando así

que el contenido de la gestión del talento humano (desempeño laboral) emite la claridad, coherencia y relevancia del instrumento, permitiendo la aceptación de las dimensiones y sus ítems, el cual cuenta con un adecuado nivel de consistencia interna, que es de 0.734 en las investigaciones realizadas mencionadas con anterioridad.

Alfa de cronbach	N de elementos
,734	21

3.5. Procesamiento y análisis de datos:

Se realizará la recolección de datos, y procesamiento de estos mismos mediante el programa computarizado de SPSS. En donde se pretende medir las variables mediante el uso de medidas de tendencia central para el caso de desempeño laboral se precisarán promedios, medias y medianas.

Asimismo para la medición del nivel de estrés se realizó a través del rango: alto, medio, bajo, de la misma forma se midió el grado de desempeño laboral, que es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para lograr los objetivos trazados.

Se procesara la relación de las variables de estudio, de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, a través de la técnica inferencial que nos permitirá la comprobación de hipótesis, determinando si existe una relación entre ellas, así como la fuerza de esa relación.

3.6. Aspectos éticos:

En la presente investigación, se consideraron las normas y criterios plateados, aceptados por la comunidad científica, por lo que se pretende resguardar el desarrollo, derechos y bienestar de los participantes, el profesional de enfermería del servicio unidad de cuidados intermedios, mediante el consentimiento informado que permitirá la autonomía del participante.

Asimismo se establecerá que la investigación se llevará acabo cuando obtenga la autorización pertinente, en este caso la representación de la institución donde se realizara la investigación, La comunidad académica, científica, investigadores y población en general tendrán en cuenta la importancia sobre el impacto de los principios que se aplican como parte de su naturaleza de investigador, respetando las normas del código de ética de la instituciones sometiéndose expresamente a la jurisdicción y competencia del tribunal de honor y comité de ética de acuerdo a la ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativos General no haber realizado malas conductas científicas, ni prácticas cuestionables en la investigación, o por el contrario la falta de estos principios desdibuja el papel fundamental y principal que debe cumplir toda investigación científica , como vehículo para promover el progreso de la investigación basado en ciencia que favorezca el progreso de las sociedades

Se tendrá en cuenta la beneficencia, en donde los datos obtenidos permitirán brindar alternativas de mejoras que favorecerán ya su vez fortalecerán este proyecto de investigación, lo cual se brindará capacitaciones continuas sobre pausas activas para disminuir el estrés laboral, manteniendo el principio ético, en donde no se afecta ni daña la moral del personal de enfermería asistencial mediante la relación del instrumento.

El principio de Helsinki, es considerado para las investigaciones médicas el cual fue aprobado como una declaración en octubre de 1996, en donde se fortalecen los derechos de los participantes y que deben concordar con los principios científicos aceptaos universalmente a bien de salvaguardar y reducir al mínimo el impacto del estudio sobre su integridad física, mental y su personalidad.

Se realizara la investigación con criterio de honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social y para lograr el objetivo se acudirá a un mayor número de fuentes que fortalezca un mejor conocimiento y manejo de hechos.

Asimismo, se respetara el principio de no maleficencia, en donde no se divulgara las respuestas, ni confidencias brindadas por el personal de enfermería, manteniendo la confidencialidad, enfoque individual al guardar el silencio de la identidad de la fuente informativa estudiada, en este caso de los participantes.

Ante ello, se mantendrá la autonomía, permitiendo la posibilidad de la participación del trabajador, protegiendo la confidencialidad, al ser encuestados anónimamente.

Además de ello la justicia, basada en valores esenciales de la sociedad y el estado, como el respeto, la equidad y sobre todo la libertad, a todos los entrevistados se les considera un ser individual, brindándoles orientación única, personalizada, con buen trato y respeto antes durante y al finalizar la encuesta, así mismo se descarta la práctica de discriminación.

Y Finalmente se favorecerá la concientización al servicio de la unidad de cuidados intermedios, acerca del trato digno, justo y equitativo, con el fin de lograr un cuidado de calidad. Por lo tanto se analizara los datos de la encuesta sin modificación de respuesta alguna que perjudique la confiabilidad del proyecto de investigación. (39)

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos: Resultados

Los resultados se presentan en tablas y gráficos de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteadas, se aplicó los cuestionarios a un total de 90 trabajadores de la salud (enfermeras), quienes laboraban en diferentes áreas de la Clínica San Felipe, habiéndose verificado previamente el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión.

TABLA 1. NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
ESTRÉS	MEDIO	6	6,7
	ALTO	84	93,3
	TOTAL	90	100,0

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En la tabla y gráfico N° 01, se evidencia en cuanto al nivel de estrés, el 93.3% (84) de las encuestados reportaron tener un nivel de estrés alto, asimismo el 6.7% (6) reporta un nivel medio de las enfermeras que laboran en la

Clínica San Felipe. Por lo que se evidencia un nivel alto de estrés en la población, objeto de investigación.

TABLA 2. DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
DESEMPEÑO LABORAL	MEDIO	27	30,0
	ALTO	63	70,0
	TOTAL	90	100,0

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En la tabla y gráfico N° 02, se evidencia en cuanto al desempeño laboral, el 70% (63) de los encuestados reportaron tener un nivel de desempeño alto, asimismo el 30% (27) reporta un nivel medio de las enfermeras que laboran en la Clínica San Felipe. Por lo que se evidencia un nivel alto de estrés en la población, objeto de investigación.

TABLA 3. NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

NIVEL DE ESTRÉS	DESEMPEÑO LABORAL										TOTAL			
	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS		CALIDAD DE SERVICIO		RELACIONES INTERPERSONALES		INICATIVA		TRABAJO EN EQUIPO		ORGANIZACIÓN LABORAL		N	%
ESCALA	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
ALTO	11	12.2	11	12.2	13	14.4	9	10	14	15.6	5	5.6	63	70
MEDIO	6	6.7	2	2.2	5	5.6	3	3.3	7	7.8	4	4.4	27	30
BAJO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	17	18.9	13	14.4	18	20	12	13.3	21	23.4	9	10	90	100

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 04, se observa un alto índice 70% (63) en cuanto al nivel de estrés en relación al desempeño y un nivel medio con el 30% (27) laboral de las enfermeras que laboran en la Clínica San Felipe. Por lo que se observa un nivel alto de estrés en la población, objeto de investigación.

TABLA 4. NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN LA EDAD DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

NIVEL DE ESTRÉS	EDAD								TOTAL	
	24 - 34		35 - 45		46 - 56		> 57		N	%
ESCALA	N	%	N	%	N	%	N	%		
ALTO	15	16,7%	27	30,0%	20	22,2%	5	5,6%	67	74.5
MEDIO	1	1,1%	4	4,4%	6	6,7%	12	13,3%	23	25.5
BAJO	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0
TOTAL	15	17,8%	31	34,4%	28,9%	17	18,9%	90	100	

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 06, se observa un alto porcentaje 30% (27) en cuanto al nivel de estrés en relación a la edad que oscila entre 35 – 45 años, un nivel medio 1.1% (1) a la edad que oscila entre 24 – 34 años de las enfermeras que laboran en la Clínica San Felipe. Por lo que se observa un nivel alto de estrés en la población, objeto de investigación.

TABLA 5. NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN EL SEXO DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

NIVEL DE ESTRÉS	SEXO O GÉNERO				TOTAL	
	FEMENINO		MASCULINO		N	%
ESCALA	N	%	N	%		
ALTO	75	83,3%	0	0,0%	75	83,3.
MEDIO	15	16,7%	0	0,0%	15	16,7
BAJO	0	0,0%	0	0,0%	0	0
TOTAL	90	100%	0	0,0%	90	100

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 07, se observa un elevado índice 83.3% (75) en cuanto al nivel de estrés en relación al sexo o género, recalcando que la población de estudio en su totalidad fueron femeninas de las enfermeras que laboran en la Clínica San Felipe. Por lo que se observa un nivel alto de estrés en la población, objeto de investigación.

TABLA 6. NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN EL GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

NIVEL DE ESTRÉS	GRADO DE INSTRUCCIÓN										TOTAL			
	ESPECIALIDAD		DOCTORADO		MAESTRÍA		SOLO DIPLOMADOS		SOLO CURSOS		NINGUNA		N	%
ESCALA	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
ALTO	10	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	11,1.
MEDIO	15	16,7%	0	0,0%	6	6,6%	14	15,6%	45	50,0%	0	0,0%	80	88,9
BAJO	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0
TOTAL	25	27,8%	0	0,0%	6	6,6%	14	15,6%	45	50,0%	0	0,0%	90	100

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 08, se observa un alto porcentaje en cuanto al nivel de estrés en relación al grado de instrucción, demostrando que las enfermeras que laboran en la Clínica San Felipe, que solo cuentan con cursos son las que presentan un medio (moderado) estrés con un 50% (45) y con 6,6% (6) un nivel medio concerniente a la maestría. Por lo que se observa un nivel alto de estrés en la población, objeto de investigación.

TABLA 7. NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA EDAD DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

DESEMPEÑO LABORAL	EDAD				TOTAL					
	24 - 34		35 - 45		46 - 56		> 57		N	%
ESCALA	N	%	N	%	N	%	N	%		
ALTO	15	16,7%	27	30,0%	20	22,2%	5	5,6%	67	74.5
MEDIO	1	1,1%	4	4,4%	6	6,7%	12	13,3%	23	25.5
BAJO	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0
TOTAL	15	17,8%	31	34,4%	26	28,9%	17	18,9%	90	100

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 10, se observa un alto porcentaje en cuanto al desempeño laboral en relación a la edad que oscila entre los 35 – 45 años (30%) y un nivel medio en la edad de 24 – 34 años (1,1%) de las enfermeras que laboran en la Clínica San Felipe. Por lo que se observa un alto desempeño laboral en la población, objeto de investigación.

TABLA 8. NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN EL SEXO DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

DESEMPEÑO LABORAL	SEXO O GÉNERO				TOTAL	
	FEMENINO		MASCULINO		N	%
ESCALA	N	%	N	%		
ALTO	75	83,3%	0	0,0%	75	83,3.
MEDIO	15	16,7%	0	0,0%	15	16,7
BAJO	0	0,0%	0	0,0%	0	0
TOTAL	90	100%	0	0,0%	90	100

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 11, se observa que el 83.3% (75) presenta un alto índice en cuanto al desempeño laboral y un nivel medio con un 16.7% (15) en relación al sexo o género de las enfermeras que laboran en la Clínica San Felipe, es preciso mencionar que la población total fueron femenina. Por lo que se observa un alto desempeño laboral en la población, objeto de investigación.

TABLA 9. NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN EL GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

DESEMPEÑO LABORAL	GRADO DE INSTRUCCIÓN										TOTAL			
	ESPECIALIDAD		DOCTORADO		MAESTRÍA		SOLO DIPLOMADOS		SOLO CURSOS		NINGUNA		N	%
ESCALA	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
ALTO	12	13,3%	0	0,0%	0	0,0%	20	22,2%	19	21,1%	0	0,0%	51	56,6
MEDIO	9	10%	0	0,0%	4	4,4%	8	8,9%	13	14,4%	0	0,0%	34	37,9
BAJO	0	0,0%	0	0,0%	2	2,2%	0	0,0%	3	3,3%	0	0,0%	5	5,5
TOTAL	21	23,3%	0	0,0%	6	6,6%	28	31,1%	35	39%	0	0,0%	90	100

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 12, se observa un alto porcentaje en cuanto al desempeño laboral en relación al grado de instrucción de solo diplomados con un 22.2% (20), asimismo un bajo porcentaje concerniente a la maestría con el 2.2% (2) en las enfermeras que laboran en la Clínica San Felipe. Por lo que se observa un alto desempeño laboral en la población, objeto de investigación.

TABLA 10. LOS ESTRESORES FÍSICOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

ESTRESORES FÍSICOS	DESEMPEÑO LABORAL										TOTAL			
	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS		CALIDAD DE SERVICIO		RELACIONES INTERPERSONALES		INICATIVA		TRABAJO EN EQUIPO		ORGANIZACIÓN LABORAL		N	%
ESCALA	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
ALTO	7	7,8	5	5,6	12	13,3	8	8,9	17	18,9	9	10	58	64,5
MEDIO	4	4,4	2	2,2	5	5,6	3	3,3	7	7,8	4	4,4	25	27,8
BAJO	1	1,1	0	0	2	2,2	0	0	3	3,3	1	1,1	7	7,7
TOTAL	12	13,3	7	7,8	19	21,1	11	12,2	27	30	14	15,6	90	100

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 14, se observa un alto porcentaje en cuanto los estresores físicos en relación al desempeño laboral con el 18.0% (17) específicamente en el trabajo en equipo, y un bajo porcentaje de 1.1% (1) entre la orientación de resultados y la organización laboral de las enfermeras que laboran en la Clínica San Felipe. Por lo que se observa un nivel alto de los estresores físicos en la población, objeto de investigación.

TABLA 11. LOS ESTRESORES PSICOLÓGICOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

ESTRESORES PSICOLÓGICOS	DESEMPEÑO LABORAL										TOTAL			
	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS		CALIDAD DE SERVICIO		RELACIONES INTERPERSONALES		INICATIVA		TRABAJO EN EQUIPO		ORGANIZACIÓN LABORAL		N	%
ESCALA	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
ALTO	7	7,8	5	5,6	7	7,8	10	11,1	11	12,2	13	14,4	53	58,9
MEDIO	3	3,3	4	4,4	8	8,9	3	3,3	5	5,6	9	10	32	35,5
BAJO	1	1,1	1	1,1	0	0	2	2,2	0	0	1	1,1	5	5,6
TOTAL	11	12,2	10	11,1	15	16,7	15	16,6	16	17,9	23	25,5	90	100

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 16, se observa un alto porcentaje en cuanto los estresores psicológicos en relación al desempeño laboral con el 14.4% (13) específicamente en la organización laboral, y un bajo porcentaje de 1.1% (1) entre la orientación de resultados, calidad de servicio y la organización laboral de las enfermeras que laboran en la Clínica San Felipe. Por lo que se observa un nivel alto de los estresores psicológicos en la población, objeto de investigación.

TABLA 12. LOS ESTRESORES SOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

ESTRESORES SOCIALES	DESEMPEÑO LABORAL										TOTAL			
	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS		CALIDAD DE SERVICIO		RELACIONES INTERPERSONALES		INICATIVA		TRABAJO EN EQUIPO		ORGANIZACIÓN LABORAL		N	%
ESCALA	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
ALTO	3	3,3	5	5,6	4	4,4	2	2,2	8	8,9	7	7,8	29	32,2
MEDIO	4	4,4	14	15,6	15	16,7	3	3,3	5	5,6	10	11,1	51	56,7
BAJO	2	2,2	1	1,1	3	3,3	2	2,2	1	1,1	1	1,1	10	11,1
TOTAL	9	9,9	20	22,3	22	24,4	7	7,7	14	15,7	18	20	90	100

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 18, se observa un medio porcentaje en cuanto los estresores sociales en relación al desempeño laboral con el 16.7% (15) específicamente en las relaciones interpersonales, y un bajo porcentaje de 1.1% (1) entre la calidad de servicio, el trabajo en equipo y la organización laboral de las enfermeras que laboran en la Clínica San Felipe. Por lo que se observa un nivel medio de los estresores sociales en la población, objeto de investigación.

TABLA 13. DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN Y EL NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

NIVEL DE ESTRÉS	DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN LABORAL						TOTAL	
	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS		CALIDAD DE SERVICIO		RELACIONES INTERPERSONALES		N	%
ESCALA	N	%	N	%	N	%		
ALTO	15	16,7	22	24,5	21	23.3	58	64.5
MEDIO	7	7,7	9	10	9	10	25	27.8
BAJO	1	1,1	3	3,3	3	3,3	7	7,7
TOTAL	23	25,5	34	37,8	33	36,7	90	100

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 20, se observa un alto porcentaje en cuanto desempeño de la función laboral en relación al nivel de estrés con el 24.5% (22) específicamente en la calidad de servicio, y un bajo porcentaje de 1.1% (1) entre la orientación de resultados de las enfermeras que laboran en la Clínica San Felipe. Por lo que se observa un nivel alto de los de estrés en la población, objeto de investigación.

TABLA 14. CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES Y EL NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

NIVEL DE ESTRÉS	CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES						TOTAL	
	INICATIVA		TRABAJO EN EQUIPO		ORGANIZACIÓN LABORAL		N	%
ESCALA	N	%	N	%	N	%		
ALTO	17	18,9	16	17,8	20	22,2	53	58,9
MEDIO	6	6,6	9	10,0	17	18,9	32	35,5
BAJO	3	3,3	1	1,1	0	0	5	5,6
TOTAL	26	28,8	26	29,0	38	42,2	90	100

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 22, se observa un alto porcentaje en cuanto a las características individuales en relación al nivel de estrés con el 22.2% (20) específicamente en la organización laboral, y un bajo porcentaje de 1.1% (1) en el trabajo en equipo de las enfermeras que laboran en la Clínica San Felipe. Por lo que se observa un nivel alto de los estresores psicológicos en la población, objeto de investigación.

4.2. Prueba de hipótesis.

TABLA 15. NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

CORRELACIONES				
			Nivel de Estrés	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Nivel de Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,065
		Sig. (bilateral)	.	,035
		N	90	90
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,065	1,000
		Sig. (bilateral)	,035	.
		N	90	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN:

Tomamos un nivel de significación de $\alpha = 0.05$

REGLA DE DECISIÓN:

Si $p\text{-valor} \leq \alpha$ Rechazar H_0 . Si $p\text{-valor} > \alpha$ Aceptar H_0 .

INTERPRETACIÓN SIGNIFICATIVA ESTADÍSTICA:

En la tabla N° 03, los resultados nos muestran una prueba de hipótesis con un nivel de significancia del 5%, con el valor $p = 0,035$ (bilateral), por lo que es altamente significativa asociado al contraste de hipótesis es menor con un $\alpha = 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alterna (H_1) y se concluye que el nivel de estrés tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica San Felipe.

INTERPRETACIÓN CORRELACIONAL: Existe una correlación de cada variable consigo misma es perfecta (Coef. De Correlación Lineal = 1), mientras que la correlación con la otra variable es de ,065 un valor positivo (el nivel de estrés según esto aumentará conforme aumente el desempeño laboral) lo que traduce una correlación positiva y moderada entre ambas.

TABLA 16. NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN LA EDAD, SEXO Y GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

CORRELACIONES				
			Nivel de Estrés	Datos generales
Rho de Spearman	Nivel de Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,046
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	90	90
Datos generales (sexo, edad, instrucción)	Datos generales (sexo, edad, instrucción)	Coeficiente de correlación	,046	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	90	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN:

Tomamos un nivel de significación de $\alpha = 0.05$

REGLA DE DECISIÓN:

Si $p\text{-valor} \leq \alpha$ Rechazar H_0 . Si $p\text{-valor} > \alpha$ Aceptar H_0 .

INTERPRETACIÓN SIGNIFICATIVA ESTADÍSTICA:

En la tabla N° 05, los resultados nos muestran una prueba de hipótesis con un nivel de significancia del 5%, con el valor $p = 0,026$ (bilateral), por lo que es altamente significativa asociado al contraste de hipótesis es menor con un $\alpha = 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alterna (H_1) y se concluye que el nivel de estrés tiene relación con los datos generales (sexo, edad, instrucción) de los trabajadores de la Clínica San Felipe.

INTERPRETACIÓN CORRELACIONAL: Existe una correlación de cada variable consigo misma es perfecta (Coef. De Correlación Lineal = 1), mientras que la correlación con la otra variable es de ,046 un valor positivo (el nivel de estrés según esto aumentará conforme aumente los datos generales) lo que traduce una correlación positiva y prácticamente nula entre ambas.

TABLA 17. NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA EDAD, SEXO Y GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

CORRELACIONES				
			Desempeño Laboral	Datos generales
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,056
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	90	90
	Datos generales (sexo, edad, instrucción)	Coeficiente de correlación	,056	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	90	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN:

Tomamos un nivel de significación de $\alpha = 0.05$

REGLA DE DECISIÓN:

Si $p\text{-valor} \leq \alpha$ Rechazar H_0 . Si $p\text{-valor} > \alpha$ Aceptar H_0 .

INTERPRETACIÓN SIGNIFICATIVA ESTADÍSTICA: En la tabla N° 09, los resultados nos muestran una prueba de hipótesis con un nivel de significancia del 5%, con el valor $p = 0,021$ (bilateral), por lo que es altamente significativa asociado al contraste de hipótesis es menor con un $\alpha = 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alterna (H_1) y se concluye que el desempeño laboral tiene relación con los datos generales (sexo, edad, instrucción) de los trabajadores de la Clínica San Felipe.

INTERPRETACIÓN CORRELACIONAL: Existe una correlación de cada variable consigo misma es perfecta (Coef. De Correlación Lineal = 1), mientras que la correlación con la otra variable es de ,056 un valor positivo (el desempeño laboral según esto aumentará conforme aumente los datos generales) lo que traduce una correlación positiva y baja entre ambas.

TABLA 18. LOS ESTRESORES FÍSICOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

CORRELACIONES				
			Estresores Físicos	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estresores Físicos	Coeficiente de correlación	1,000	,843*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	90	90
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,843*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	90	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN:

Tomamos un nivel de significación de $\alpha = 0.05$

REGLA DE DECISIÓN:

Si $p\text{-valor} \leq \alpha$ Rechazar H_0 . Si $p\text{-valor} > \alpha$ Aceptar H_0 .

INTERPRETACIÓN SIGNIFICATIVA ESTADÍSTICA:

En la tabla N° 13, los resultados nos muestran una prueba de hipótesis con un nivel de significancia del 5%, con el valor $p = 0,021$ (bilateral), por lo que es altamente significativa asociado al contraste de hipótesis es menor con un $\alpha = 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alterna (H_1) y se concluye que los estresores físicos tienen relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica San Felipe.

INTERPRETACIÓN CORRELACIONAL: Existe una correlación de cada variable consigo misma es perfecta (Coef. De Correlación Lineal = 1), mientras que la correlación con la otra variable es de ,843 un valor positivo (los estresores físicos según esto aumentará conforme aumente el desempeño laboral) lo que traduce una correlación positiva y moderada entre ambas.

TABLA 19. LOS ESTRESORES PSICOLOGICOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

CORRELACIONES				
			Estresores Psicológicos	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estresores Psicológicos	Coeficiente de correlación	1,000	,095
		Sig. (bilateral)	.	,021
	N		90	90
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,095	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N		90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN:

Tomamos un nivel de significación de $\alpha = 0.05$

REGLA DE DECISIÓN:

Si $p\text{-valor} \leq \alpha$ Rechazar H_0 . Si $p\text{-valor} > \alpha$ Aceptar H_0 .

INTERPRETACIÓN SIGNIFICATIVA ESTADÍSTICA:

En la tabla N° 15, los resultados nos muestran una prueba de hipótesis con un nivel de significancia del 5%, con el valor $p = 0,021$ (bilateral), por lo que es altamente significativa asociado al contraste de hipótesis es menor con un $\alpha = 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alterna (H_1) y se concluye que los estresores psicológicos tienen relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica San Felipe.

INTERPRETACIÓN CORRELACIONAL: Existe una correlación de cada variable consigo misma es perfecta (Coef. De Correlación Lineal = 1), mientras que la correlación con la otra variable es de ,095 un valor positivo (los estresores psicológicos según esto aumentará conforme aumente el desempeño laboral) lo que traduce una correlación positiva y alta entre ambas.

TABLA 20. LOS ESTRESORES SOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

CORRELACIONES				
			Estresores Sociales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estresores Sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,628
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	90	90
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,628	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	90	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN:

Tomamos un nivel de significación de $\alpha = 0.05$

REGLA DE DECISIÓN:

Si $p\text{-valor} \leq \alpha$ Rechazar H_0 . Si $p\text{-valor} > \alpha$ Aceptar H_0 .

INTERPRETACIÓN SIGNIFICATIVA ESTADÍSTICA:

En la tabla N° 17, los resultados nos muestran una prueba de hipótesis con un nivel de significancia del 5%, con el valor $p = 0,021$ (bilateral), por lo que es altamente significativa asociado al contraste de hipótesis es menor con un $\alpha = 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alterna (H_1) y se concluye que los estresores sociales tienen relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica San Felipe.

INTERPRETACIÓN CORRELACIONAL: Existe una correlación de cada variable consigo misma es perfecta (Coef. De Correlación Lineal = 1), mientras que la correlación con la otra variable es de ,628 un valor positivo (los estresores sociales según esto aumentará conforme aumente el desempeño laboral) lo que traduce una correlación positiva y baja entre ambas.

TABLA 21. DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN Y EL NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

CORRELACIONES				
			Estresores Físicos	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Desempeño de la función	Coeficiente de correlación	1,000	,782*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	90	90
	Nivel de estrés	Coeficiente de correlación	,782*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	90	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN:

Tomamos un nivel de significación de $\alpha = 0.05$

REGLA DE DECISIÓN:

Si $p\text{-valor} \leq \alpha$ Rechazar H_0 . Si $p\text{-valor} > \alpha$ Aceptar H_0 .

INTERPRETACIÓN SIGNIFICATIVA ESTADÍSTICA:

En la tabla N° 19, los resultados nos muestran una prueba de hipótesis con un nivel de significancia del 5%, con el valor $p = 0,021$ (bilateral), por lo que es altamente significativa asociado al contraste de hipótesis es menor con un $\alpha = 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alterna (H_1) y se concluye que el desempeño de la función tiene relación con el nivel de estrés de los trabajadores de la Clínica San Felipe.

INTERPRETACIÓN CORRELACIONAL: Existe una correlación de cada variable consigo misma es perfecta (Coef. De Correlación Lineal = 1), mientras que la correlación con la otra variable es de ,782 un valor positivo (el desempeño de la función según esto aumentará conforme aumente el nivel de estrés) lo que traduce una correlación positiva y moderada entre ambas.

TABLA 22. CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES Y EL NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019

CORRELACIONES				
			Estresores Psicológicos	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Características Individuales	Coeficiente de correlación	1,000	,091
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	90	90
Nivel de estrés		Coeficiente de correlación	,091	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	90	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

FUENTE: Elaboración Propia, 2019

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN:

Tomamos un nivel de significación de $\alpha = 0.05$

REGLA DE DECISIÓN:

Si $p\text{-valor} \leq \alpha$ Rechazar H_0 . Si $p\text{-valor} > \alpha$ Aceptar H_0 .

INTERPRETACIÓN SIGNIFICATIVA ESTADÍSTICA:

En la tabla N° 21, los resultados nos muestran una prueba de hipótesis con un nivel de significancia del 5%, con el valor $p = 0,021$ (bilateral), por lo que es altamente significativa asociado al contraste de hipótesis es menor con un $\alpha = 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alterna (H_1) y se concluye que las características individuales tienen relación con el nivel de estrés de los trabajadores de la Clínica San Felipe.

INTERPRETACIÓN CORRELACIONAL: Existe una correlación de cada variable consigo misma es perfecta (Coef. De Correlación Lineal = 1), mientras que la correlación con la otra variable es de ,091 un valor positivo (las características individuales según esto aumentará conforme aumente el nivel de estrés) lo que traduce una correlación positiva y alta entre ambas.

4.3. Discusión de resultados:

Habiéndose realizado el trabajo de investigación en la realidad problemática, se ha comprobado, que en los trabajadores de la Clínica San Felipe, 2019, lo siguiente.

En cuanto al objetivo de determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe, los resultados de la presente investigación se menciona que presenta una correlación significativa (moderada) entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, con el valor $p = 0,035$ (bilateral), por lo tanto (es altamente significativa asociado al contraste de hipótesis es menor con un $\alpha = 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alterna (H_1)), estos resultados concuerdan con la investigación realizada por De la Cruz, Y. (2016), en su investigación titulada “Estrés Laboral y Desempeño Profesional del Servicio de Emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz”, la que concluye que el que el 47,9% presentó estrés laboral elevado y un 42,4% desempeño laboral regular. En ese sentido el autor ha establecido un precedente fundamental que finalmente aportará positivamente en la toma de decisiones para el sector del sistema de salud.

En cuanto al objetivo específico de determinar el nivel de estrés según la edad, sexo y grado de instrucción de las enfermeras de la Clínica San Felipe, los resultados de la presente investigación se menciona que presenta una correlación significativa (prácticamente nula) entre el nivel de estrés según la edad, sexo y grado de instrucción, con el valor $p = 0,026$ (bilateral), por lo tanto (es altamente significativa asociado al contraste de hipótesis es menor con un $\alpha = 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alterna (H_1)), estos resultados se vinculan con la investigación realizada por Soria, S. (2014), en su investigación titulada “Determinantes del Trabajo en el Desempeño Laboral de los Licenciados de enfermería en el Hospital I Essalud, que demuestra en su investigación que Essalud”, que demuestra en su investigación que la disposición de trabajo, el horario se relaciona con el buen desempeño laboral, el 25% con buen desempeño laboral tiene estudios de maestría y doctorado, y el 83,3% con de la sobrecarga laboral. En ese sentido el estudio sobre nivel de estrés concerniente

datos generales, nos brindará información valiosa a los profesionales de la salud sobre que existen otros factores más influyentes en el estrés, que no necesariamente son la edad, el sexo y el grado de instrucción (mínimo nivel) en el profesional de la salud.

En cuanto al objetivo específico de determinar el nivel de desempeño laboral según la edad, sexo y grado de instrucción de las enfermeras de la Clínica San Felipe, los resultados de la presente investigación menciona que presenta una correlación significativa (baja) entre el nivel de desempeño laboral según la edad, sexo y grado de instrucción, con el valor $p = 0,021$ (bilateral), por lo tanto (es altamente significativa asociado al contraste de hipótesis es menor con un $\alpha = 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alterna (H_1)), estos resultados se vinculan con la investigación realizada por Soria, S. (2014), en su investigación titulada “Determinantes del Trabajo en el Desempeño Laboral de los Licenciados de enfermería en el Hospital I Essalud”, que demuestra en su investigación que la disposición de trabajo, el horario se relaciona con el buen desempeño laboral, el 25% con buen desempeño laboral tiene estudios de maestría y doctorado, y el 83,3% con de la sobrecarga laboral. Lo que constituye que el capital humano es sumamente importante sin embargo el nivel de estrés aumentará conforma aumente los datos generales concernientes a la edad, sexo y el grado de instrucción.

En cuanto al objetivo específico de determinar la relación entre los estresores físicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe, los resultados de la presente investigación se menciona que presenta una correlación significativa (moderada) entre los estresores físicos y el desempeño laboral, con el valor $p = 0,021$ (bilateral), por lo tanto (es altamente significativa asociado al contraste de hipótesis es menor con un $\alpha = 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alterna (H_1)), estos resultados se avalan con la investigación realizada por Laguna, J. (2013), en su estudio titulado “Nivel de Estrés Laboral que afecta al profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”, en la que concluye que en su investigación que un nivel medio a alto en cuanto al estrés, manifestando

que se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y tienen que acudir al trabajo, el trabajo que realizan que los están cambiando emocionalmente, que su trabajo no es óptimo para desenvolverse. Por lo cual, en esta investigación demuestra el nivel elevado de estresores físicos que el profesional de la salud se encuentra propenso en su actividad laboral diaria, afectando su salud individual como colectiva.

En cuanto al objetivo específico de determinar la relación entre los estresores psicológicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe, los resultados de la presente investigación se menciona que presenta una correlación significativa (alta) entre los estresores psicológicos y el desempeño laboral, con el valor $p = 0,021$ (bilateral), por lo tanto (es altamente significativa asociado al contraste de hipótesis es menor con un $\alpha = 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alterna (H_1)), estos resultados se vinculan con la investigación realizada por Medina, A. (2017), en su investigación titulada “Factores asociados al estrés Laboral en el personal de enfermería del Área de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital de la Ciudad de Guayaquil”, cuyas conclusiones de su investigación fueron que la sobrecarga de trabajo con el 70%, acompañado de la demanda de pacientes, el aumento del nivel de cortisol (hormona del estrés), evidencian tensión muscular por los efectos físicos y emocionales, desmotivación, depresión, ansiedad, dificultad para la toma de decisiones, insomnio, cefalea y agotamiento. En este sentido la Organización Mundial de la Salud, considera que el estrés afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan, por lo cual presento el folleto titulado la organización del trabajo y el estrés, donde ofrece consejos prácticos sobre cómo hacer frente al estrés laboral.

En cuanto al objetivo específico de determinar la relación entre los estresores sociales y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe, los resultados de la presente investigación se menciona que presenta una correlación significativa (baja) entre los estresores sociales y el desempeño laboral, con el valor $p = 0,021$ (bilateral), por lo tanto (es altamente significativa asociado al contraste de hipótesis es menor con un $\alpha = 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula

(H_0), aceptándose la hipótesis alterna (H_1)), estos resultados se vinculan con la investigación realizada por Artazcoz, L., Cruz, I., Moncada, S., Luis, A., Sánchez, M. (2014), en su investigación titulada “Estrés y Tensión Laboral en enfermeras y Auxiliares de Clínica de un Hospital público de Barcelona”, en el que concluye en su investigación que la tensión laboral con un 95%, la satisfacción laboral con el 3.45% y trastornos de carácter ansioso y psicosomático con un 1.65%, demostrando riesgos intermedios para el entorno laboral y extralaboral. En ese sentido, este estudio de investigación permitirá a los profesionales de salud tener un antecedente del estrés y desempeño laboral que favorezcan su continuidad en la investigación de la misma determinando e identificando los problemas concretos a los que se enfrentan los trabajadores de la salud, asimismo de la viabilidad de las soluciones basadas en estrategias de prevención y los métodos de evaluación y gestión del riesgo en cada situación y colaborador de acuerdo a la identificación del riesgo y necesidades.

En cuanto al objetivo específico de determinar la relación entre el desempeño de la función y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe, los resultados de la presente investigación menciona que presenta una correlación significativa (moderada) entre el desempeño de la función y el nivel de estrés, con el valor $p = 0,021$ (bilateral), por lo tanto (es altamente significativa asociado al contraste de hipótesis es menor con un $\alpha = 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alterna (H_1)), estos resultados discrepan (correlación alta) con la investigación realizada por Velásquez, F., Villavicencio, D. (2016), en su investigación titulada “Nivel de Estrés Laboral en Profesionales de la Salud y su relación en el Desempeño Laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi – Tulcán)”, que demuestra en su investigación los resultados que el 71, 9% de los profesionales de la salud presentan estrés, los demás profesionales con un 28,1% en comparación con el desempeño de la función en esta población. Considerando que el desempeño de la función, se define como el producto (volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente), cualidad (exactitud, esmero y orden en el trabajo), conocimiento del trabajo (grado de conocimiento del trabajo realizado), y cooperación (actitud ante la empresa, el jefe y sus colegas) que proporcionaría una atención idónea y resolución de problemas, reduciendo el nivel estrés y mejorando por ende el desempeño de la función laboral de los colaboradores.

En cuanto al objetivo específico de determinar la relación entre las características individuales y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe, los resultados de la presente investigación menciona que presenta una correlación significativa (alta) entre las características individuales y el nivel de estrés, con el valor $p = 0,021$ (bilateral), por lo tanto (es altamente significativa asociado al contraste de hipótesis es menor con un $\alpha = 0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptándose la hipótesis alterna (H_1)), estos resultados se vinculan, demostrando las coincidencias con el trabajo realizado con la investigación realizada por De la Cruz, Y. (2016), en su investigación titulada “Estrés Laboral y Desempeño Profesional del Servicio de Emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz”, que demuestra en su investigación que el 47,9% presentó estrés laboral elevado y 42,4% desempeño laboral regular,. En referencia definiéndose por la comprensión de las situaciones, creatividad (empeño para crear ideas y proyectos) y capacidad de realización (capacidad para poner en práctica ideas y proyectos) que implementen acciones basadas en protocolos de atención que beneficien el tratamiento del estrés laboral, con énfasis en el estado físico, psicológico y emocional en la población individual y colectiva.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

PRIMERA: La presente investigación evidenció, que existe una significancia estadística significativa y una correlación moderada entre ambas variables de estudio, que son el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe. Esto se evidencia, en la importancia de la toma de medidas factibles y adecuadas frente al estrés y al desempeño laboral, que puedan convertirse en un factor protector que contribuyan a disminuir el estrés a través de su continuidad, seguimiento, control y evaluación post intervención.

SEGUNDA: La presente investigación evidenció, que existe una significancia estadística significativa y una correlación prácticamente nula entre ambas variables de estudio, que son el nivel de estrés y los datos generales (edad, sexo y grado de instrucción) de las enfermeras de la Clínica San Felipe. Esto se evidencia, que el estrés está asociado a condiciones laborales propias de la organización. Sin embargo, no implica que no sume en aumentar los índices de prevalencia que es perjudicable para el ámbito profesional y personal.

TERCERA: La presente investigación evidenció, que existe una significancia estadística significativa y una correlación baja entre ambas variables de estudio, que son el nivel de desempeño laboral y los datos generales (edad, sexo y grado de instrucción) de las enfermeras de la Clínica San Felipe. Esto se evidencia, evaluando el perfil del profesional frente a sus funciones, favoreciendo su cumplimiento y el buen ámbito laboral, evitando convertirse en un mecanismo de adaptación negativa a los cambios organizacionales.

CUARTA: La presente investigación evidenció, que existe una significancia estadística significativa y una correlación moderada entre ambas variables de estudio, que son los estresores físicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe. Esto se evidencia, que la institución debe de contar con adecuadas condiciones físicas y recursos suficientes que hacen frente a las funciones que necesitan fortalecimiento, que sean bien percibidos por los colaboradores, evitando el desgaste y complicaciones futuras físicas.

QUINTA: La presente investigación evidenció, que existe una significancia estadística significativa entre las variables de estudio y una correlación alta entre

ambas variables, que son los estresores psicológicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe. Esto se evidencia, en fenómenos complejos, entornos que generan estrés, afectando factores personales, con consecuencias disfuncionales que no equilibran las situaciones estresantes, evitando el cumplimiento con las demandas laborales asignadas.

SEXTA: La presente investigación evidenció, que existe una significancia estadística significativa y una correlación alta entre ambas variables de estudio, que son los estresores sociales y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe. Esto se evidencia, en consecuencias al ámbito social, sus manifestaciones perturban al colaborador, de forma negativa, con accidentes y errores cometidos por el trabajador en sus labores, y debe ser tomado como estrategia prioritaria para su disminución, evitando perjudicar a la humanidad.

SEPTIMA: La presente investigación evidenció, que existe una significancia estadística significativa y una correlación moderada entre ambas variables de estudio, que son el desempeño de la función y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe. Esto se evidencia, en una preocupación y/o problema principal no solo de salud para los trabajadores, sino también para el funcionamiento adecuado de las organizaciones en las cuales se desempeñan en sus cargos respectivos.

OCTAVA: La presente investigación evidenció, que existe una significancia estadística significativa y una correlación alta entre ambas variables de estudio, que son las características individuales y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe. Esto se evidencia, en el resultado de una transacción entre la persona y el ambiente (juicio cognitivo asociado al temor), que influye en su desempeño, debiendo mejorar las futuras gestiones de los servicios de la salud, permita mejorar la atención en la prestación de servicios brindados.

5.2. Recomendaciones

PRIMERA: La continuidad y relevancia de la realización de estudios similares, enfocados en una dinámica metodológica que se caracterice por la sistematización de un tipo de estudio cuantitativo, con un diseño correlacional, basándose en la problemática del estrés y desempeño laboral, contemplando las competencias y la evaluación del desarrollo de los perfiles profesionales en las diferentes áreas hospitalarias, comunitarias, con la participación de todos los trabajadores de salud, admitiendo de esta manera tener un mayor alcance de identificar otros factores involucrados que lo desarrollan.

SEGUNDA: Teniendo en cuenta los valores altos de niveles de estrés presentes en la población estudiada, se exhorta a la alta gerencia de la institución a implementar o fortalecer el sistema de vigilancia epidemiológica, con el objetivo de identificar, monitorear y evaluarlos factores adicionales (al estudio) de riesgo intralaborales y extralaborales, que nos permita conocer más fuentes relacionadas al tema.

TERCERA: Incorporar líneas de acción en el Plan de Capacitación y Bienestar, orientadas a controlar, reducir y mitigar las fuentes productoras de estrés en los trabajadores, fortaleciendo los factores laborales que inciden en el desempeño laboral, con el objetivo de lograr niveles adecuados de las variables.

CUARTA: Los resultados obtenidos pueden ser de utilidad para generar el desarrollo del proyecto de práctica “Fortalecimiento de estilos de vida y trabajo saludables co - constructores de la calidad de vida”, (el cual se viene empleando en otros países) como un insumo que facilite el establecimiento oportuno de acciones acordes a las necesidades de los trabajadores.

QUINTA: Presentar a las autoridades del sector salud, tanto en su ámbito público como privado, el establecimiento de las medidas necesarias (acciones, capacitaciones) que orienten, motiven, comprometan e integren al personal a su unidad de trabajo, a la institución, establecimiento, servicio y a la red asistencial en su conjunto. En el ejercicio de este rol, deberán propiciar y fortalecer el trabajo en equipo, para obtener la máxima contribución a la satisfacción de las necesidades

de salud de los RHUS, teniendo como marcos de referencia los perfiles de competencias que permitan direccionar de acuerdo a las políticas de gestión las funciones de supervisión y evaluación del desempeño del personal de salud, en base a la contribución que el colaborador y equipos de trabajo realizan a la institución, estableciendo las necesidades de reforzamiento existente y la eventual aplicación de medidas tendientes a la ubicación del talento humano conforme a los requerimientos y eficiencia demostrada para el adecuado desempeño de sus funciones.

SEXTA: Coordinar con la institución y con el departamento de enfermería en base a los resultados del estudio de investigación, el establecimiento de las estrategias y programas de intervención (entretenimiento) que permitan el manejo, prevención del estrés laboral en las enfermeras de las diferentes áreas de desarrollo, organizando actividades de prestación a las necesidades emocionales y ambientales, conteniendo compromisos, como: reuniones de intercambio de ideas, opiniones, charlas – talleres motivacionales, foros, rotación periódica del personal asistencial, capacitación continuada fomentando el trabajo en equipo, evaluación psicológica, actividades de recreación y esparcimiento, entre otros alcances que irán surgiendo al implementar el protocolo.

SEPTIMA: La reevaluación de manera periódica del estrés y el desempeño laboral en la institución, a fin de conocer los cambios en el comportamiento de las variables en el tiempo y de verificar la eficacia de las intervenciones y/o programas planteadas que se han ejecutado, en busca de soluciones y disminución del estrés laboral, de tal manera que la entidad garantice condiciones óptimas que impacten de manera positiva en la calidad de vida de los trabajadores, favoreciendo asimismo la calidad de la prestación del servicio, todo en coordinación con el área de gestión de salud y dirección general.

OCTAVA: Es de vital importancia que la institución realice un manejo adecuado de los resultados y del trabajo de investigación, dado que la información es y debe ser solo para fines investigativos y de intervención en pro de la mejoría de la salud y el bienestar de los trabajadores y la calidad del servicio de la entidad de salud.

NOVENA: A la institución de salud, delegar funciones específicas a los jefes de cada unidad de servicio, mediante un buen liderazgo y manejo del talento humano que permita la asignación de funciones específicas y estandarizadas de acuerdo a la Ley del Trabajo de la Enfermera (o) N° 27669, evitando de esta manera factores de riesgo como la sobrecarga laboral que finalmente desencadenará en estrés en distintos niveles.

DÉCIMO PRIMERA: Proporcionar incentivos y reconocimientos al área de salud que cumpla con las estrategias planteadas líneas arriba, e inclusive a las propuestas innovadoras, remarcando la importancia de los riesgos laborales, relacionados con el entorno psicosocial al momento de planificar las estrategias, ya que ello mejorará la salud, el bienestar y el desempeño laboral asistencial a diario de los profesionales de la salud, fortaleciendo las futuras gestiones en los distintos servicios de la salud.

DÉCIMO SEGUNDA: A la institución de salud realizar estudios de desempeño del usuario interno en relación con el tiempo programado a sus labores, basándose en el reconocimiento de los factores estresantes, es este sentido nos permitirá obtener las estrategias de afrontamiento que permita la adaptación a diversas situaciones como el dialogo para disipar los conflictos para su desenvolvimiento laboral, así como la buena disposición al trabajo en cumplimiento de las metas programadas de la Clínica San Felipe, con la finalidad de mantener el aseguramiento del bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores de la salud, cuyo desempeño profesional podría ser potenciado, si se tomara en cuenta la realidad en la que se desenvuelven.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Leka SB, Amanda GC, Tom CB. Serie protección de la Salud de los Trabajadores. Organización Internacional del Trabajo [Internet]. 2010, [citado el 2 de noviembre 2018], 3 (1):3-5. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf.
2. MINSA: Ministerio de Salud [Internet]. México: MINSA, 2017 [citado el 2 de noviembre 2018]; primer lugar a nivel mundial en estrés laboral [aprox. 5 pantallas]. Disponible en: www.lacronica.com/.../1251976-Mexico-primer-lugar-a-nivel-mundial-en-estres-laboral.
3. Silvia PC, Manuel VA. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral. Scielo [Internet]. 2015, [citado el 4 de noviembre 2018], 23 (3):1-10. Disponible en: www.scielo.br/pdf/rlae/v23n3/es_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf.
4. OMS: Organización Mundial de la Salud [Internet]. México: OMS, 2017 [citado el 2 de noviembre 2018]; La organización del trabajo y el estrés 2017 [aprox. 2 pantallas]. Disponible en: https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
5. Prevalencia_estres_laboral. [Internet]. Perú: Trabajando, 2015 [actualizado el 8 marzo 2020, citado el 9 de agosto 2017]. Disponible en: https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol8/julio/prevalencia_estres_laboral.pdf.
6. Ana HM, María AF. Tensión y estrés en el área de Enfermería del Hospital. Boletín Informativo de la Sanidad Pública [Internet]. 2012, [citado el 5 de noviembre 2018], 23 (3):1-10. Disponible en: www.bolinf.es/wp/archives/84232
7. Norma GG. Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud. Argumentos Estudios Críticos de la Sociedad [Internet]. 2015, [citado el 1 de noviembre 2018], 25 (70):1-25. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/595/59524971009.pdf>

8. MINSA: Ministerio de Salud [Internet]. Perú: MINSA, 2011 [citado el 1 de noviembre 2018]; Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud [aprox. 25 pantallas]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1877.pdf>
9. Eduardo AJ: Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo [Internet]. 2013, [citado el 21 de noviembre 2018], 5 (1):6-45; Disponible en: bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf.
10. Fabricio VC, Daniel VC: 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 [Internet]. 2016, [citado el 21 de noviembre 2018], 1 (1):6-80, Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896>
11. María IR: Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario [Internet]. 2015, [citado el 21 de noviembre 2018], 1 (1):8-42; Disponible en: www.scielo.br/pdf/rlae/v23n3/es_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf.
12. Miguel AS: Estrés y tensión laboral en enfermeras y auxiliares de clínica de hospital [Internet]. 2014, [citado el 21 de noviembre 2018], 1 (1):8-42; Disponible en: <https://scinapse.io/papers/2029341066>
13. María CV, Nelly GF, Marcelo SI: Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud hospital [Internet]. 2013, [citado el 21 de noviembre 2018], 1 (1):8-42; Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4696026>
14. Ana ME: Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil [Internet]. 2017, [citado el 21 de noviembre 2018], 1(1):4-31; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/8987>

15. Yuliana CR: Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital nuestra señora de las mercedes carhuaz [Internet]. 2016, [citado el 21 de noviembre 2018], 1(1):14-64; Disponible en: www.repositorioacademico.usmp.edu.pe
16. Andrea RE, Paula TC, Rosa VM: Influencia del estrés laboral en la relación enfermera – paciente en centro quirúrgico del hospital nacional, Lima [Internet]. 2017, [citado el 21 de noviembre 2018], 1(1):27-36; Disponible en: repositorio.upch.edu.pe/bitstream/.../Influencia_RojasEncarnacion_Andrea.pdf?...1...
17. Jhaydy LB: Nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima-Perú [Internet]. 2015, [citado el 22 de noviembre 2018], 1(1):57-86; disponible en: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/handle/123456789/4526>
18. Marlene MQ: Factores laborales relacionado al nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales del hospital nacional Daniel Alcides Carrión [Internet]. 2016, [citado el 22 de noviembre 2018], 1(1):37-56; disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/636>
19. José CC: Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia Hospital Víctor Lazarte Echeagaray Essalud, realizaron un estudio en el país de Perú - Trujillo [Internet]. 2017, [citado el 22 de noviembre 2018], 1(1):37-56; disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14245>
20. Samuel MS: Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el hospital I Essalud - Tingo María [Internet]. 2016, [citado el 22 de noviembre 2018], 1(1):37-56; disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/280>

- 21.** Aguado M, Bádiz A, et al.: El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual. Med. Secur. Trab. Scielo [Internet]. 2013, [citado el 22 de noviembre 2018], 59 (231):259-275. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000200006.
- 22.** Coduti P, Gattás Y, et al.: Enfermedades laborales: cómo afecta el entorno organizacional [Internet]. 2013, 1 (1):59 - 75. [citado el 22 de noviembre 2018]; disponible en: bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf.
- 23.** Cirera Y, Aparecida E, et al.: Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal [Internet]. 2012, 1 (1):23 - 55. [citado el 22 de noviembre 2018]; disponible en: www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf
- 24.** Susan LL, Fred LO: Estrés laboral [Internet]. 2000, 1 (1):1-20. [citado el 22 de noviembre 2018]; disponible en: <https://docplayer.es/15075829-EI-concepto-de-estres-fue-introducido-por-primera-ve...>
- 25.** Cortaza L, Francisco M: Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería [Internet]. 2014, 4 (1):1-100. [citado el 22 de noviembre 2018]; Disponible en: <http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>.
- 26.** RI: La revista Integración [Internet]. Brasil: RI, 2015, [citado el 22 de noviembre 2018]; impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones, [aprox. 14 pantallas]. Disponible en: www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf
- 27.** RACN: Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica [Internet]. Argentina: RACN, 2006, [citado el 22 de noviembre 2018]; Estrés laboral - Alcmeon

[aprox. 14 pantallas]. Disponible en:
https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm

- 28.** Hermes VM, Maritza PS: Estudio del síndrome de burnout o desgaste profesional en los profesores de la universidad de los andes [Internet]. 2014, 6 (17):29-36. [citado el 22 de noviembre 2018]; disponible en: www.redalyc.org/pdf/356/35601704.pdf
- 29.** Fernando MI: Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica [Internet]. 2010, 6 (17):34-40. [citado el 22 de noviembre 2018]; disponible en: <https://www.aseprevencion.es/blog/manuales-guias/manual-de-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-teoria-y-practica>
- 30.** Jorge SH, Viviana CC: Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría [Internet]. 2012, 1 (1):4-29. [citado el 22 de noviembre 2018]; disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/1701/2781>
- 31.** William BW, Keith DY: Administración de recursos humanos - Werther - 6ta.pdf – CUCJ [Internet]. 2012, 1 (1):4-29. [citado el 22 de noviembre 2018]; disponible en: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>
- 32.** Álvarez L, Bustamante J: Guía para la evaluación del desempeño laboral de los empleados. Bogotá: D.C; [Internet]. 2006, 1 (1):17-59. [citado el 22 de noviembre 2018]; disponible en: cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/guiaevaluadesem.pdf
- 33.** Jiménez R: Indicadores de Calidad y Eficiencia de los servicios hospitalarios una mirada actual. Revista Cubana Salud Pública [Internet]. 2004, 1 (1):1-30. [citado el 12 de agosto 2017]; Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30_1_04/spu04104.pdf

- 34.** MINSA: Ministerio de Salud [Internet]. Perú: MINSA, 2004 [citado el 12 de agosto 2017]; Evaluación del desempeño laboral en el sector salud Untitled - BVS Minsa [aprox. 5 pantallas]; disponible en: bvs.minsa.gob.pe/local/PGC/465_PGC346-2.pdf
- 35.** José PT, José BF: La evaluación del rendimiento individual. Un instrumento válido para lograr la eficiencia en la gestión de Recursos Humanos en las Administraciones Públicas [Internet]. 2013, 1 (1):1- 46. [citado el 23 de noviembre 2017]; disponible en: www.redalyc.org/pdf/2815/281530486001.pdf
- 36.** UV: Universia Vida [Internet]. Santiago: UV, 2009, [citado el 2 de noviembre 2018]; Como crear ambiente laboral saludable; [aprox. 5 pantallas]. Disponible en: <http://noticias.universia.cl/vidauniversitaria/noticia/2009/04/25/311698/trabaja-ambientelaboral-saludable.html>
- 37.** TME: Teorías y Método de Enfermería II [Internet]. España: TME, 2000, [citado el 2 de setiembre 2017]; trabajos de enfermería [aprox. 10 pantallas]. disponible en: http://www.aniorte-nic.net/progr_asignat_teor_metod5.htm
- 38.** Pilar RG, Óscar HV, Amaia SO, Ana MJ: Enfermería de práctica avanzada: historia y definición [Internet]. 2004, 12 (6):253- 310. [citado el 6 de noviembre 2018]; disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-enfermeria-practica-avanzada-historia-definicion-S1130862102737674>
- 39.** Robbins S. Comportamiento organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones. [Internet]. México: Prentice Hall Hispanoamérica; 2004, [citado el 9 de noviembre 2020]; disponible en: https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=Robbins+S.+Comportamiento+organizacional%3A+Conceptos%2C+controversias+y+aplicaciones.&btnG=
- 40.** Núñez MA. Estrés. Cómo vivir con equilibrio y control. [Internet]. Buenos Aires: Asociación Editora Sudamericana; 2006. [citado el 9 de noviembre

- 2020]; disponible en: <http://clavedeexito.blogspot.com/2007/09/estres-como-vivir-con-equilibrio-y.html>
- 41.** Lazarus R. Theory Based Stress Measurement. [Internet]. Chicago: Psychological Inquiry; 2010. [citado el 9 de noviembre 2020]; disponible en: https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Lazarus+R.+Theory+Based+Stress+Measurement.+Chicago&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart
- 42.** Lugo R. Factores de riesgos asociados al síndrome de Burnout en los enfermeros de los Hospitales EsSalud y Víctor Ramos Guardia–Huaraz [tesis de maestría]. [Internet]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2010. [citado el 11 de noviembre 2020]; disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v14_n2/pdf/a05v14n2.pdf
- 43.** Ramos E. Estrés laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios Instituto Nacional Materno Perinatal – 2011 [tesis de segunda especialidad]. [Internet] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. [citado el 11 de noviembre 2020]; disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-757648>
- 44.** Luceño L, Rubio S, Díaz E. Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. [Internet] EduPsykhé 2004; 3: 95-108. [citado el 11 de noviembre 2020]; disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1071126>
- 45.** Brengelmann JC. Estrés y terapia contra el estrés: Un proyecto Internacional. Valencia: [Internet] IFT Publicaciones; 1987. [citado el 11 de noviembre 2020]; disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832312036.pdf>
- 46.** Méndez A. Relación entre workholics (adictos al trabajo) y la actitud laboral. [tesis de maestría]. [Internet] Guatemala: Universidad Rafael Landívar Guatemala; 2014. [citado el 12 de noviembre 2020]; disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Mendez-Andrea.pdf>

- 47.** Romero S. Estrés laboral y salud: dos modelos explicativos. [Internet] Caracas: Publicaciones UCAB; 2011. [citado el 11 de noviembre 2020]; disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982017000100081&script=sci_abstract&tIng=es
- 48.** Padilla MM. Influencia del estrés laboral en las relaciones interpersonales de las enfermeras del Hospital San José del Callao [tesis licenciatura]. [Internet] Callao: Universidad Nacional del Callao; 2009. [citado el 11 de noviembre 2020]; disponible en: http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz_rym.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- 49.** Mingote JC. Tratamiento Integrado del Trastorno del Estrés Postraumático. [Internet] Revista de Psicoanálisis 2001; 8(2): 45-56. [citado el 11 de noviembre 2020]; disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48082009000100010
- 50.** Atalaya PM. El estrés laboral y su influencia en el trabajo [tesis licenciatura]. [Internet] México (DF): Universidad Nacional Autónoma de México; 2001. [citado el 11 de noviembre 2020]; disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754>
- 51.** Bravo Un. Clima laboral, calidad de trato, satisfacción subjetiva, niveles de estrés, en el Hospital Clínico de la Pontificia Universidad Católica de Chile [tesis de maestría]. [Internet] Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile; 2011. [citado el 11 de noviembre 2020]; disponible en: <http://www.factorpsicosociales.com/estudio-psicologico-y-de-las-variables-de-clima-laboral-calidad-de-trato-satisfaccion-subjetiva-niveles-de-estres-y-depresion-en-el-personal-de-enfermeria-de-la-unidad-de-tratamiento-intensivo-qui/>
- 52.** Gil-Monte P, Moreno-Jiménez B. El síndrome de estar quemado por el trabajo (Burnout). [Internet] Madrid: Ediciones Pirámide; 2007. [citado el 11

- de noviembre 2020]; disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/263276194_El_sindrome_de_que_marse_por_el_trabajo_burnout_grupos_profesionales_de_riesgo
- 53.** Silveira N. Un modelo de triangulación cuali-cuantitativa. Estrés, satisfacción y Burnout en médicos y enfermeras del hospital de clínicas “Dr. Manuel Quintela”. Primeros estudios exploratorios 2001-2003. [Internet] Montevideo: Editorial Psicolibros Ltda; 2008. [citado el 11 de noviembre 2020]; disponible en:
https://pmb.parlamento.gub.uy/pmb/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=58519
- 54.** Gil-Monte P. El síndrome de Burnout). [Internet] Madrid: Ediciones Pirámide; 2006. [citado el 11 de noviembre 2020]; disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- 55.** Silveira N. El Síndrome de Burnout. Nueva enfermedad de nuestro tiempo. En: Muniz, A. (Ed.), Diagnósticos e intervenciones. Enfoques teóricos, técnicos y clínicos en la práctica psicológica. Montevideo: Editorial Psicolibros Ltda; 2003. p. 115-125. [citado el 11 de noviembre 2020]; disponible en:
https://www.who.int/publications/i/item/9789240003927?gclid=EAlaIQobChMItbSuo7D77AIVBZSzCh1PiQGUEAAYASAAEglwD_D_BwE
- 56.** Stoner J. Administración. [Internet] Bogotá. Ediciones Prentice-Hall Hispanoamericana. S.A; 2009. [citado el 11 de noviembre 2020]; disponible en: <http://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/81>
- 57.** Oficina General de Gestión de Recursos Humanos. Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral. [Internet] Lima: Minsa; 2008. [citado el 11 de noviembre 2020]; disponible en:
<https://sites.google.com/site/plataformavirtualminsa/evaluacion-del-desempeno>

- 58.** Universidad de San Martín de Porres. Curso: Gestión de recursos estratégicos en salud, módulo II. [Internet] Lima: USMP; 2016. [citado el 11 de noviembre 2020]; disponible en: https://www.usmp.edu.pe/pdf/proyectos_investigacion_17.pdf
- 59.** RS. SP. Educación en Salud: Competencias y Desempeño Profesionales [Internet] La Habana: Ciencias Médicas; 1999. [citado el 12 de noviembre 2020]; disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=87818>
- 60.** Senge P , Ross, R , Smith B. , Roberts , Klñeiner A.. La quinta disciplina en la práctica. Estrategias y Herramientas para construir la organización abierta al aprendizaje Granicé J, editor. [Internet] España: S.A 200; 2000. [citado el 13 de noviembre 2020]; disponible en: <https://www.univermedios.com/wp-content/uploads/2018/08/La-quinta-disciplina-Peter-Senge-.pdf>
- 61.** Lara K., De Sena. La educación de enfermería: búsqueda de la formación crítica y reflexiva y de las competencias profesionales. [Internet] 2006 [citado el 13 de noviembre 2020]; disponible en: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0104-11692006000500018&lng=es&nrm=iso
- 62.** Arias F. Administración de Recursos Humanos. In México UAd. Administración de Recursos Humanos. [Internet] México: Trilla; 1989. [citado el 14 de noviembre 2020]; disponible en: https://repositorio.cbachilleres.edu.mx/wp-content/material/compendios/cuarto/admin_rh.pdf
- 63.** Argoti, E. Romero, J. y Guevara, L., (2015). Relación entre la Inteligencia Emocional con el desempeño laboral. Ciencia y Salud Revista de la Universidad de Santiago de Cali. [Internet] 3 (15) 41-46. [citado el 14 de noviembre 2020]; disponible en: <https://repository.usc.edu.co/bitstream/20.500.12421/870/1/Relaci%C3%B3n%20de%20la%20inteligencia%20emocional%20con%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf>

- 64.** Arrúe, J. (2014). Análisis de la Calidad de Servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario. [Internet] Peru: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. [citado el 14 de noviembre 2020]; disponible en: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3744/Jorge_Tesis_Maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 65.** Chiang, M., Salazar, C. & Núñez, A. (2007) Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital. Tipo1. [Internet] Revista Theoria 2007; 16 (2):61-76. [citado el 14 de noviembre 2020]; disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA:

MATRIZ DE CONSISTÊNCIA

Título: NIVEL DE ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE - LIMA, 2019.

Autor: Flores Mesías, Kelly.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019?.</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>1.- ¿Cuál es el nivel de estrés según la edad, sexo y grado de instrucción de las enfermeras de la</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1.- Determinar el nivel de estrés según la edad, sexo y grado de instrucción de las</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi= Existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.</p> <p>Ho= No existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1.- Hi= Existe relación entre el nivel de estrés según la edad, sexo y grado de instrucción de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.?</p>	Variable 1: Nivel de estrés				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS
			<ul style="list-style-type: none"> Físicos Psicológicos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Carga laboral. ✓ Muerte y sufrimiento. ✓ Falta de apoyo social. ✓ Preparación profesional insuficiente 	<p>Está constituida por 22 ítems con respuestas politómicas, teniendo criterios de valoración</p>	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bajo: 0 – 33. ✓ Medio: 34 – 66. ✓ Alto: 67 – 99.

<p>Clínica San Felipe - Lima, 2019.?</p> <p>2.- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral según la edad, sexo y grado de instrucción de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.?</p>	<p>enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.?</p> <p>2.- Determinar el nivel de desempeño laboral según la edad, sexo y grado de instrucción de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.?</p>	<p>Ho= No existe relación entre los estresores físicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.</p> <p>2.- Hi= Existe relación entre el nivel de desempeño laboral según la edad, sexo y grado de instrucción de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Social 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incertidumbre en el tratamiento ✓ Problemas con el equipo de salud. 	<p>n de nivel de estrés.</p>			
Variable 2: <u>Desempeño laboral.</u>								
		DIMENSIONES			INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES O RANGOS
<p>3.- ¿Cuál es la relación entre los estresores físicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.?</p>	<p>3.- Determinar la relación entre los estresores físicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.?</p>	<p>3.- Hi= Existe relación entre los estresores físicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.</p> <p>Ho= No existe relación entre los estresores físicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño de la función 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientación de Resultados. ✓ Calidad de Servicio. ✓ Relaciones interpersonales. 	<p>Está constituido por 21 preguntas mediante la escala propuesta por Chiavenato.</p>	<p>Ordinal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bajo: 0 – 33. ✓ Medio: 34 – 66. ✓ Alto: 67 – 99. 	
<p>4.- ¿Cuál es la relación entre los estresores psicológicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San</p>	<p>4.- Determinar la relación entre los estresores psicológicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San</p>	<p>4.- Hi= Existe relación entre los estresores psicológicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Características individuales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Iniciativa. ✓ Trabajo en equipo. ✓ Organización laboral. 				

<p>Felipe - Lima, 2019?.</p> <p>5.- ¿Cuál es la relación entre los estresores sociales y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019?.</p> <p>6.-¿Cuál es la relación entre el desempeño de la función y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019?.</p> <p>7.- ¿Cuál es la relación entre las características individuales y el nivel de estrés de las enfermeras de la</p>	<p>Felipe - Lima, 2019?.</p> <p>5.- Determinar la relación entre los estresores sociales y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019?.</p> <p>6.-Determinar la relación entre el desempeño de la función y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019?.</p> <p>7.- Determinar la relación entre las características individuales y el nivel de estrés de las enfermeras de</p>	<p>Ho= No existe relación entre los estresores psicológicos y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.</p> <p>5.- Hi= Existe relación entre los estresores sociales y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.</p> <p>Ho= No existe relación entre los estresores sociales y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019</p> <p>6.- Hi= Existe relación entre el desempeño de la función y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.</p> <p>Ho= No existe relación entre el desempeño de la función y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.</p> <p>7.- Hi= Existe relación entre las características individuales y el nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.</p> <p>Ho= No existe relación entre las características individuales y el</p>					
---	--	---	--	--	--	--	--

Clínica San Felipe - Lima, 2019?.	la Clínica San Felipe - Lima, 2019?.	nivel de estrés de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019.				
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Alcance: Esta investigación será beneficiosa para la Clínica San Felipe y para los colaboradores, se brindaría la ayuda necesaria a través de programas y talleres en el área de trabajo.</p> <p>Diseño: Correlacional, No experimental</p> <p>Método: Instrumento</p>	<p>Población: Constituida por 90 profesionales de enfermería.</p> <p>Tipo de muestreo: Constituida por un muestreo censal, no probabilísticos.</p> <p>Tamaño de muestra: de Todas las profesionales de enfermería (90).</p>	<p>Variable 1: <u>Nivel de estrés</u></p> <p>Técnicas: <u>La recolección de datos (encuesta)</u></p> <p>Instrumentos: <u>Maslach Burnout Inventory (MBI).</u></p> <p>Autor: Maslach</p> <p>Año: 1986</p> <p>Monitoreo: Schaufeli, Ahmadi – Sadeghi 2014.</p> <p>Ámbito de Aplicación: Clínica San Felipe, Lima.</p> <p>Forma de Administración: Personal y anónima.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Se realizará la recolección de datos, y procesamiento de estos mismos mediante el programa computarizado de SPSS. En donde se pretende medir las variables mediante el uso de medidas de tendencia central para el caso de desempeño laboral se precisarán promedios, medias y medianas.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>✓ Comprobación de hipótesis.</p>			
		<p>Variable 2: <u>Desempeño laboral</u></p> <p>Técnicas: <u>La recolección de datos</u></p> <p>Instrumentos: <u>Cuestionario de Chiavenato.</u></p> <p>Autor: Chiavenato</p> <p>Año: 2011</p> <p>Monitoreo: Gestión del talento Humano (2011)</p> <p>Ámbito de Aplicación: Clínica San Felipe, Lima.</p> <p>Forma de Administración: Personal y anónima.</p>				

ANEXO 2: CUESTIONARIOS



CODIGO: 001 - 090

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTOY DE ESTRÉS (1986)

PRESENTACIÓN:

Buenos días, soy la alumna FLORES MESIAS, KELLY, de la escuela de Post grado del III ciclo de la maestría en gestión en salud – universidad privada Norbert Wiener, me encuentro realizando un estudio de investigación que tiene por objetivo Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019, para lo cual usted ha sido seleccionada (o) como parte de la muestra para esta investigación, que es muy importante, le agradeceré responder las siguientes preguntas.

El cuestionario es totalmente anónimo por ello le pido que sus respuestas sean veraces.

RECOMENDACIONES:

- Lea con atención la pregunta antes de responder, donde encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él.
- Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores.
- Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.
- Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de desempeño.
- Marque con un aspa (x), en el paréntesis respectivo, a cada una de las frases, la respuesta que usted crea conveniente expresando la frecuencia con quien tiene ese sentimiento.
- Consulte a la investigadora si presenta alguna duda en las preguntas.
- Responda todas las preguntas.

¡Muchas gracias por su participación y colaboración!!!

I. DATOS GENERALES

1. SEXO: Femenino Masculino

2. EDAD:

24 - 34 años

46 - 56 años

35 - 45 años

57 - a más años

3. ESTADO CIVIL:

Soltero (a)

Divorciado (a)

Casado (a)

Viudo (a)

Conviviente

4. GRADO DE INSTRUCCIÓN ADICIONAL:

Especialidad
 Doctorado
 Maestría.

Solo diplomados
 Solo cursos
 Ninguna:

Especifique que:.....

5. LABORA ACTUALMENTE EN OTRA ENTIDAD DE SALUD:

Sí No

6. EN CUANTAS ENTIDADES DE SALUD LABORA ACTUALMENTE:

1 2 3

Especifique donde:.....

7. TIEMPO QUE LLEVA LABORANDO EN LA ENTIDAD DE SALUD:

Menos de 6 meses De 4 – 7 años
 De 6 meses – 1 año Mayor de 7 años
 De 1 – 3 años

8. CUANTAS HORAS TRABAJA DURANTE EL DÍA:

Menos de 8 horas De 8 – 12 horas
 De 12 – 24 horas Mayor de 24 horas

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

II.- A continuación, se presentará un listado de preguntas el cual usted deberá responder de acuerdo a como Ud., se siente más identificado teniendo en cuenta los puntajes (mencionados en la parte superior), asimismo se debe marcar solo una respuesta.

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)	0	1	2	3	4	5	6
ESTRESORES FÍSICOS							
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2.- Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3.- Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar.							

4.- Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
5.- Me siento “quemado” por mi trabajo.							
6.- Me siento frustrado en mi trabajo.							
7.- Creo que estoy trabajando demasiado.							
8.- Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
9.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
ESTRESORES PSICOLÓGICO							
10.- Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
11.- Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
12.- Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
13.- Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes.							
14.- Siento que los clientes me culpan por alguno de sus problemas.							
ESTRESORES SOCIAL							
15.- Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes.							
16.- Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.							
17.- Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los pacientes.							
18.- Me siento muy activo.							
19.- Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes.							

20.- Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.							
21.- He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
22.- En mi trabajo trato los problemas emocionales con calma.							

NIVELES O RANGOS DE MEDICIÓN		
0 - 33	34 - 66	67 - 99
Bajo	Medio	Alto

CUESTIONARIO DE IDALBERTO CHIAVENATO DE DESEMPEÑO LABORAL (2011)

PRESENTACIÓN:

Buenos días, soy la alumna FLORES MESIAS, KELLY, de la escuela de Post grado del III ciclo de la maestría en gestión en salud – universidad privada Norbert Wiener, me encuentro realizando un estudio de investigación que tiene por objetivo Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019, para lo cual usted ha sido seleccionada (o) como parte de la muestra para esta investigación, que es muy importante, le agradeceré responder las siguientes preguntas.

El cuestionario es totalmente anónimo por ello le pido que sus respuestas sean veraces.

RECOMENDACIONES:

- Lea con atención la pregunta antes de responder, donde encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él.
- Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores.
- Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.
- Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de desempeño.
- Marque con un aspa (x), en el paréntesis respectivo, a cada una de las frases, la respuesta que usted crea conveniente expresando la frecuencia con quien tiene ese sentimiento.
- Consulte a la investigadora si presenta alguna duda en las preguntas.
- Responda todas las preguntas.

¡Muchas gracias por su participación y colaboración!!!

I. DATOS GENERALES

1. SEXO: Femenino Masculino

2. EDAD:

24 - 34 años

46 - 56 años

35 - 45 años

57 - a más años

3. ESTADO CIVIL:

Soltero (a)

Divorciado (a)

Casado (a)

Viudo (a)

Conviviente

4. GRADO DE INSTRUCCIÓN ADICIONAL:

Especialidad

Doctorado

Maestría. Solo cursos
 Ninguna:
 Especifique que:.....
 Solo diplomados

5. LABORA ACTUALMENTE EN OTRA ENTIDAD DE SALUD:

Sí No

6. EN CUANTAS ENTIDADES DE SALUD LABORA ACTUALMENTE:

1 2 3

Especifique donde:.....

7. TIEMPO QUE LLEVA LABORANDO EN LA ENTIDAD DE SALUD:

Menos de 6 meses De 4 – 7 años
 De 6 meses – 1 año Mayor de 7 años
 De 1 – 3 años

8. CUANTAS HORAS TRABAJA DURANTE EL DÍA:

Menos de 8 horas De 8 – 12 horas
 De 12 – 24 horas Mayor de 24 horas

1	2	3	4	5
Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto

II.- A continuación se presentará un listado de preguntas el cual usted deberá responder de acuerdo a como Ud., se siente más identificado teniendo en cuenta los puntajes (mencionados en la parte superior), asimismo se debe marcar solo una respuesta.

DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN					
1.- Termina su trabajo oportunamente (a tiempo).					
2.- Cumple con las tareas que se le encomienda.					
3.- Realiza un volumen adecuado de trabajo (atención de N° de pacientes por turno).					
4.- No comete errores en el trabajo (mala praxis).					

5.- Hace uso racional de los recursos.					
6.- No requiere de supervisión frecuente.					
7.- Se muestra profesional en el trabajo.					
8.- Se muestra respetuoso y amable en el trato.					
9.- Se muestra cortés con los pacientes y familiares.					
10.- Se muestra cortés con sus compañeros.					
11.- Brinda una adecuada orientación a los pacientes y familiares.					
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES					
12.- Evita los conflictos dentro del equipo.					
13.- Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.					
14.- Se muestra aceptable al cambio.					
15.- Se anticipa a las dificultades.					
16.- Tiene gran capacidad para resolver problemas.					
17.- Muestra aptitud para integrarse al equipo.					
18.- Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.					
19.- Planifica sus actividades.					
20.- Hace uso de indicadores.					
21.- Se preocupa por alcanzar las metas.					

NIVELES O RANGOS DE MEDICIÓN		
0 - 33	34 - 66	67 - 99
Bajo	Medio	Alto

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....de.....años de edad y con DNI N°....., como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente.

EXPONGO: Que he sido debidamente informada (o) por la señorita....., en entrevista personal el día.....de que es importante mi participación en el trabajo de investigación, titulado “Nivel de estrés y Desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019, el cual tiene como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las Enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019. Que he recibido informaciones verbales como escritas sobre la naturaleza del trabajo de investigación, habiendo tenido la ocasión de aclarar las dudas que me han surgido. Asimismo he sido informado/a de que mis datos personales serán protegidos.

MANIFIESTO: Que he entendido y estoy satisfecha/o de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación y OTORGO MI CONSENTIMIENTO INFORMADO para que me sea aplicada la encuesta. Entendiendo que este consentimiento puede ser revocado por mí en cualquier momento antes de la realización del procedimiento y para que así conste, firmo el presente documento.

Jesús María 09, de Julio del 2019.

FIRMA DE LA ENCUESTADA

FIRMA DE LA INVESTIGADORA

.....
NOMBRES Y APELLIDOS

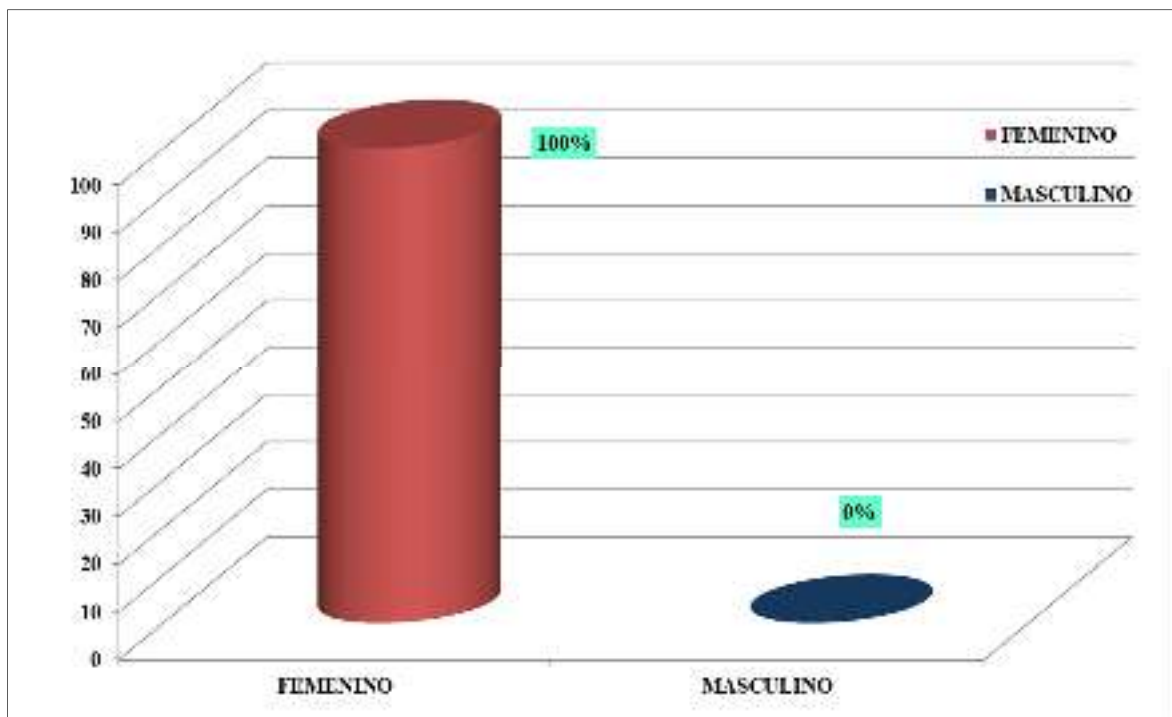
DNI:

.....
NOMBRES Y APELLIDOS

DNI:

ANEXO 4: GRÁFICOS GENERALES

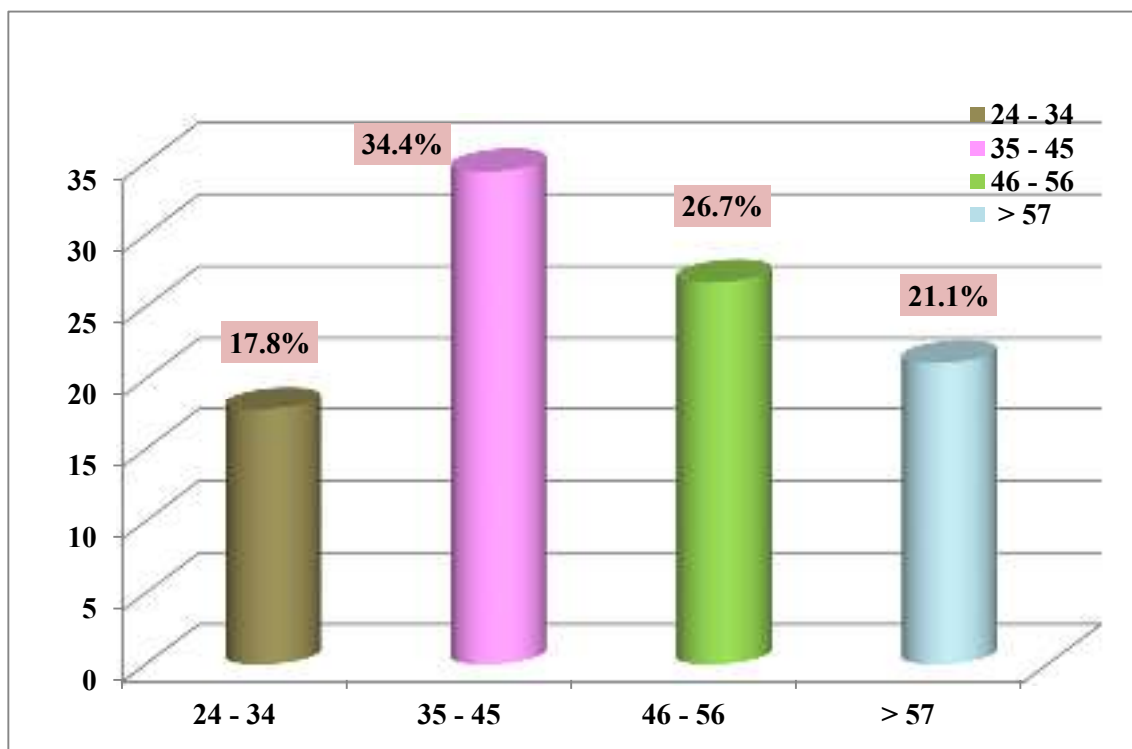
TABLA A. SEXO O GÉNERO DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019



FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En el gráfico A, se evidencia que el 100% (90) de la población son de sexo femenino, que por consiguiente genera un 0% para el sexo masculino, demostrando por lo tanto la prevalencia femenina en el sector de la salud, específicamente en la profesión de enfermería, si bien es cierto existe el género masculino en esta profesión pero en frecuencia es disminuida a nivel nacional en comparación con el sexo femenino. Por lo que se evidencia un alto porcentaje del género femenino en la población, objeto de investigación.

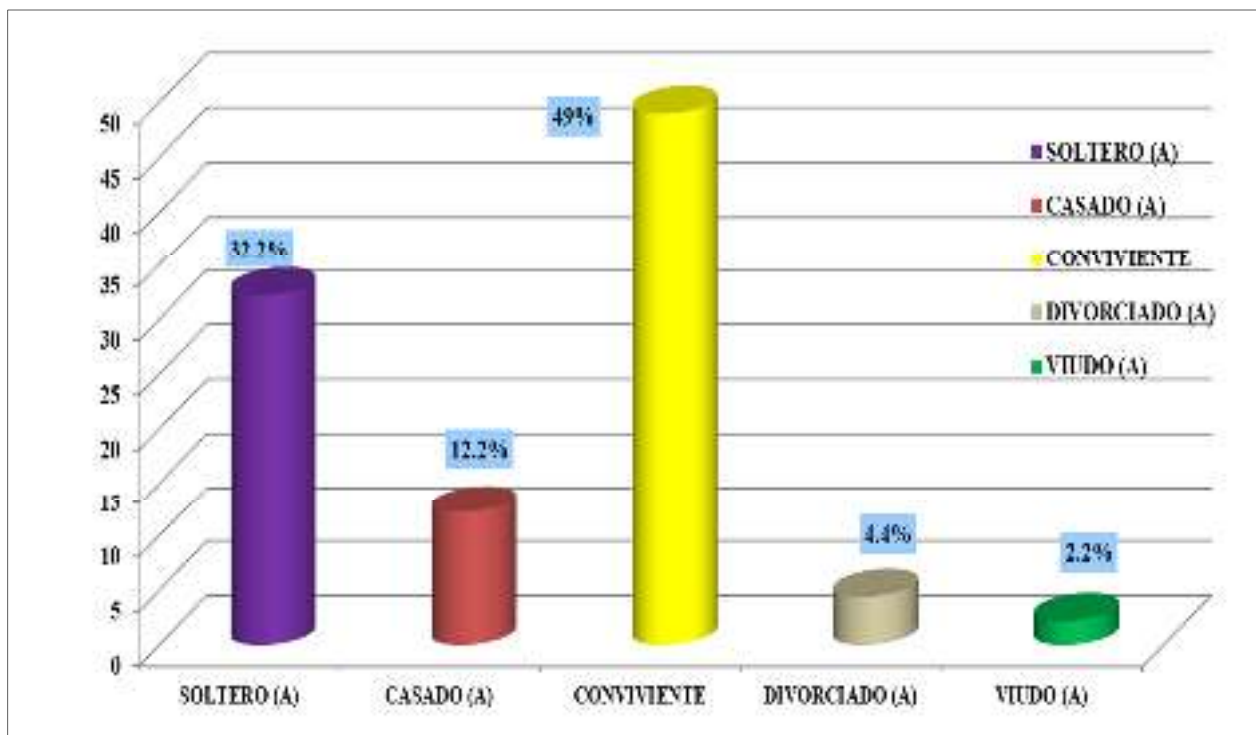
TABLA B. EDAD DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019



FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En el gráfico B, se aprecia la edad con mayor prevalencia es de 35 – 45 años con un 34.4% (31), de 46 – 56 años con el 26.7% (24), seguido de mayor de 57 años (19) con un 21.1%, y finalmente de 24 – 34 años (16) genera un 17.8%, por lo tanto tenemos una incidencia en la etapa adulto maduro lo que implica para su desempeño laboral concerniente con la experiencia y frecuencia laboral que sea un determinante para desencadenar la problemática a estudiar. Por lo que se evidencia un nivel alto de la edad en la población, objeto de investigación.

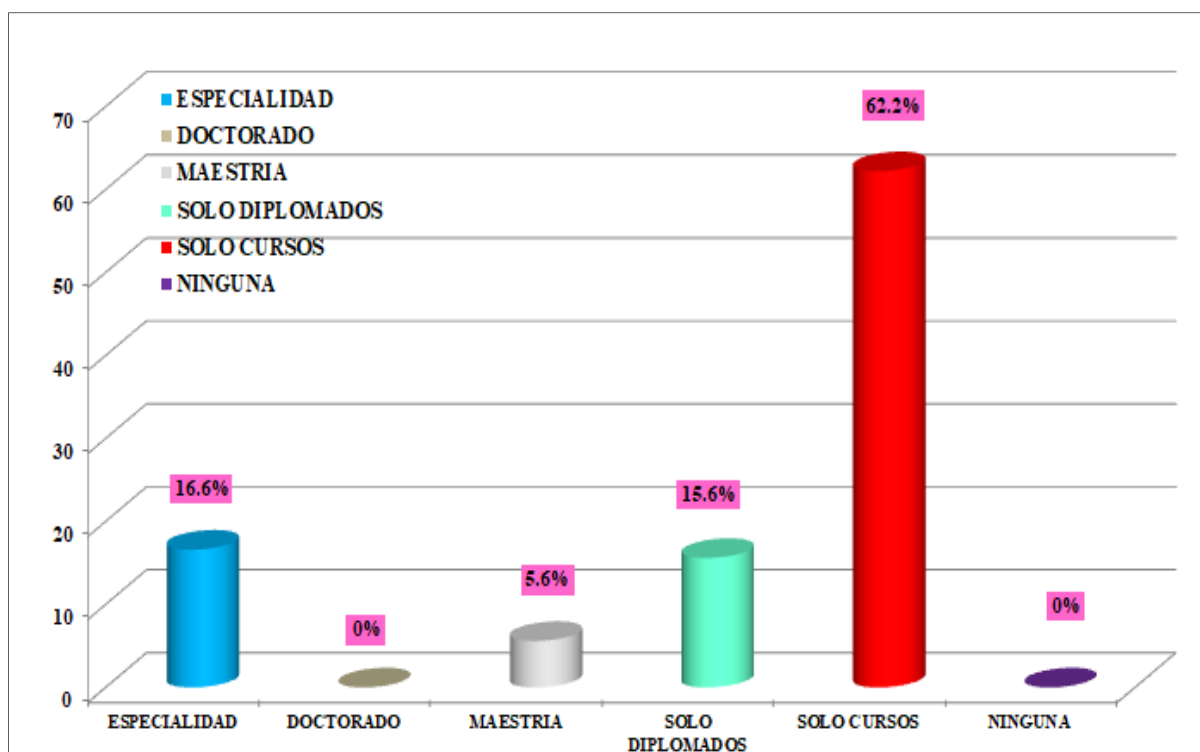
TABLA C. ESTADO CIVIL DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019



FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En el gráfico C, se evidencia que el 49% (44) de la población es conviviente, con un 32.2% (29) son soltero (a), casado (a) representa un 12.2%, seguido con un 4.4% de divorciado (a) y finalmente un 2.2% (2) los viudo (a), por lo tanto recalcamos el estado civil de la convivencia en este grupo poblacional esta en moderado aumento. Por lo que se evidencia un nivel alto de convivientes en la población, objeto de investigación.

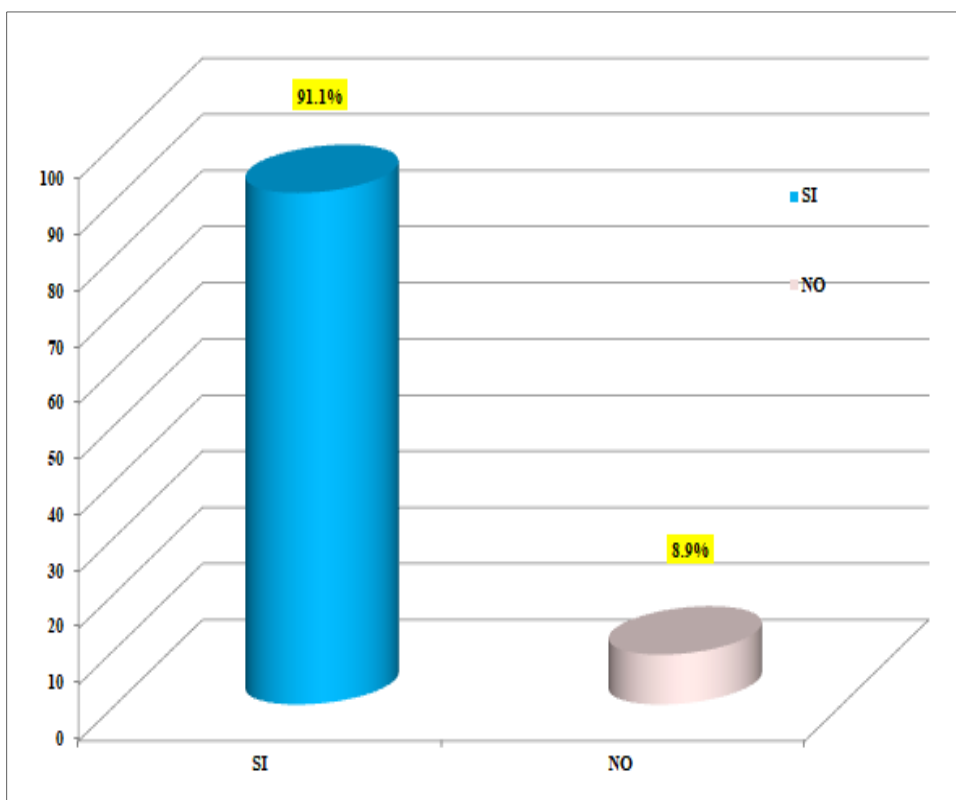
TABLA D. GRADO DE INSTRUCCIÓN ADICIONAL DE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019



FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En el gráfico D, se aprecia que el 62.2% (56) de la población solo tienen cursos, con un 16.6% (15) cuentan con especialidad, solo diplomados con un 15.6%, seguido con un 5.6% (5) con maestrías y finalmente un 0% (0) no presentan doctorado o ninguna instrucción, por lo tanto podemos mencionar que la gran mayoría de profesionales solo cuenta con cursos con posterioridad a su título profesional, lo que influiría en su desenvolvimiento laboral. Por lo que se evidencia un nivel alto que solo llevan cursos en la población, objeto de investigación.

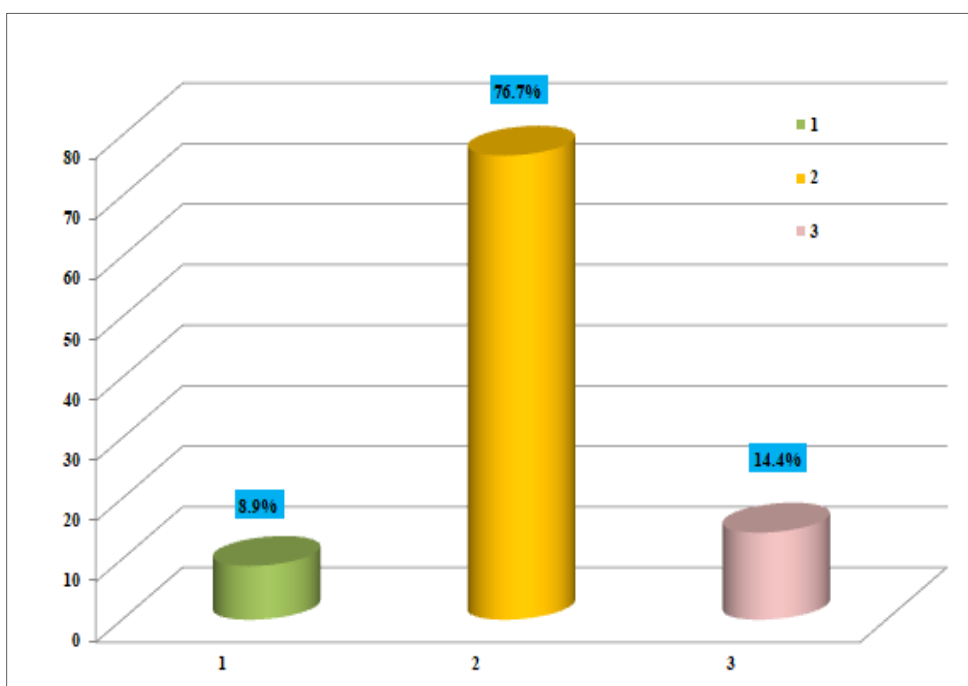
TABLA E. LABORA ACTUALMENTE EN OTRA ENTIDAD DE SALUD LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019



FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En el gráfico E, se demuestra que el 91.1% (82) labora actualmente en otra entidad de salud, y con un 8.9% (8) no labora en ninguna otra entidad. Por lo tanto podemos inferir que el grupo población cuenta con otra alternativa laboral con el objetivo de satisfacer su economía, y este ritmo laboral es el desencadenante para su desempeño laboral y su salud integral que llevaría al estrés en cualquiera de sus niveles. Por lo que se evidencia un nivel alto que labora en otra entidad en la población, objeto de investigación.

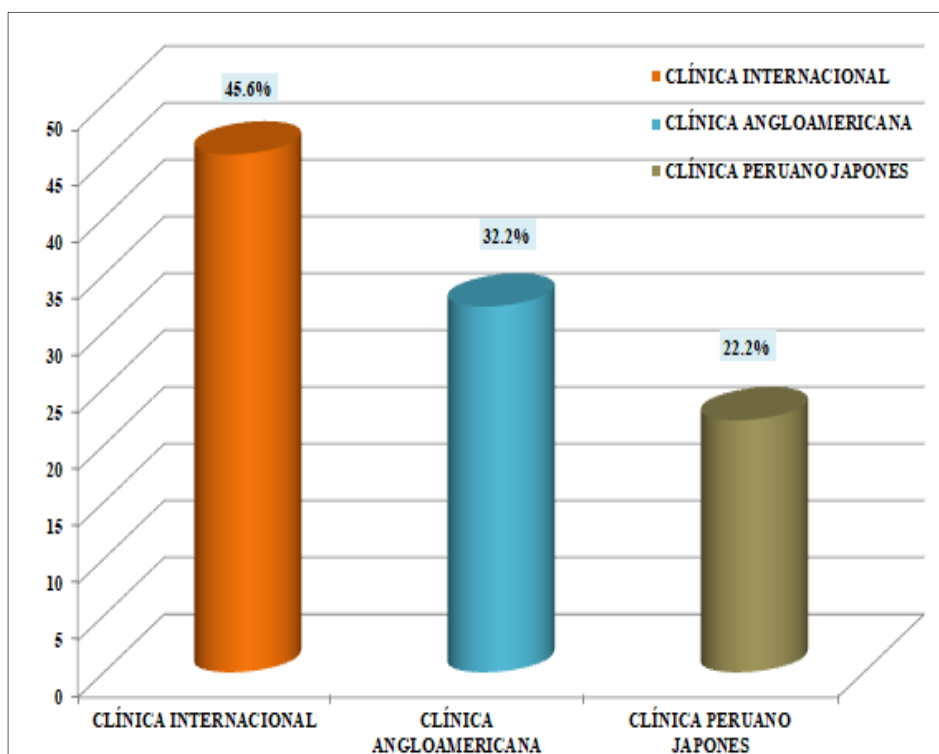
TABLA F. EN CUANTAS ENTIDADES DE SALUD LABORA ACTUALMENTE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019



FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En el gráfico F, se demuestra que el 76.7% (69) de la población labora en 2 entidades de salud, con un 14.4% (13) labora en 3 lugares en definitiva un 8.9% (8) los viudo (a). Por lo tanto nos demuestra que no solo trabajan en 2 entidades sino también hasta en 3, con ello podemos deducir en gran nivel de presión que sienten influyendo en su desempeño y relaciones interpersonales con sus compañeros. Por lo que se evidencia un nivel alto que labora en más de una entidad de salud en la población, objeto de investigación.

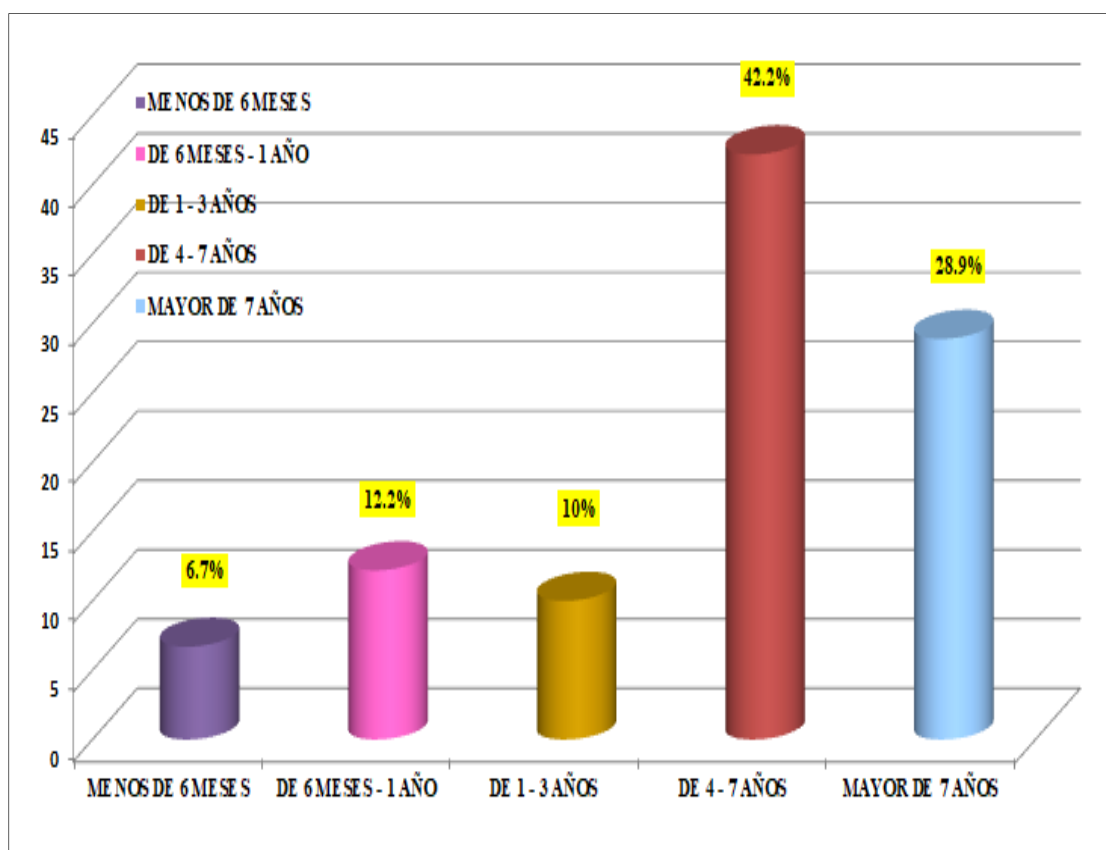
TABLA G. EN CUANTAS ENTIDADES DE SALUD LABORA ACTUALMENTE: ESPECIFIQUE DONDE LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019



FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En el gráfico G, se evidencia que el 45.6% (41) de la población trabaja en la clínica internacional, con un 32.2% (29) son de la clínica angloamericana y seguido con un 22.2% (20) de la clínica peruano japonés. Por lo tanto ello nos indica que al momento de elegir su lugar de trabajo evalúan la trascendencia y posición de la institución en el sector salud y su relevancia en el mismo. Por lo que se evidencia un nivel alto que trabajan en la clínica internacional en la población, objeto de investigación.

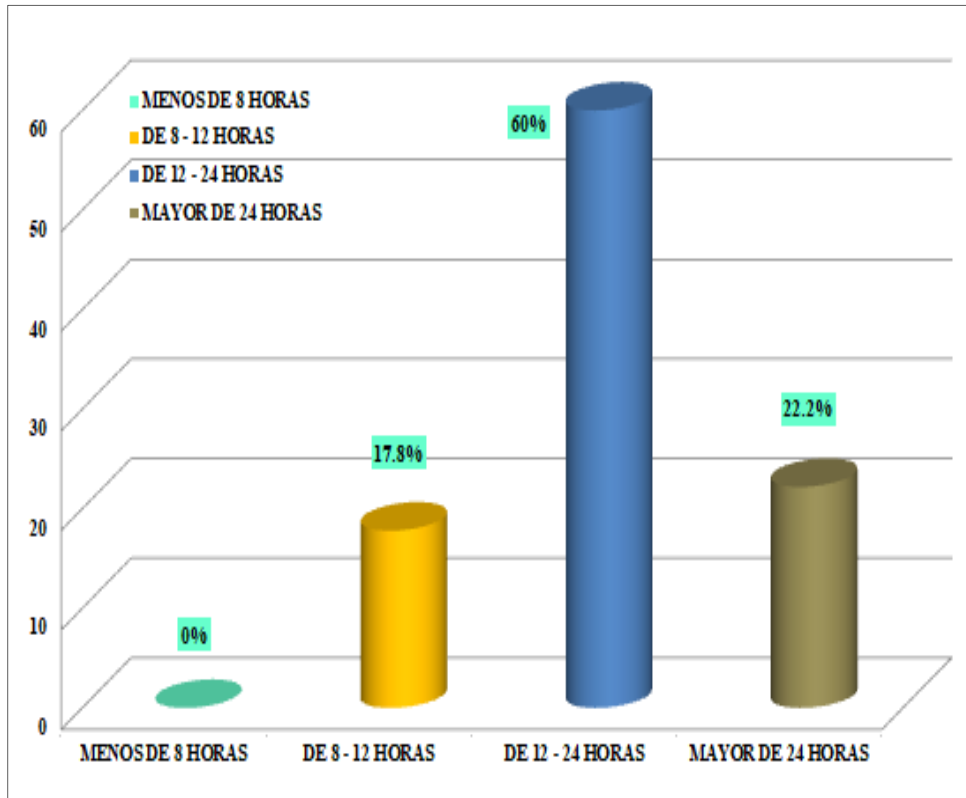
TABLA H. TIEMPO QUE LLEVA LABORANDO EN LA ENTIDAD DE SALUD LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019



FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En el gráfico H, se demuestra que el 42.2% (38) de la población tienen de 4 – 7 años laborando en la entidad de salud, con un 28.9% (26) tienen mayor de 7 años, de 6 meses – 1 año representa un 12.2% (11), seguido con un 10% (9) de 1 – 3 años, y menos de 6 meses con un 6.7 % (6). Por lo tanto podemos inferir que la población de estudio cuenta con una experiencia profesional mediana lo que muchas veces la rutina y el tiempo influyen en su desenvolvimiento. Por lo que se evidencia un nivel alto que vienen trabajando en su entidad de salud de 4 – 7 años en la población, objeto de investigación.

TABLA I. CUANTAS HORAS TRABAJA DURANTE EL DÍA LAS ENFERMERAS DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, 2019



FUENTE: Elaboración Propia, 2019

INTERPRETACIÓN: En el gráfico I, se aprecia que el 60% (54) de la población trabaja de 12 – 24 horas, con un 22.2% (20) mayor de 24 horas, representa un 17.8%, (16) de 8 – 12 horas, seguido con un 0% (0) menos de 8 horas. Por lo tanto nos demuestra que las horas de trabajo en exceso generan un gran nivel de presión, desgaste, cansancio, inadecuado desempeño para cumplir con las labores encomendadas a realizar, pudiendo cumplirlas con deficiencia y equivocaciones o simplemente no cumplirlas. Por lo que se evidencia un nivel alto que trabajan en su entidad de salud de 12 – 24 horas en la población, objeto de investigación.