



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de Posgrado

Tesis

**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR DE
SALUD EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS
NEONATAL DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO
REBAGLIATI MARTINSS-2021**

Para optar el grado académico de

Maestro de Gestión en salud

AUTOR:

VILLANUEVA DE LOS SANTOS, ZULLY ISABEL

Código Orcid: 0000-0002-1587-0928

Lima – Perú

2021

Tesis

ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR DE
SALUD EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS
NEONATAL DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO
REBAGLIATI MARTINSS-2021

Asesor(a)

Dr. Misael Erickson Maguiña Palma

Código Orcid: 0000-0002-4545-7413

Dedicatoria

Para mis hijos Luiggi e Imanol, motivo relevante de
lucha y constante perseverancia para alcanzar la
meta.

Agradecimiento

A mis queridos hijos Luiggi e Imanol, por su gran cariño, apoyo y comprensión en todo momento de mi vida.

A mi asesor Dr. Misael Erikson Maguiña Palma
Quien me condujo y me dio las pautas necesarias en el desarrollo de la presente tesis.

A los docentes de posgrado la Universidad NORBERT WIENER que me brindaron la educación y la enseñanza necesaria.

A los trabajadores de la UCI neonatal del HERM que participaron voluntariamente en el presente estudio.

INDICE GENERAL

Portada

i

Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Justificación Teórica	5
1.4.2. Justificación Práctica	6
1.4.3. Justificación Metodológica	6
1.5. Limitaciones de la investigación	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Internacionales	8
2.1.2. Nacionales	11
2.3. Bases teóricas	14
2.3.1. Definición Variable Estrés	14
2.3.2. Variable: desempeño laboral	18
2.4. Formulación de hipótesis	21
2.4.1. Hipótesis general	21
2.4.2. Hipótesis específicas	21
2.5. Operacionalización de variables e indicadores	21
2.5.1. Estrés laboral	21

2.5.2 Desempeño del trabajador	22
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	24
3.1. Método de la investigación	24
3.2. Enfoque de la investigación	24
3.3. Tipo de la investigación	24
3.4. Nivel de la investigación	25
3.5. Diseño de la investigación	25
3.6. Población	25
3.7. Muestra:	26
3.7.1. Criterios de inclusión y exclusión	26
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.8.1. Técnica	27
3.8.2. Descripción de instrumentos	28
3.8.3. Validación de instrumentos	31
3.8.4. Confiabilidad de instrumentos	31
3.9. Procesamiento y análisis de datos	33
3.10. Aspectos éticos	34
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	36
4.1. Procesamiento de datos: Resultados	36
4.2. Análisis descriptivo	40
4.3.1. Prueba de hipótesis General	57
4.3.2 Prueba de Hipótesis Específicas	59
4.3.2.1 Prueba de hipótesis Específicas 1	59
4.3.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas 2	62
4.3.2.3. Prueba de hipótesis Específicas 3	65
4.3. Discusión de resultados	67
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
5.1. Conclusiones	71
5.2. Recomendaciones	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	84

Anexo 1: Matriz de consistencia	84
Anexo 2: Instrumento N° 1: (V. Independiente)	86
Anexo 3: Instrumento N° 2 (V. dependiente)	89
Anexo 4: Validez de los Instrumentos	92
Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos de investigación	96
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	99
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	100
Anexo 8: Base de datos del instrumento N° 1: MBI (Maslash Burnout Inventory)	101
Anexo 9: Base de datos del instrumento N° 2: Inventario de desempeño laboral - Ministerio de Salud (R. M. N°626-2008/MINSA. 11/9/2008)	104
Anexo 8: Informe del porcentaje del Turnitin	107

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estrés laboral y sus dimensiones según profesión del trabajador de salud en la unidad de cuidados intensivos neonatal del hospital Edgardo Rebagliati Martins.	40
Tabla 2. Desempeño del trabajador y sus dimensiones según profesión del trabajador de salud en la unidad de cuidados intensivos neonatal del hospital Edgardo Rebagliati Martins.	42
Tabla 3. Varianza contabilizada para cada dimensión.	50
Tabla 4. Contribución de las variables a cada dimensión.	50
Tabla 5. Varianza contabilizada para cada dimensión.	51
Tabla 6. Contribución de las variables a cada dimensión.	52
Tabla 7. Prueba exacta de Fisher para determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador.	57
Tabla 8. Coeficiente de correlación Tau-c de Kendall para determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador.	58
Tabla 9. Varianza contabilizada para cada dimensión.	58
Tabla 10. Contribución de las variables a cada dimensión.	58
Tabla 11. Prueba exacta de Fisher para determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador.	60
Tabla 12. Coeficiente de correlación Tau-c de Kendall para determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador.	60
Tabla 13. Varianza contabilizada para cada dimensión.	61
Tabla 14. Contribución de las variables a cada dimensión.	61
Tabla 15. Prueba exacta de Fisher para determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño del trabajador.	63

Tabla 16. Coeficiente de correlación Tau-c de Kendall para determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño del trabajador.	63
Tabla 17. Varianza contabilizada para cada dimensión.	63
Tabla 18. Contribución de las variables a cada dimensión.	64
Tabla 19. Prueba exacta de Fisher para determinar la relación entre la realización personal y el desempeño del trabajador.	65
Tabla 20. Coeficiente de correlación Tau-c de Kendall para determinar la relación entre la realización personal y el desempeño del trabajador.	65
Tabla 21. Varianza contabilizada para cada dimensión.	66
Tabla 22. Contribución de las variables a cada dimensión.	66

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribución de los trabajadores de salud según profesión de la Unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2021.	36
Gráfico 2: Estrés laboral según sus dimensiones del trabajador de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2021.	37
Gráfico 3: Determinación del Estrés laboral del trabajador de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2021.	38
Gráfico 4: Desempeño laboral según sus dimensiones del trabajador de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2021.	39
Gráfico 5: Determinación del desempeño laboral del trabajador de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2021.	40
Gráfico 6: Índice de Agotamiento Emocional según Profesión del trabajador de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.	44
Gráfico 7: Índice de Despersonalización según Profesión del trabajador de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.	45
Gráfico 8: Índice de Realización personal según Profesión del trabajador de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.	45
Gráfico 9: Índice de Estrés laboral según Profesión del trabajador de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.	46

Gráfico 10: Índice de Desempeño de tarea según Profesión del trabajador de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.	47
Gráfico 11: Índice de Desempeño contextual según Profesión del trabajador de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.	47
Gráfico 12: Índice de Desempeño organizacional según Profesión del trabajador de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.	48
Gráfico 13: Índice de Desempeño del trabajador según Profesión del trabajador de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.	49
Gráfico 14: Representación de las categorías de agotamiento emocional y profesión.	51
Gráfico 15: Representación de las categorías de desempeño contextual y profesión de los encuestados.	52
Gráfico 16: Asociación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.	53
Gráfico 17: Asociación entre el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.	54
Gráfico 18: Asociación entre la despersonalización y el desempeño del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.	55

Gráfico 19: Asociación entre la realización personal y el desempeño del trabajador de la salud Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.	56
Gráfico 20: Representación de las categorías del estrés laboral y desempeño del trabajador.	59
Gráfico 21: Representación de las categorías de agotamiento emocional y desempeño del trabajador.	62
Gráfico 22: Representación de las categorías de la despersonalización y desempeño del trabajador.	64
Gráfico 23: Representación de las categorías de la realización personal y el desempeño del trabajador.	67

Resumen

Las instituciones hospitalarias, fueron erigidas para el mantenimiento y cuidado de la salud y la vida por ello necesitan personal profesional capacitado y competente con control y manejo de su estado mental y emocional. Ciertos servicios como la Unidad de cuidados intensivos neonatales dada su complejidad puede producir alteraciones en la salud física y mental, como por ejemplo el estrés laboral la cual puede repercutir en el desempeño del trabajador. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño del trabajador en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins año 2021. Es un estudio correlacional, cuantitativo, de diseño no experimental y transversal. Los instrumentos validados que se aplicaron fueron el Cuestionario: Maslach Burnout Inventory (MBI) y una lista de verificación: inventario del desempeño Laboral. La muestra lo conformaron 151 trabajadores. Dentro de los resultados encontramos que el 72.8% de trabajadores tuvieron tendencia al estrés (58.9% enfermeros o técnicos y 13.9% médicos). Respecto a sus dimensiones en agotamiento emocional (88.7%) y en despersonalización (90.7%), tuvieron nivel bajo, y en la realización personal (53.6%) nivel alto. Así mismo un 59.6% de trabajadores registraron buen desempeño (49.0% enfermeros o técnicos y 10.6% médicos). Respecto a sus dimensiones en desempeño de la tarea (57.6%), desempeño contextual (53.6%) y desempeño organizacional (58.3%) mostraron desempeño en proceso. Concluimos que no existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño del trabajador ($p=0.815$ $p < 0.05$) en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins año 2021.

Palabras claves: Estrés laboral, desempeño del trabajador, Unidad de Cuidados intensivos Neonatal

Abstract

Hospital institutions were erected for the maintenance and care of health and life, so they need trained and competent professional personnel with control and management of their mental and emotional state. Certain services such as the Neonatal Intensive Care Unit due to its complexity can produce alterations in physical and mental health, such as work stress which can have an impact on the performance of the worker. The present research aimed to determine the relationship between work stress and the performance of the worker in the Neonatal Intensive Care Unit of the Edgardo Rebagliati Martins National Hospital in 2021. It is a correlational, quantitative, non-experimental and cross-sectional study. The validated instruments that were applied were the Questionnaire: Maslach Burnout Inventory (MBI) and a checklist: inventory of Labor performance. The sample was made up of 151 workers. Among the results we found that 72.8% of workers had a tendency to stress (58.9% nurses or technicians and 13.9% doctors). Regarding their dimensions in emotional exhaustion (88.7%) and depersonalization (90.7%), they had a low level, and in personal fulfillment (53.6%) a high level. Likewise, 59.6% of workers registered good performance (49.0% nurses or technicians and 10.6% doctors). Regarding their dimensions in task performance (57.6%), contextual performance (53.6%) and organizational performance (58.3%) showed performance in process. We conclude that there is no significant relationship between work stress and worker performance ($p=0.815$ $p < 0.05$) in the Neonatal Intensive Care Unit of the Edgardo Rebagliati Martins National Hospital in 2021.

Keywords: Work stress, worker performance, Neonatal Intensive Care Unit

INTRODUCCIÓN

Las unidades de Cuidados Intensivos (UCI), son servicios multidisciplinarios y funcionan bajo ciertos regímenes funcionales, estructurales y organizativos, con la finalidad de garantizar en el cuidado del paciente crítico: seguridad, calidad y eficiencia en su atención (1). Los pacientes que se atienden, por estar hemodinámica mente inestable, dependen en su totalidad del personal de salud, más aún si se trata de neonatos, como es el servicio en que se desarrolló la investigación, motivo que requiere no solo, brindar al paciente, una atención de calidad, sino la práctica de una cultura de seguridad, con cero errores y el desarrollo de una gestión de riesgos sanitarios. El personal que labora en dichas unidades, debe tener especialidad en cuidados intensivos, así como las competencias profesionales necesarias que se requiere (1). Sin embargo, ciertos elementos internos y externos del ambiente laboral pueden influenciar en la labor del personal de salud. Bakker y Demerouti en su teoría sobre demandas y recursos laborales, sostiene que existe relación directa e indirecta de estos elementos sobre el estrés laboral, la motivación y con ello en el buen desempeño laboral. Considera que estas exigencias podrían trascender negativamente en el aspecto somático y psicológico del empleado. (2). Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés originado por el trabajo se produce cuando las demandas y cultura de la entidad superan o no concuerdan con las expectativas del trabajador. (3)

Considerando la importancia de brindar y mantener ambientes de trabajo idóneos que permitan que el trabajador desarrolle todas sus competencias y potencialidades al máximo, sobre todo en aquellos servicios donde el estrés puede ser un factor contraproducente, como son las Unidades

de cuidados intensivos, es que se emprendió el presente trabajo de investigación el cual consta de 5 capítulos, los cuales se detallan a continuación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Entregar atención y cuidados con calidad y calidez se ha convertido en la base de las entidades encargadas de la salud de la población. Para lograrlo el personal de salud debe desempeñarse con profesionalismo, ser competente, eficaz y efectivos en el cumplimiento de su tarea.

A nivel internacional, Mansilla (2016), sostiene que el trabajador para desempeñarse eficazmente necesita desenvolverse en un medio laboral óptimo y favorable. Él sostiene, que existen factores que pueden afectar el medio ambiente laboral repercutiendo en el alto desempeño, en el rendimiento, en la productividad y en la eficacia laboral. Uno de estos factores, de gran trascendencia, son los factores psicosociales como el estrés argumentando que el 17% de las bajas laborales son atribuidas a este síndrome; además señaló que los empleados europeos adolecen de estrés (30%), afectando grandemente su desempeño laboral. (4). Alonso M."Et. Al" (2019), en un estudio realizado demostró que el clima

laboral y el estrés producto del trabajo pueden repercutir en la calidad del servicio que se brinda. Dentro de sus resultados encontró una correspondencia negativa y significativa entre el clima laboral y el estrés ($r_s = -.326$, $p < .01$) así mismo que el clima laboral determina el estrés del trabajador, con una varianza encontrada del 7.8%.(5).

A nivel latinoamericano; Silva.”Et. al” (2020), hicieron referencia en un estudio; al buen desempeño del trabajador en una institución, ellos alegaron, que para obtener resultados óptimos y beneficiarios tanto para la institución como para el equipo de trabajo en sí, el trabajador debe poner en práctica sus buenos principios morales (55.56% de los trabajadores lo determinaron importante), sus valores (51.85% de los trabajadores lo determinaron muy importante), y ejercer su accionar basados en sus conocimientos, habilidades y destrezas, en su máxima expresión, (100% de los trabajadores lo determinaron muy importante).(6) Así mismo, las instituciones, según señala Chiavenato para lograr resultados favorables de rendimiento laboral deben mejorar en un 100 % el clima laboral; como las condiciones físicas, técnicas, ambientales, psicológicas, sociales y humanas que condicionen el desenvolvimiento laboral pleno del personal, obteniéndose beneficio mutuo. (6). Al respecto, Cuadra (2018) sostiene que el trabajador para que pueda competir laboralmente no solo necesita tener un bagaje de conocimientos y saberes, es necesario que la empresa donde se desempeña le brinde un buen clima laboral, con óptimas condiciones de trabajo (7).

A nivel nacional, En una publicación de la gestión de recursos humanos del MINSA (2019) basados en la Ley N° 23536, que regula el trabajo y la carrera de los profesionales de la salud y el Reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N° 00119-83-PCM; Resolución Ministerial N° 1007-2005/MINSA, sobre “Lineamientos de Política Nacional

para el Desarrollo de los Recursos Humanos de Salud”, expresa que no es suficiente que la empresa tenga empleados calificados y eficientes, es menester prodigarlos de ciertas condiciones laborales, necesarias para su buen desenvolvimiento como reglamentos y normas de derechos y obligaciones, infraestructura, y equipamiento idóneo, material suficiente y ambiente excelente (8). SINEACE (2016) sostiene que para ofrecer servicios de calidad, el personal debe estar capacitado, calificado y entrenado en el ejercicio en el que se desempeña (Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa) (9) Tener aptitudes y habilidades subjetivas que le permitan interactuar y desarrollar un buen trabajo en equipo, conducirse frente a situaciones inesperadas, tener bien definidos los principios éticos y morales y aplicarlos en su relación con los demás con calidez y calidad humana. (8). Según ley N° 29783 (2016), referida a las garantías y condiciones de salud que debe ofrecer todo trabajo, afirma que en toda institución laboral existen ciertas condiciones psicosociales, que pueden repercutir negativamente en el desempeño, rendimiento, producción e inclusive en la salud del trabajador, por lo que el empleador debe identificarlas, analizarlas y tomar acciones correctivas a fin de evitarlas o que su exposición no afecte la salud de sus empleados. (10), A nivel local Machacuay.”Et. Al” (2020) en un estudio realizado en una entidad de salud, encontró una relación inversamente proporcional entre estrés y desempeño laboral, al realizar el análisis estadístico, obteniendo un alto valor de significancia (valor crítico observado) ($0,018 < 0,05$) y un nivel de confianza de 95%, con un grado de relación de -0,430, es decir, a menor estrés mejor será el desempeño y viceversa. (11)

Por lo anterior expuesto la presente investigación se planteó identificar la relación que existe entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud de la unidad de cuidados

intensivos neonatal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, por ser este un servicio álgido, encargado de atender recién nacidos en condiciones críticas, así como eventos de emergencia que pueden ser contraproducentes y poner en peligro la vida del paciente. Situaciones que pueden superar la capacidad de tolerancia del personal de la salud, provocando daño físico o emocional, como el estrés, produciendo: cambios en el carácter, en el comportamiento, alteraciones fisiológicas y físicas, entre otros; según la OMS entre el 5% al 10% de la clase laboral sufren trastornos severos producto de la exposición a agentes psicosociales dañinos (12). Lo cual es perjudicial para el servicio de la UCIN repercutiendo en el desempeño del trabajador de la salud, en la producción y en la calidad del cuidado y servicio que se ofrece.

Esta situación motivó a realizar el presente trabajo de investigación, dado que el profesional de salud trabaja con vidas humanas y por ello necesita asegurar un buen desempeño laboral.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2021?

- ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivo Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2021
- Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2021.
- Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2021

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

La investigación desarrollada es un modelo de referencia teórica que sirve para apoyar a investigaciones a futuro en la misma óptica en que este estudio se planteó. Así mismo los resultados ayudaran a que las empresa e instituciones de la salud internalicen y tomen conciencia que el estrés es un factor relevante en el buen desempeño laboral y apliquen

estrategias colectivas de prevención y dirijan normas y directivas en la gestión de este riesgo psicosocial.

1.4.2. Justificación Práctica

En el nivel práctico el presente estudio permitirá adoptar aptitudes de manejo y control del estrés dentro del ámbito laboral, por parte de los empleados, de tal manera que no influya en su desempeño y rendimiento, brindándose de esta manera servicio de calidad, con calidad y humanismo. Así mismo por parte de los empleadores les permitirá entender que detectar en forma precoz los posibles factores de riesgo que altere la salud y brindar las mejores condiciones de trabajo, asegura la salud y el buen desempeño del trabajador tal como lo estipula la Ley 31/1995 sobre prevención de riesgos laborales (capítulo III, artículo 16). A las instituciones reconocer y considerar dentro de sus áreas de apoyo el servicio de salud ocupacional con el objetivo de mantener la salud de los empleados.

Así mismo el desarrollo de este proceso de investigación, generará conocimientos y habilidades para investigar, recolectar información científica, recopilar datos, procesar la información, con su respectivo análisis e interpretación, adquiriendo más competencia y habilidades para elaborar, diseñar estrategias, métodos o actividades que permita abrir nuevas investigaciones cuantitativas en la temática presentada.

1.4.3. Justificación Metodológica

Este estudio se justificó desde el ámbito metodológico pues permitió investigar y consolidar conocimientos respecto al estrés laboral y desempeño del trabajador, a través de la aplicación de todo el proceso metodológico desde la observación de la problemática, los objetivos planteados, el nivel y tipo de estudio, el diseño elegido, la aplicación correcta de los instrumentos de recolección así como el análisis de los

resultados recabados en dicha investigación. La metodología empleada en el presente estudio, nos permitió cumplir con los objetivos determinados.

1.5. Limitaciones de la investigación

- La situación de emergencia de salud por la pandemia fue un gran factor limitante, en el desarrollo del presente estudio, pues los ingresos al hospital fueron reducidos y los trámites de permiso engorrosos. Así mismo respecto al personal de salud, los que tuvieron factores de riesgo de salud optaron por la modalidad de trabajo remoto, y para cubrir la brecha de personal se generó nuevos contratos, pero ello implicó tiempo y espera hasta que se logró cubrir la necesidad y completar el personal.
- El servicio del 2 “A” por ser una Unidad de Cuidados intensivos Neonatal, la información fue restringida y obtenerlo denotó una serie de permisos, trámites y demoras en las respuestas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Rivas y Barraza. (2018), desarrollaron un estudio que tuvo por objetivo “*Definir la relación entre ciertas variables laborales: como horas ordinarias de trabajo, horas extraordinarias, tipo de servicio y condición laboral con el nivel de intensidad del síndrome de Burnout en el enfermero de un servicio de cuidados intensivos*”. Emplearon el método correlacional transversal y no experimental y como instrumento Maslach Burnout Inventory-General Survey en una muestra de 204 enfermeros. En sus resultados el 88.7% de los encuestados fueron mujeres, la edad promedio fue de 37 años, y el tiempo promedio de servicio fue 13 años. Dentro de las cuatro variables estudiadas; las horas ordinarias de trabajo, si guardaba relación con el grado de intensidad del síndrome de Burnout en el enfermero, presentando en la dimensión cansancio emocional 2.27 de media (56%), seguido de despersonalización con 1.84 de media (46%) y en la dimensión falta de realización personal 1.61 de media (40%). Por ello concluyeron que existen

variables laborales que pueden repercutir en el estado biopsicosocial del trabajador con la consiguiente aparición del estrés y el síndrome de Burnout, afectando el desempeño laboral del enfermero (13).

Brito, et al., (2016), realizaron un estudio que tuvo como objetivo “*Determinar si existe relación directa entre el estrés del enfermero producto del trabajo con su desempeño laboral en una entidad de salud*”. El estudio fue observacional, descriptivo, correlacional y transversal, y la muestra fue probabilística conformada por 181 enfermeros. Emplearon la encuesta y aplicaron dos instrumentos: la escala de estrés percibido (PSS 14) y un cuestionario de valoración de la calidad del desempeño de la enfermera, evaluado por un funcionario de mayor nivel dentro de la organización. Los instrumentos tuvieron niveles adecuados de confiabilidad ($\alpha = 0.80$ y $\alpha = 0.94$). Dentro de sus resultados obtenidos mediante el método de análisis de regresión y correlación lineal, se confirmó una relación curvilínea directa (U-shaped) entre los estímulos estresantes y la calidad del desempeño ($R^2 = 0.54$ y $p < 0.05$). Por tanto concluyeron que la exposición continua a los factores causantes de estrés influye en la calidad del desempeño laboral (14).

Cartuche, (2017), en su estudio de investigación tuvo como objetivo “*Demostrar como la exposición a los factores estresantes del ambiente laboral repercuten en el rendimiento de un grupo de la salud*”. Empleó el método no experimental de nivel correlacional, transversal, en una muestra de 42 trabajadores de la salud. Como técnica usó la encuesta y como instrumento de recopilación de datos el cuestionario de Maslach Burnout. Dentro de sus resultados el 52.4% son varones y el 38.1% tienen entre 0 a 5 años de servicio. Las variables que tuvieron relación sobre el rendimiento del trabajador

fueron: cansancio emocional (76.2 %), despersonalización en un nivel bajo (78.6 %) y falta de realización personal con un nivel alto (69%). Sus conclusiones fueron: el estrés tiene influencia significativa en el rendimiento laboral y los factores estresantes productos del entorno laboral pueden ser causantes del síndrome de Burnout en los empleados de la salud. (15).

Guamán y Campo verde. (2014), realizaron un estudio en donde se plantearon como objetivo: *“Establecer el nivel de incidencia del estrés sobre el desempeño del trabajador en una jornada laboral de un centro de salud”*. La metodología que emplearon fue hipotético-deductivo, de nivel correlacional, transversal. Como técnica aplicaron la entrevista y por instrumento la escala de Maslach - (MBI) en una muestra de 90 empleados de la salud. Dentro de sus resultados encontraron que más del 50 % del grupo observado sufría de estrés de los cuales según las dimensiones de la escala de Maslach - (MBI) en un índice mayor de agotamiento emocional (76%), seguido de despersonalización (70%) y problemas de realización personal (43.8%). Las conclusiones que puntualizaron los investigadores fueron que el agotamiento emocional y la despersonalización producto de una jornada laboral con factores estresantes excesivos influían en la aparición del estrés repercutiendo en la producción de la institución. (16)

Seguel y Valenzuela. (2014) en su investigación se plantearon como objetivo *“Determinar la influencia del agotamiento laboral en la presencia del síndrome de Burnout y encontrar técnicas de afrontamiento en un grupo de salud”*. La metodología que emplearon fue de corte transversal, de correlación y explicativo. La muestra estuvo conformada por 343 enfermeros. Para este estudio las investigadoras emplearon la

entrevista y como instrumento la escala trabajo y familia, “Check list individual Strength” (CIS) y “Maslach Burnout Inventory General Survey” (MBIGS), en donde evaluaron el actual estado físico y emocional del personal y la influencia del entorno laboral y familiar entre sí. Después de analizar e interpretar los resultados demostraron que el cansancio y el agotamiento producto del trabajo en sí guardaban relación directa con la intensidad del síndrome de Burnout, ($Rho = 0.680$, $p = 0.000$) por ello cuanto mayor sea el desgaste del trabajador mayor sería el riesgo de cronicidad del estrés laboral. Las conclusiones a las que llegaron fueron que la fatiga y el agotamiento emocional producto del trabajo repercuten negativamente en la enfermera, que adolecen de estrés. (17).

2.1.2. Nacionales

De la Cruz (2018), desarrolló una investigación cuyo objetivo general planteado fue *“Definir el grado de estrés que adolece el empleado y la repercusión en su rendimiento en un centro de la salud”*. El método de estudio que aplicaron fue transversal, prospectivo y correlacional de asociación. La muestra fue probabilística estratificada conformada por 92 empleados de un centro de la salud. Los investigadores aplicaron el cuestionario inventario de Burnout de Maslach (MBI) y una guía de observación del desempeño laboral del Ministerio de salud. Se encontró que un grupo numeroso del personal de salud (47,9%) presentaba estrés significativo, derivado del ambiente de trabajo, dolencia que tiene incidencia en el desempeño laboral (42.4% desempeño regular). Ambas variables presentaron una correlación estadística ($p = 0,000$ $p < 0,05$). Al término concluye que el desempeño laboral se ve enormemente afectado por el grado de estrés que tenga el personal de salud por ello las instituciones modernas de salud

debían de proveer a sus colaboradores las mejores condiciones ambientales y organizacionales, con climas laborales óptimos. (18).

Urrunaga. (2017), realizó una investigación con el objetivo de *“Demostrar la repercusión que tiene el síndrome de Burnout del personal de enfermería sobre el desempeño laboral en un instituto de enfermedades neoplásicas”*. Su estudio fue de corte transversal, explicativo y correlacional. Su muestra fue de 46 enfermeros a quienes aplicó la técnica de la encuesta y 2 instrumentos la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) y para el desempeño laboral un cuestionario elaborado por la autora validado con prueba binomial $p= 0.05$. En sus resultados encontró que los enfermeros padecen de síndrome de Burnout moderado (54.3%) y severo (21.7%) y respecto al desempeño el este es inadecuado (52.2%). El valor p fue superior ($p=0,268 > 0.05$) lo que contrarrestó su hipótesis pues encontró que no hay relación relevante del síndrome de Burnout con el desempeño del personal. Dentro de sus conclusiones planteó que las organizaciones de salud debían dar mayor énfasis a la realización y desarrollo personal del profesional, dentro de la empresa, pues esta dimensión si podría afectar su propio rendimiento. (19).

Santillán. (2017), en un estudio de investigación se planteó como objetivo *“Demostrar la incidencia del estrés sobre el desempeño laboral en las enfermeras y sus repercusiones entre sí en un servicio de neonatología”*. La metodología fue cuantitativo, correlacional y no experimental, medida en forma transversal. Empleó la entrevista y 2 instrumentos: el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y una ficha de observación de MINSA. La muestra fueron 32 trabajadores de enfermería, y encontró que un buen porcentaje padece estrés moderado (66.7%), respecto al desempeño medianamente tienen bajo desempeño el (46.7%). Sus resultados demostraron una

correlación negativa y moderada ($p=0.000$ $p < 0.05$), es decir existe correspondencia relevante entre estrés y desempeño. (20).

Gamonet (2016), en una investigación se planteó como objetivo “*Demostrar las repercusiones negativas del estrés en el buen desempeño del trabajador en un instituto de salud*”. La metodología que empleo fue cuantitativa, correlacional, transversal. La población censal fue de 30 trabajadores. Los resultados se consiguieron a través del desarrollo de una encuesta y un cuestionario. En sus resultados encontró estrés bajo (53.33%) y medio (46.67%) con un desempeño alto y regular (60% y 40% respectivamente) demostrando que existe relación relevante entre estrés y desempeño laboral ($p=0.746105$ $p < 0.05$). Dentro de sus conclusiones hace hincapié a que los directivos debían plantear estrategias motivacionales, recreativas y de reconocimiento a sus trabajadores para mejorar el desempeño profesional. (21)

Fernández. (2017), desarrollo una investigación con el objetivo de “*Demostrar que los trabajadores de la salud tienen un menor rendimiento en cuanto mayor sea el estrés que padezca en un hospital nacional de salud*”. Su estudio fue no experimental y cuantitativo, de nivel correlacional y corte transversal. La muestra fue no probabilístico intencional conformado por 80 enfermeros, a quienes se les aplicó 2 cuestionarios, ambos relacionados con las variables del estudio. El investigador encontró relación relevante entre estrés y rendimiento laboral ($p=0.000$ $p < 0.05$) siendo esta inversamente proporcional ($r = -0.778$), de tal manera que el rendimiento del enfermero, dependía fundamentalmente del grado de estrés que el profesional tenga, a mayor estrés menor será su producción. (22).

Bellido. (2018), realizó un estudio cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre desempeño laboral y el estrés en un centro de asistencia sanitaria”. El método de estudio de la investigación fue no experimental, de nivel correlacional con método hipotético deductivo. Su muestra la constituyeron 120 trabajadores del área administrativa. Los resultados se obtuvieron a través de la encuesta y de la aplicación de un cuestionario tipo escala de Likert. El instrumento para valorar el estrés tuvo una confiabilidad de 0.976 y la del desempeño 0.991. El investigador encontró que los trabajadores padecían de estrés moderado (55.8%) con un desempeño en niveles regulares (58.3%). Concluyó que existe relación directa y relevante entre estrés y desempeño ((Rho Spearman 0.935 $p < 0.05$)). (23)

2.3. Bases teóricas

Las bases teóricas de todo trabajo de investigación se sostienen en teorías perfectamente estructuradas, y ordenadas, las cuales van representar el nexo entre lo que se quiere investigar con el fundamento científico. (24).

Representa el sustento conceptual que apoya el problema a investigar. Toda investigación debe basarse en fundamentos teóricos y científicos para que los resultados sean viables, útiles y se puedan extrapolar. No se puede realizar investigaciones basadas en informaciones, imprecisas, vagas y absurdas excepto si se quiere descubrir o producir nuevos conocimientos o ampliar los existentes, lo que se conoce como investigaciones puras. (25).

Para fundamentar y justificar el problema de la investigación, es necesario hacer una búsqueda exhaustiva, profunda y variada de conceptos, teorías y bases científicas que constituyan el cimiento sobre la que se base la investigación en curso. (26).

2.3.1. Definición Variable Estrés

El concepto de “estrés” data desde 1936, y fue explicado por primera vez por Hans Selye, a quien se le denomina el padre del “estrés”, él lo conceptualizó como la respuesta inmediata del organismo frente a un estímulo externo o interno que altere el equilibrio acostumbrado. (3).

Los factores desencadenantes del estrés, son recepcionados por el organismo, generando una serie de alteraciones biológicas a modo de defensa en el afán de responder a estos estímulos y conservar el equilibrio biopsicosocial. (27).

El estrés se produce cuando el individuo es expuesto a situaciones intensas y prolongadas, situaciones, que superan su capacidad de tolerancia y control, provocando una serie de manifestaciones biológicas, físicas y psicológicas (28).

Para hacer frente a las fuertes tensiones del entorno, el individuo intenta superar y acondicionarse a estas nuevas situaciones produciéndose cambios internos y externos en el organismo, sin embargo esta exposición constante y prolongada puede mermar los mecanismos de defensa y alterar su sistema. (12).

2.3.1.1. Estrés Laboral

Es el estrés propio del trabajo y se produce cuando las características internas y externa que constituyen el área laboral como: la estructura organizacional, su funcionalidad, el clima laboral, las interrelaciones sociales, etc. no satisfacen las expectativas del trabajador, ya sea por la presión y exigencias propias de la institución o porque siente que sus capacidades no son suficientes para responder ante ellas. (29).

Cuando hay una desarticulación entre el trabajador, el medio laboral y la estructura organizacional, surge el estrés con todas sus manifestaciones fisiológicas. (12).

2.3.1.2. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Según la OIT, existen múltiples factores desencadenantes de estrés, algunos propios del ambiente laboral, otros del ambiente externo y la del trabajador considerando su cultura y expectativas. Las interacciones entre ellas pueden afectar la salud y traer implicancias contraproducentes sobre el desempeño del trabajador. (29).

Así como lo explica Cox quien dividió estos factores en 2 categorías: una referente al desarrollo del trabajo y todo lo que implica como el ambiente, la forma de trabajo, sus normas y el equipamiento y la otra referente al entorno que engloba al funcionamiento en sí. (29)

2.3.1.3. Consecuencias del estrés laboral

El estrés tiene consecuencias físicas las cuales son múltiples y variadas y pueden afectar sistemas y órganos en sí. (12). Tiene efectos psicológicos pues afecta el sistema nervioso y sus partes, provocando cambios en el carácter, en el estado de ánimo y en la concentración, sensibilidad extrema, falta de toma de decisiones, intolerancia, olvidos y desorientación, incapacidad para adecuarse al grupo de trabajo, predisposición a fármacos dependiente, entre otros. (12). Por último trae consecuencias para la empresa por ello las organizaciones empresariales se han visto perjudicadas en los últimos años con el impacto del estrés. La falta de control y de estrategias para evitarla a aumentado el ausentismo laboral, pobre desempeño, bajo rendimiento, poca producción, afectando el aspecto económico y financiero de la empresa creando inestabilidad en el mercado y poca credibilidad de su imagen pública. (29).

2.3.1.4. Estrés crónico: el Burnout

La exposición prolongada y continua a agentes generadores de estrés, producen estrés y si estos no son controlados, por el contrario se intensifican y acumulan la persona que lo padece puede hacer cronicidad, es lo que se conoce como, el síndrome de Burnout, la cual desencadena consecuencias negativas con efectos en la vida personal, familiar y laboral. Este síndrome puede tener mayores implicancias sobre todo en las personas que trabajan con personas, cuando el servicio que se brinda está dirigido a un grupo de usuarios; como por ejemplo el área de la salud. (30). Para Pines y Kafry, el Burnout significa desgaste general de todo el cuerpo, en los aspectos físico, emocional y conductual. Al respecto; Edelwich y Brodsky, aducen que este desgaste se produce principalmente en el aspecto emocional, ellos sostienen que el trabajador va perdiendo poco a poco el sentido a la vida, la autoconfianza, se vuelve negativo y pesimista; actitudes que tienen mayores implicancias sobre todo en los profesionales de servicio. (30). Maslach y S. Jackson, agrupan el Burnout en 3 dimensiones bien delimitadas como es: cansancio emocional, despersonalización, y realización personal que se presenta en mayor proporción en los trabajadores que ofertan servicios de cuidados. (30)

2.3.1.5. Dimensiones del estrés Según Maslach y Jackson (31)

Dimensión 1: Agotamiento emocional. Conceptualizado como la falta de medios físicos y emocionales para satisfacer las necesidades de los demás. La persona se siente mermada en su salud física y mental, incapaz de estimular y proveer asistencia a los demás, pues siente que no tiene los recursos ni la fuerza para conseguirlos.

Dimensión 2: La Despersonalización; se refiere al cambio de la persona en el aspecto actitudinal y conductual. La persona con estrés, adopta actitudes negativas, de desesperanzas, indiferencia, pierde la sensibilidad ante el dolor y el sufrimiento, mostrándose hacia los demás, irritable, conflictivo, hiriente. Estas actitudes tienen repercusiones negativas en el equipo de trabajo así como también en los pacientes o usuarios, pues pone en riesgo la buena praxis de los profesionales, y el sentido de la organización. (31).

Dimensión 3: El Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal. Se produce debido a que la presión y las exigencias del medio superan la capacidad de la persona para cumplirlas óptimamente. La persona pierde el interés, por aprender, avanzar profesionalmente, adquirir nuevas competencias, se vuelve conformista, resistente al cambio y obstaculiza su trabajo y el de los demás. Su desenvolvimiento profesional disminuye, así como su rendimiento y buen desempeño. (31)

2.3.2. Variable: desempeño laboral

Según Chiavenato es el instrumento que sirve para evaluar y valorar el rendimiento de un trabajador. El desempeño laboral contempla las competencias propias del trabajador así como las condiciones laborales de la organización, su estructura, normativa y aspecto social. En base a la calidad del desempeño es responsabilidad de la institución, plantear estrategias de optimización continua que incrementen la satisfacción del personal con resultados favorables en cuestión de producción y rendimiento. (32). Para Morgan, el desempeño laboral son actividades conductuales del querer hacer, de operar por alcanzar una meta o un fin planificado. (33).

2.3.2.1. Factores que influyen o intervienen en el desempeño laboral

Existen muchos elementos que intervienen en el desempeño laboral como la motivación que significa motivo. Las personas actúan por un motivo, por un fin que les incentiva a alcanzar un logro. (34). Es la fuerza, el empuje, el poder que encamina a la persona hacia la obtención de un objetivo. (35). Otro elemento es la Adecuación / ambiente de trabajo, que significa que el trabajador posee ciertas características idóneas a cierto puesto de trabajo, ya sea por sus habilidades propias o por las competencias adquiridas. La empresa debía considerarlas y ubicarlos con todas las garantías del caso. (34). Un siguiente elemento es el establecimiento de objetivos, el cual debe ser desarrollo en conjunto con el propio trabajador con el fin de que se identifique con ellos y se sienta comprometido en conseguirlos. El logro de estos es un reto y un desafío tanto para la organización como para la parte operativa. (34). El Reconocimiento del trabajo, es un factor que significa que valoran el trabajo, que tiene en cuenta el esfuerzo y sacrificio del trabajador y se sienten satisfecho con ello. (34). La participación del empleado, es otro factor importante y junto con los directivos debían de planificar las mejores estrategias del quehacer institucional. Son ellos quienes por encontrarse en el campo de acción pueden además de realizar el trabajo proponer mejoras en lo que se refiere a condiciones laborales. (33). Otro factor es la formación y desarrollo profesional, el crecer y desarrollarse profesionalmente en el área laboral de nuestra competencia es el objetivo de todo trabajador. (34).

2.3.2.2. Evaluación del desempeño laboral

La valoración del desenvolvimiento del profesional de la salud específicamente es lo que compete la evaluación del desempeño. Esta medición que debe ser saludable y no

punitiva se realiza en el ámbito laboral en el que trabaja, referido al desarrollo y aplicación de sus competencias, habilidades, destrezas, su capacidad para detectar problemas inherentes a su campo y resolverlas. Comprende dos etapas la autoevaluación y la realizada por los directivos. (32).

Esta evaluación engloba a la organización y todo su sistema, en busca de formular un diagnóstico situacional, medir su eficacia y formular estrategias de mejoras. Debe realizarse en todos los ámbitos y direccionada desde los altos mandos a la clase trabajadora y viceversa. (38)

2.3.2.3. Evaluación del desempeño laboral desde el punto de vista conceptual

Gorriti; basado en estudios anteriores de Borman y Motowidlo, 1993; Conway, 1999; Sackett y DeVore, 2001, sostiene que la evaluación consta de tres dimensiones: (38).

Dimensión N°1 Desempeño de la tarea: significa la ejecución de las competencias en el área laboral. Comprende los conocimientos, saberes, experiencias, y métodos de solución de problemas. (38).

Dimensión N°2 Desempeño contextual Es la evaluación interna del trabajador, e identifica los valores y recursos con los que cuenta y los aplica de manera proactiva, sistemática y organizada a favor del equipo de trabajo encaminadas a la consecución de los intereses de la institución. (38).

Dimensión N°3 Desempeño organizacional: Es la evaluación del trabajador respecto a su identidad con la institución. Es el compromiso asumido, la colaboración y el apoyo voluntario y extra en aras de ofrecer un servicio de calidad. (38).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre estrés laboral y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

H1. Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2021.

H2. Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2021.

H3. Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2021.

2.5. Operacionalización de variables e indicadores

2.5.1. Estrés laboral

Definición operacional: Estado psicosocial que expresa el trabajador cuando la presión, exigencias y demandas del ambiente ocupacional sobrepasan sus medios de tolerancia. Se determina mediante el uso del cuestionario: Maslash Burnout Inventory (MBI). Contiene 3 subescalas y 22 ítems. Las respuestas se exponen en una escala tipo Likert de 7 alternativas: 0 = Nunca, 1= una o varias veces al año, 2 = una vez al mes o menos, 3 = varias veces al mes, 4 = una vez a la semana, 5 = varias veces a la semana, 6 = diariamente.

Autor: MASLACH y JACKSON (1982)

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítem</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos</i>
1. Agotamiento emocional	1.1 Cansancio físico 1.2 agotamiento mental 1.3 Frustración	1,2,3,4 5,6,7 8,9	Ordinal	0:Nunca 1: una o varias veces al año 2: una vez al mes o menos 3: varias veces al mes 4: una vez a la semana 5: varias veces a la semana 6: diariamente
2.Despersonalización	2.1 Deshumanización 2.2 Frialdad 2.3 Sentimientos de culpa	10, 11 12, 13 14	Ordinal	0:Nunca 1: una o varias veces al año 2: una vez al mes o menos 3: varias veces al mes 4: una vez a la semana 5: varias veces a la semana 6: diariamente
3.Realización personal	3.1 Auto efectividad 3.2 autoestima 3.3 consideración personal	15, 16 17, 18, 19 20, 21, 22	Ordinal	0:Nunca 1: una o varias veces al año 2: una vez al mes o menos 3: varias veces al mes 4: una vez a la semana 5: varias veces a la semana 6: diariamente

Matriz Operacional de la Variable 1:

2.5.2. Desempeño del trabajador

Definición operacional: Es el desenvolvimiento del empleado dentro del ámbito de trabajo, que pone de manifiesto sus competencias científicas y prácticas. Se determina mediante el uso de una Lista de verificación denominada: Inventario del desempeño laboral, contiene 3 subescalas y 8 ítems. Las respuestas se dan de acuerdo a las siguiente escala valorativa: I: Excelente desempeño = 8.75, II: Muy buen desempeño = 7, III: Buen desempeño= 5.25, IV: En proceso = 3.5, V: Pobre desempeño=1.75.

Autor: Ministerio de salud (R. M. N°626-2008/MINSA. 11/9/2008)

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítem</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos</i>
Desempeño de tarea	Responsabilidad Oportunidad Calidad del trabajo	1 2 3	Ordinal	I. Excelente desempeño = 8.75 II. Muy buen desempeño = 7 III. Buen desempeño= 5.25 IV. En proceso = 3.5 V. Pobre desempeño=1.75
Desempeño contextual	Iniciativa Colaboración Relaciones interpersonales	4 5 6	Ordinal	I. Excelente desempeño = 8.75 II. Muy buen desempeño = 7 III. Buen desempeño= 5.25 IV. En proceso = 3.5 V. Pobre desempeño=1.75
Desempeño organizacional	Confiableidad y discreción Cumplimiento de las Normas	7 8	Ordinal	I. Excelente desempeño = 8.75 II. Muy buen desempeño = 7 III. Buen desempeño= 5.25 IV. En proceso = 3.5 V. Pobre desempeño=1.75

Matriz Operacional de la Variable 2:

3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método que se empleó en la presente investigación fue el hipotético deductivo. A través de este método se demuestra o refuta científicamente una hipótesis respecto a una realidad problemática. (42).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque que se usó en la presente investigación fue el cuantitativo, pues los resultados fueron expresados en datos estadísticos. Al respecto, Hernandez (2014), planteó que mediante el enfoque cuantitativo, se puede procesar, analizar y validar, usando métodos estadísticos, los datos del grupo en estudio. Su finalidad es probar la hipótesis para luego extrapolarlo. (42).

3.3. Tipo de la investigación

Según el propósito el tipo de investigación que se empleó fue la aplicada. Para Mousalli (2015) este tipo de investigación es de gran utilidad para la población y la sociedad ya que genera nuevos conocimientos a través de la resolución de problemas. (44).

La utilización y aplicación de los conocimientos obtenidos en una investigación es la finalidad de la investigación aplicada, así mismo contribuye en la búsqueda y solución de problemas que afectan a la humanidad. (42). Es de gran utilidad para el grupo y otros con características similares a la población estudiada, enriquece la ciencia y propicia otras investigaciones y para la sociedad les proporciona más saberes y conocimientos. Esta enlazada con la práctica; raíz de los conocimientos obtenidos. 43).

3.4. Nivel de la investigación

El nivel de la investigación que se usó fue el correlacional porque se estimó el grado de relación que guardaban las variables de estrés laboral y el rendimiento del trabajador.

Según Hernández (2014), en la investigación correlacional, se estudia las variables del problema determinándose el grado de relación que tienen, tal cual se observa en el medio sin manipularlas físicamente, usando un patrón previsible. (42).

3.5. Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental, transversal, porque no se manipularon las variables y el estudio se realizó en un momento determinado.

3.6. Población

La Población o universo representa el conglomerado de sujetos definidos con particularidades usuales entre ellos. (42), es un grupo de elementos que tienen cualidades y rasgos definitorios que los diferencian de los demás. (44).

La población objeto de estudio fue en total 151 trabajadores de salud del 2 “A” de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Edgardo Rebagliati Martins distribuidos de la siguiente manera:

Distribución de los trabajadores de salud del 2 “A” de la Unidad de cuidados intensivos neonatal del hospital Edgardo Rebagliati Martins por profesión.

TRABAJADOR	N	%
MÉDICOS	33	21.9%
ENFERMERAS	76	50.3%
TÉC. DE ENFERMERÍA	42	27.8%
TOTAL	151	100%

3.7. Muestra:

Para el presente estudio de investigación no se calculó el tamaño de la muestra porque la investigación fue de tipo censal (Se trabajó con el 100% de los trabajadores, es decir con los 151 trabajadores de salud del servicio del 2 A unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Edgardo Rebagliati Martins). (Cuadro 1)

La muestra según Hernández (2014), es una parte representativa del universo o población. Debe ser significativa y específica, pues al término del estudio sus resultados se pueden generalizar. (42), tiene especificaciones idénticas a la población. (44).

3.7.1. Criterios de inclusión y exclusión

a) Criterios de inclusión

- Trabajadores de salud que se encontraban dentro los grupos ocupacionales profesional o técnico de la población considerada y que laboraban en el servicio del 2 A unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.
- Trabajadores de salud profesional o técnico de la población considerada que se encontraban activos de forma presencial con asistencia regular al servicio del 2 A unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el periodo de ejecución de la tesis.
- Trabajadores de salud profesional o técnico de la población considerada del servicio del 2 A unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Edgardo Rebagliati

Martins que aceptaron participar y firmaron voluntariamente el formulario de consentimiento informado.

b) Criterios de exclusión

- Trabajadores de salud que laboraban en otras áreas.
- Trabajadores de salud que se encontraban en trabajo remoto, de licencia, descanso médico o vacaciones en el periodo de ejecución de la tesis
- Trabajadores de salud del servicio del 2 A unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Edgardo Rebagliati Martins que se abstuvieron de intervenir por diversos motivos.

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.8.1. Técnica

Para el presente proyecto se usó como técnica la encuesta (anexo 2) porque se recogieron los datos de la muestra de modo estandarizado las cuales tenían iguales características. La encuesta, es un procedimiento normalizado de recolección de datos en una muestra definida. Se realiza con el fin de captar información detallada de interés para la investigación en curso para explorarlas, describirlas, analizarlas, exponerlas y sacar conclusiones al respecto. (45). El instrumento usado fue el cuestionario porque a través de preguntas elaboradas y planificadas previamente permitió recoger los datos a fin de probar y/o contrastar la hipótesis, así mismo se usó una lista de verificación del desempeño laboral. El cuestionario es un instrumento estructurado de preguntas concisas, precisas, claras y útiles que permite obtener datos respecto a las variables de estudio. (42).

Su diseño y contexto debe ser elaborado con gran esmero, de modo que la información obtenida pueda probar la hipótesis planteada en la investigación. (44).

También se empleó la observación, porque se recolectó datos del desenvolvimiento físico, conductual y profesional de los trabajadores, que sirvieron para llenar una lista de verificación del desempeño. La observación es una técnica sistematizada a través del cual se consigue información directa, objetiva y fiable de la muestra sujeto a investigación. Esta técnica consiste en observar los hechos, describirlos, registrarlos para analizarlos en su debido momento. (42).

3.8.2. Descripción de instrumentos

Para la variable estrés laboral se empleó el reactivo MBI (Maslach Burnout Inventory) del autor: Maslach y Jackson (1982), el cual estaba dividido en 3 partes:

I: Presentación e instrucciones de la escala

II: Desarrollo de la escala dividido en tres dimensiones, con un total de 22 ítems:

- Agotamiento emocional (Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9).
- Despersonalización (ítems 10, 11, 12, 13, 14)
- Realización personal en el trabajo (15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22)

III: Evaluación: Las respuestas se expusieron en una escala tipo Likert de 7 alternativas:

0 = Nunca, 1= una o varias veces al año, 2 = una vez al mes o menos, 3 = varias veces al mes, 4 = una vez a la semana, 5 = varias veces a la semana, 6 = diariamente.

Para determinar el resultado se realizó una sumatoria y se comparó con la siguiente escala valorativa: para la dimensión agotamiento emocional fue bajo si alcanzó puntuación entre 0 a 18, medio si tuvo puntuación entre 19 a 26 y alto entre 27 a 54, para la dimensión despersonalización fue bajo si alcanzó puntuación entre 0 a 5, medio si tuvo puntuación

entre 6 a 9 y alto entre 10 a 30 y para la dimensión realización personal fue bajo si alcanzó puntuación entre 0 a 33, medio si tuvo puntuación entre 34 a 39 y alto entre 40 a 56.

Para obtener puntuación total se dividió en 3 tercios siendo el tercio superior, con más de 88 puntos síndrome de estrés, el tercio medio con puntuación entre 44 y 87, tendencia al estrés y tercio inferior con puntuación entre 0 a 43 sin riesgo de estrés. (49)

La ficha técnica del instrumento 1. (V. independiente)

Instrumento	Cuestionario: de Maslach - MBI (Maslach Burnout Inventory)
Autores	Maslach y Jackson (1982)
Población	151 trabajadores de salud del 2 A de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Edgardo Rebagliati Martins
Tiempo de recolección:	2 semanas
Momento	Entrada al ambiente laboral
Lugar	La Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Edgardo Rebagliati Martins- Jesús María- Lima- Perú.
Metodología	Encuesta – Cuestionario
Validez Tipo: De Contenido Método: Agregados individuales	Prueba de Aiken: Se obtuvo valores mayores a 0.8. Instrumento tiene validez de contenido en cuanto a los criterios de claridad, coherencia, relevancia y suficiencia.
Fiabilidad	Alfa de Cronbach 0.811
Tiempo máximo total de llenado	10- 15 minutos

Para la variable desempeño del trabajador se utilizó un reactivo denominado Inventario de desempeño laboral del Ministerio de salud (R.M. N° 626-2008/ MINSA. Del 11/09/2008), el cual constaba de lo siguiente:

I: Presentación e instrucciones

II: Cuerpo; el cual constaba de tres dimensiones, de 8 Ítems y 40 sub ítems:

- Desempeño de tarea: 3 ítems y 15 sub ítems.

- Desempeño contextual: 3 ítems y 15 sub ítems.
- Desempeño organizacional: 2 ítems y 10 sub ítems.

III: Evaluación: Las respuestas se dieron de acuerdo a las siguiente escala valorativa: I: Excelente desempeño = 8.75, II: Muy buen desempeño = 7, III: Buen desempeño= 5.25, IV: En proceso = 3.5, V: Pobre desempeño=1.75.

La sumatoria final correspondió al siguiente puntaje: pobre desempeño puntuación menor a 28, en proceso: puntuación entre 28 a 41, buen desempeño: puntuación entre 42 a 55, muy buen desempeño: puntuación entre 56 a 62 y excelente desempeño: puntuación entre 63 a 70. (48)

La ficha técnica del instrumento 2. (V. dependiente)

Instrumento	Inventario de desempeño laboral
Autores	Ministerio de salud (R.M. N° 626-2008/ MINSA. Del 11/09/2008)
Población	151 trabajadores de salud del 2 A de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Edgardo Rebagliati Martins
Tiempo de recolección:	2 semanas
Momento	Durante el turno de trabajo laboral
Lugar	La Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Edgardo Rebagliati Martins- Jesús María- Lima- Perú.
Modalidad	Observación por el jefe del área.
Metodología	Lista de verificación
Validez Tipo: De Contenido Método: Agregados individuales	Prueba de Aiken: Determina que los valores obtenidos en su mayoría fueron mayores a 0.8, por tanto tiene validez de Contenido en cuanto a los criterios de claridad, coherencia, relevancia y suficiencia., Se modificó en la dimensión desempeño de la tarea en el ítem 2, el nivel valorativo 3 y en la dimensión desempeño contextual en el ítem 4 el nivel valorativo 3 y 4.
Fiabilidad	Alfa de Cronbach 0.944
Tiempo máximo total de llenado	10- 15 minutos

3.8.3. Validación de instrumentos

El trabajo de investigación realizado utilizó el instrumento escala de Maslach - MBI (Inventario de Burnout de Maslach) de Maslach y Jackson (1982). El instrumento del presenta trabajo de investigación fue sometido a validez de contenido que significó que su estructura tenía específicamente el dominio que se quería evaluar. (42) El método que se aplicó fue el de agregados individuales: juicio de expertos, ya que la evaluación del instrumento fue realizada por un grupo de expertos, especialistas en el tema a investigar. (42). Los expertos que evaluaron los instrumentos fueron profesionales con maestría en Gestión en salud, en investigación y clínicos expertos en el tema, en total 10, los cuales luego de revisar y evaluar minuciosamente el instrumento emitieron sus aportes. Al procesar los datos obtenidos de los jueces mediante la prueba de Aiken se concluyó: Los resultados de los instrumentos: MBI (Maslach Burnout Inventory) obtuvieron valores mayores a 0.8, por ello se mantuvo los ítems evaluados de las dimensiones del instrumento MBI pues ellos mostraron una suficiente evidencia de validez de jueces en cuanto a los criterios de claridad, coherencia, relevancia y suficiencia presentados. Los resultados de los instrumentos: Inventario de desempeño laboral mostraron en su mayoría una suficiente evidencia de validez de jueces en cuanto a los criterios de claridad, coherencia, relevancia y suficiencia presentados. Se modificó en la dimensión desempeño de la tarea en el ítem 2 el nivel valorativo 3 y en la dimensión desempeño contextual en el ítem 4 el nivel valorativo 3 y 4.

3.8.4. Confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad es la segunda prueba a la que fue sometido el instrumento de recolección de datos, constructo de evaluación, necesario y útil que aseguró que los resultados obtenidos fueran sólidos y precisos y no cambien, aún si repetíamos la prueba. (42). El método que se aplicó es la estadística de Alpha de Cron Bach, coeficiente que estima la

confiabilidad porque se trabajó con ítems dicotómicos (42), determinándose de esta manera que los instrumentos para recoger los datos eran seguros y confiables. Para ello se desarrolló una prueba piloto a 30 trabajadores de salud del servicio del 2 A unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, previa firma de un consentimiento informado. A dichos trabajadores se les aplicó la encuesta: reactivo MBI (Maslach Burnout Inventory) en la entrada del turno laboral y fueron evaluados por los jefes de servicio a través del Inventario de desempeño laboral del Ministerio de salud durante el transcurso del turno. Los resultados fueron procesados aplicando la estadística de Alpha de Cron Bach obteniéndose los siguientes resultados: Para el reactivo MBI (Maslach Burnout Inventory) se obtuvo el valor de 0.81078103 AC y para el Inventario de desempeño laboral el valor de 0.944 AC. Resultados que demostraron que los instrumentos a usar en el presente trabajo de investigación eran confiables.

El instrumento para medir el estrés laboral como es el reactivo MBI (Maslach Burnout Inventory) del autor: Maslach y Jackson (1982), resultó ser válido y confiable, por tanto no fue modificado en sus partes. El tiempo máximo de llenado estimado fue entre 10 a 15 minutos.

El instrumento para medir el desempeño del trabajador denominado Inventario de desempeño laboral del Ministerio de salud (R.M. N° 626-2008/ MINSa. Del 11/09/2008), fue válido y confiable solo se modificó en la dimensión desempeño de la tarea en el ítem 2 el nivel valorativo 3 y en la dimensión desempeño contextual en el ítem 4 el nivel valorativo 3 y 4. El tiempo máximo de llenado fue estimado entre 10 a 15 minutos.

Previo a la aplicación de ambos instrumentos, se les entregó un consentimiento informado a los trabajadores de salud de la UCI neonatal, en el que se le explicó los objetivos del

estudio, así como el desarrollo del mismo. La recolección de datos se realizó en 2 semanas.

3.9. Procesamiento y análisis de datos

El análisis de datos se realizó en el software estadístico SPSS 26. Se realizaron tablas bivariadas para cada una de las dimensiones de estrés y desempeño del trabajador con respecto a la profesión de los trabajadores, se calcularon las pruebas Chi cuadrada y exacta de Fisher (cuando las frecuencias fueron menores a 5) para identificar asociación entre estas variables, y se construyeron gráficos de barras agrupadas. Para aquellas asociaciones que resultaron significativas se aplicó un análisis de correspondencias simples para identificar patrones de comportamiento entre las categorías de estas variables. Posteriormente, para responder a los objetivos, se calculó el coeficiente Tau-c de Kendall (Esta prueba se usa para encontrar la magnitud de la relación entre dos variables ordinales cuando la tabla no es cuadrada, es decir, cuando las variables no tienen el mismo número de categorías. En este caso se calculó el coeficiente para las dimensiones de estrés (cada dimensión tiene 3 categorías) y para el estrés laboral (también con 3 categorías) con respecto al desempeño del trabajador (que tiene 5 categorías)) para determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador, entre la despersonalización y el desempeño del trabajador, entre la realización personal y el desempeño del trabajador, y entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador. También se incluyó el error estándar del coeficiente de correlación y su valor p, y se trabajó con un nivel de confianza del 95%. Por último, se realizó un análisis de correspondencias simples para representar de forma gráfica la relación de las categorías de las variables para cada uno de los objetivos.

3.10. Aspectos éticos

Los aspectos éticos contenidos en una investigación, son medidas de amparo, de derechos y de protección para los investigados, los cuales aseguran la no violación de su vulnerabilidad. (51). El presente trabajo de investigación cumplió con los principios éticos de la investigación.

Para el principio de la autonomía, conceptualizado como el acto propio del investigado de decidir, con libertad su participación o negación sin que exista persuasión alguna. (50), se hizo uso de un consentimiento informado la cual se aplicó a cada uno de las personas investigadas después de una explicación previa de los objetivos, la finalidad y el procedimiento de la investigación en curso. Su llenado fue voluntario. No se ejerció sobre la investigada presión ni coacción alguna.

El aspecto de la beneficencia referido a proveer un bien que beneficie al investigado, sin causarle perjuicio de ninguna índole (51), se cumplió, pues con los resultados del presente estudio, se conoció el estado psicológico, físico y emocional del trabajador y su desenvolvimiento en el área de trabajo, dando pautas y estrategias de mejora para minimizar el estrés.

Respecto a la no maleficencia, que es el fundamento sobre la cual se debe erigir todo trabajo de investigación, referida a estudiar a la muestra poblacional sin causarle o producirle daño alguno de ninguna índole. (50), se cumplió pues el presente trabajo investigación no contiene ni en su desarrollo, ni en su aplicación ningún riesgos nocivo que sea perjudicial para los investigados.

En lo referido a la justicia, cabe mencionar a Acevedo l. quien sostiene que este principio se basa en la igualdad, la imparcialidad y la objetividad, así como en el uso correcto de

los bienes. (51) en el presente estudio, todos los investigados fueron tratados con igualdad, pues los resultados beneficiaron al grupo sin distinción alguna.

El desarrollo de la investigación cumplió con los procesos, disposiciones de seguridad, y protección de la vida del ser humano de acuerdo a las normas nacionales e internacionales sobre investigación. Respecto a los permisos con la sede en donde se aplicaron los instrumentos se cumplió.

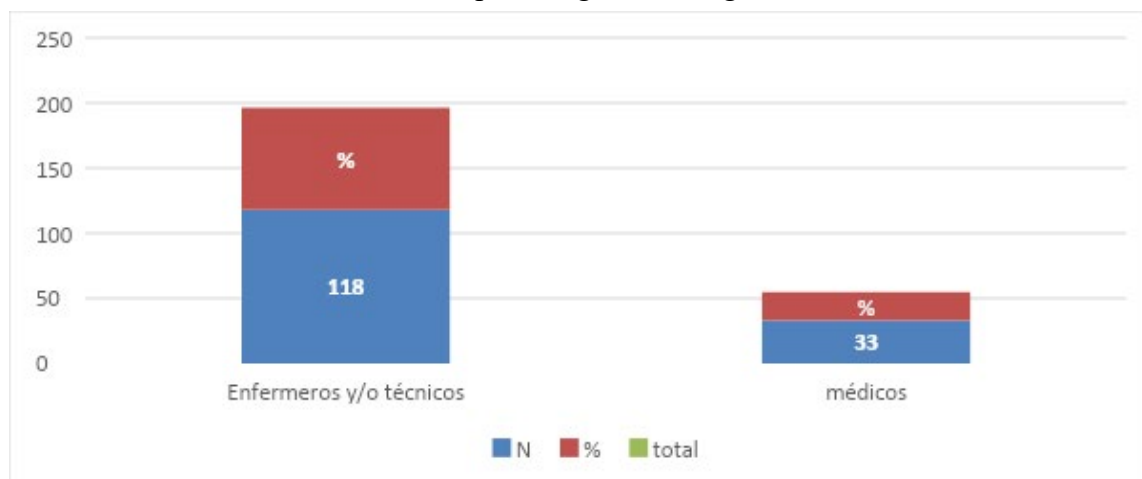
Se guardó privacidad al 100% de todos los participantes, tanto en su información personal como sus respuestas (Ley N° 29733: “Protección de Datos Personales”).

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos: Resultados

Los trabajadores de la Unidad, fueron 151 entre enfermeros, técnicos en enfermería y médicos.

Gráfico 1: Distribución del trabajador de salud según profesión de la Unidad de cuidados intensivos neonatal del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2021.

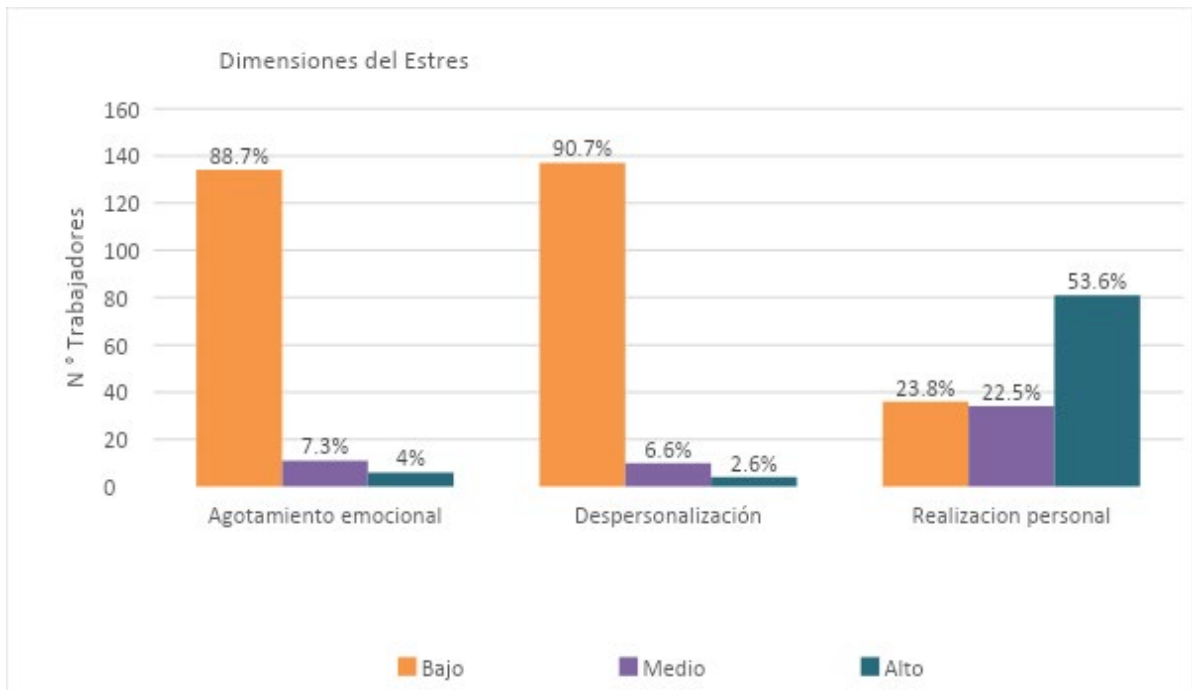


Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

Los trabajadores de salud, que participaron en el presente estudio fueron enfermeros y/o técnicos en enfermería en número de 118 (78.15%) y médicos en número de 33 (21.85), haciendo un total de 151 (100%).

Para determinar el estrés laboral en los trabajadores (variable Independiente) se distribuyó el síndrome en primera instancia según sus respectivas dimensiones las cuales se muestran en el siguiente gráfico.

Gráfico 2: Estrés laboral según sus dimensiones del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2021.

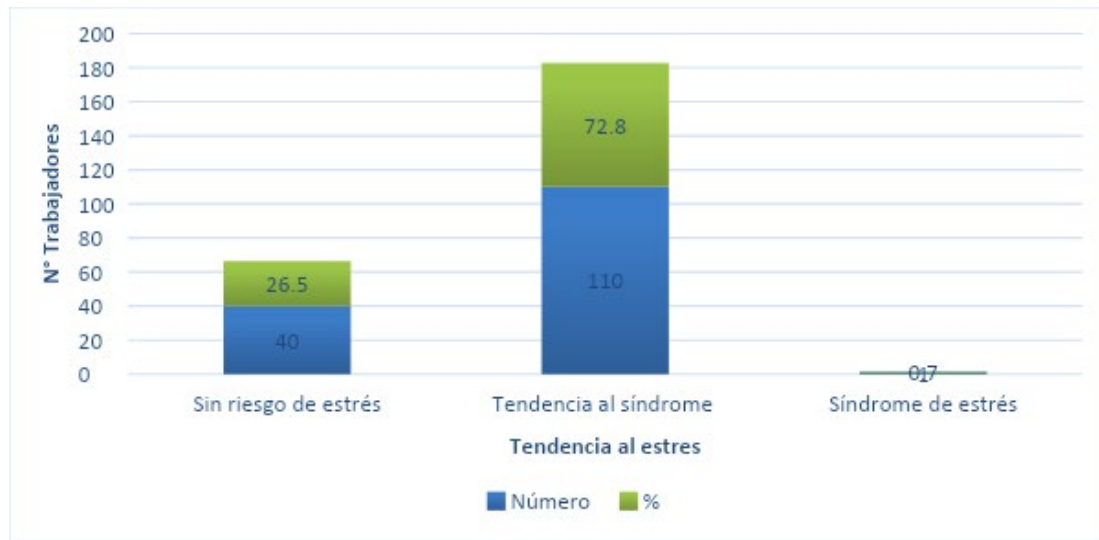


Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

En el gráfico 2 se observa que del 100% de trabajadores de salud de la UCIN, respecto a la dimensión agotamiento emocional 134 (88.7%) tuvieron nivel bajo, 11 (7.3%) nivel medio y 6 (4%) nivel alto, respecto a la dimensión despersonalización 137(90.7%) se encontraron con nivel bajo, 10 (6.6%) tuvieron nivel medio y 4 (2.6%) tuvieron nivel alto y en la dimensión realización personal 36 (23.8%) obtuvieron realización personal bajo, 34 (22.5%) tuvieron nivel medio y 81 (53.6%) nivel alto.

En segunda instancia se distribuyó al trabajador de salud según su tendencia al estrés de la siguiente manera:

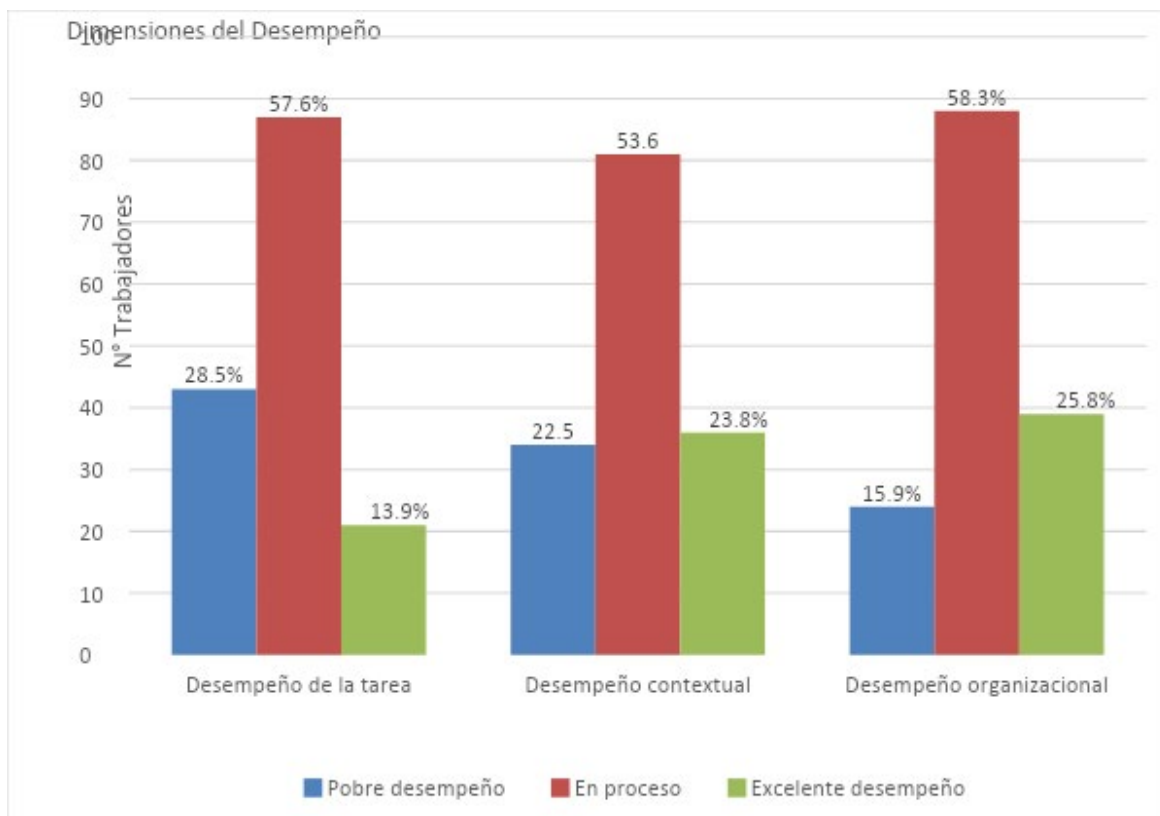
Gráfico 3: Determinación del Estrés laboral del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2021.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021

En el gráfico 3 se muestra que de los 151 (100%) trabajadores de salud de la UCIN del HNERM, 40 (26.5%) se encontraban sin riesgo de estrés, 110 (72.8%) tenían tendencia al estrés y solo 1(0.7%) presentó el síndrome. Para la segunda variable (dependiente) referida al desempeño de los trabajadores de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021, se distribuyó a la población en estudio de acuerdo a las dimensiones de este reactivo.

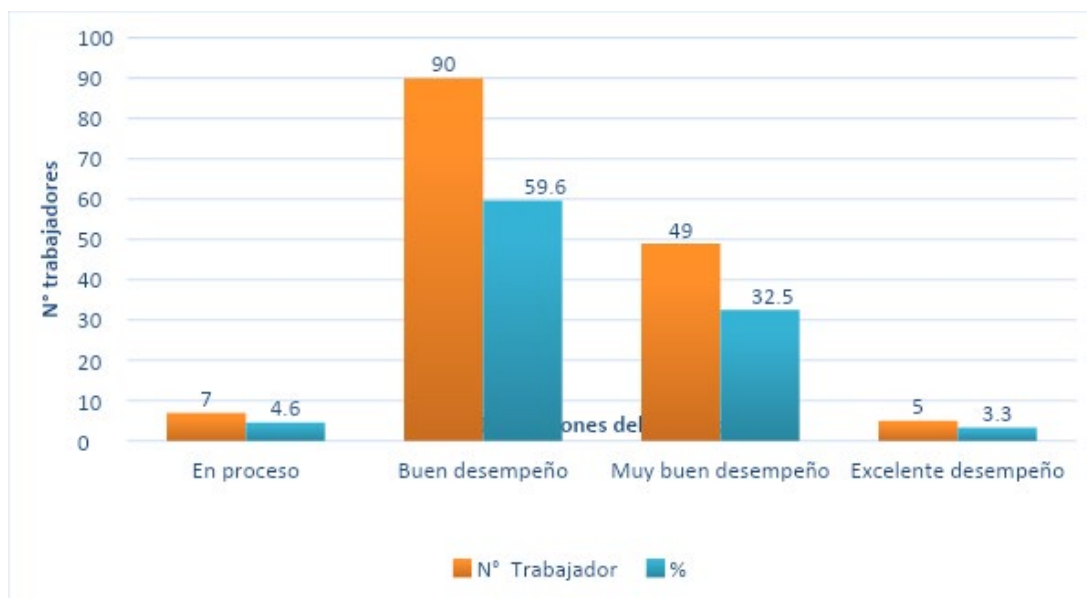
Gráfico 4: Desempeño laboral según sus dimensiones del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2021.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021

El gráfico 4 nos muestra que de los 151 (100%) trabajadores de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021, respecto a la dimensión desempeño de la tarea; 43 (28.5%) tuvieron pobre desempeño, 87 (57.6%) desempeño en proceso y 21 (13.9%) excelente desempeño; en la dimensión desempeño contextual, 34 (22.5%) tuvieron pobre desempeño, 81 (53.6%) desempeño en proceso y 36 (23.8%) excelente desempeño y en desempeño organizacional; 39 (25.8%) tuvieron excelente desempeño, 88 (58.3%) desempeño en proceso y 24(15.9%) pobre desempeño. Así mismo para analizar el desempeño de los trabajadores de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021 se distribuyó según escalas valorativas de la siguiente manera:

Gráfico 5: Determinación del desempeño laboral del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2021.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021

El gráfico 5 nos muestra que de los 151 (100%) trabajadores de salud, 90 trabajadores (59.6%) presentaron buen desempeño, 49 (32.5%) muy buen desempeño, 7(4.6%) en proceso y 5 (3.3%) excelente desempeño.

4.2. Análisis descriptivo

A continuación, se presenta las dimensiones del estrés y del desempeño laboral distribuido según grupo profesional del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.

Tabla 1. Estrés laboral y sus dimensiones según profesión del trabajador de salud de la unidad de cuidado intensivo neonatal del hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Característica	Profesión			Valor p
	Enfermero (a)/ Técnico (a) 118 (78.1%)	Médico 33 (21.9%)	Total 151 (100%)	
	<i>f (%)</i>	<i>f (%)</i>	<i>f (%)</i>	
Dimensión 1: Agotamiento emocional¹				0.024
Bajo	108 (71.5)	25 (17.2)	134 (88.7)	
Medio	8 (5.3)	3 (2.0)	11 (7.3)	
Alto	2 (1.3)	4 (2.6)	6 (4.0)	
Dimensión 2: Despersonalización²				0.389

Bajo	108 (71.5)	29 (19.2)	137 (90.7)	
Medio	8 (5.3)	2 (1.3)	10 (6.6)	
Alto	2 (1.3)	2 (1.3)	4 (2.6)	
Dimensión 3: Realización personal³				0.311
Bajo	27 (19.7)	9 (6.0)	36 (23.8)	
Medio	24 (15.9)	10 (6.6)	34 (22.5)	
Alto	67 (44.4)	14 (9.3)	81 (53.6)	
Estrés laboral⁴				0.093
Sin riesgo de estrés	29 (19.2)	11 (7.3)	40 (26.5)	
Tendencia al síndrome estrés	89 (58.9)	21 (13.9)	110 (72.8)	
Síndrome de estrés	0 (0.0)	1 (0.7)	1 (0.7)	

^{1, 2, 4} Prueba exacta de Fisher.

³ Prueba Chi-Cuadrada.

Fuente: base de datos en SPSS, 2021

En la tabla 1 se observan el estrés laboral y cada una de sus dimensiones según la profesión del trabajador de salud. Con una muestra de $n=151$, se encontró que 88.7% de los encuestados obtuvo un agotamiento emocional bajo, 71.5% de ellos enfermeros o técnicos y 17.2% médicos; además, del 7.3% que presentó un agotamiento emocional medio, 5.3% fueron enfermeros o técnicos, y 2.0% médicos; finalmente, del porcentaje de trabajadores que obtuvieron un nivel alto en agotamiento emocional (4.0%), 1.3% fueron enfermeros o técnicos y 2.6% médicos; aplicando la prueba exacta de Fisher, se encontró que estas variables no fueron independientes ($p=0.024$). Por otro lado, 90.7% de los trabajadores obtuvo un nivel bajo en despersonalización (71.5% enfermeros o técnicos y 19.2% médicos), 6.6% obtuvo un nivel medio (5.3% enfermeros o técnicos y 1.3% médicos), y sólo 2.6% obtuvo un nivel alto en despersonalización (1.3% enfermeros o técnicos y 1.3% médicos); estas variables resultaron independientes bajo la prueba exacta de Fisher ($p=0.389$). Con respecto a la realización personal, 23.8% de los trabajadores obtuvo un nivel bajo en esta dimensión (19.7% enfermeros o técnicos y 6.0% médicos), 22.5% obtuvo un nivel medio (15.9% enfermeros o técnicos y 6.6% médicos), y más de la mitad (53.6%) obtuvo un nivel alto en realización personal (44.4% enfermeros o

técnicos y 9.3% médicos); se determinó que las variables son independientes según la prueba Chi cuadrada ($p=0.311$). Por último, 26.5% de los trabajadores se encontraron sin riesgo de estrés laboral (19.2% enfermeros o técnicos y 7.3% médicos), 72.8% presentaron tendencia al síndrome estrés (58.9% enfermeros o técnicos y 13.9% médicos), y sólo un trabajador (0.7%) obtuvo síndrome de estrés laboral (un médico). Con un 95% de confiabilidad, se encontró que el estrés laboral no es dependiente de la profesión según lo obtenido por la prueba exacta de Fisher ($p=0.093$)

Tabla 2. Desempeño del trabajador y sus dimensiones según profesión del trabajador de salud de la unidad de cuidado intensivo neonatal del hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Característica	Profesión			Valor p
	Enfermero (a)/ Técnico (a) 118 (78.1%)	Médico 33 (21.9%)	Total 151 (100%)	
	<i>f (%)</i>	<i>f (%)</i>	<i>f (%)</i>	
Dimensión 1: Desempeño de tarea¹				0.129
Pobre desempeño	36 (23.8)	7 (4.6)	43 (28.5)	
En proceso	69 (45.7)	18 (11.9)	87 (57.6)	
Excelente desempeño	13 (8.6)	8 (5.3)	21 (13.9)	
Dimensión 2: Desempeño contextual²				0.001
Pobre desempeño	33 (21.9)	1 (0.7)	34 (22.5)	
En proceso	62 (41.1)	19 (12.6)	81 (53.6)	
Excelente desempeño	23 (15.2)	13 (8.6)	36 (23.8)	
Dimensión 3: Desempeño organizacional³				0.306
Pobre desempeño	20 (13.2)	4 (2.6)	24 (15.9)	
En proceso	71 (47.0)	17 (11.3)	88 (58.3)	
Excelente desempeño	27 (17.9)	12 (7.9)	39 (25.8)	
Desempeño del trabajador⁴				0.093
En proceso	7 (4.6)	0 (0.0)	7 (4.6)	
Buen desempeño	74 (49.0)	16 (10.6)	90 (59.6)	
Muy buen desempeño	34 (22.5)	15 (9.9)	49 (32.5)	
Excelente desempeño	3 (2.0)	2 (1.3)	5 (3.3)	

^{2,3,4} Se aplicó la prueba exacta de Fisher.

¹ Se aplicó la prueba Chi-Cuadrada.

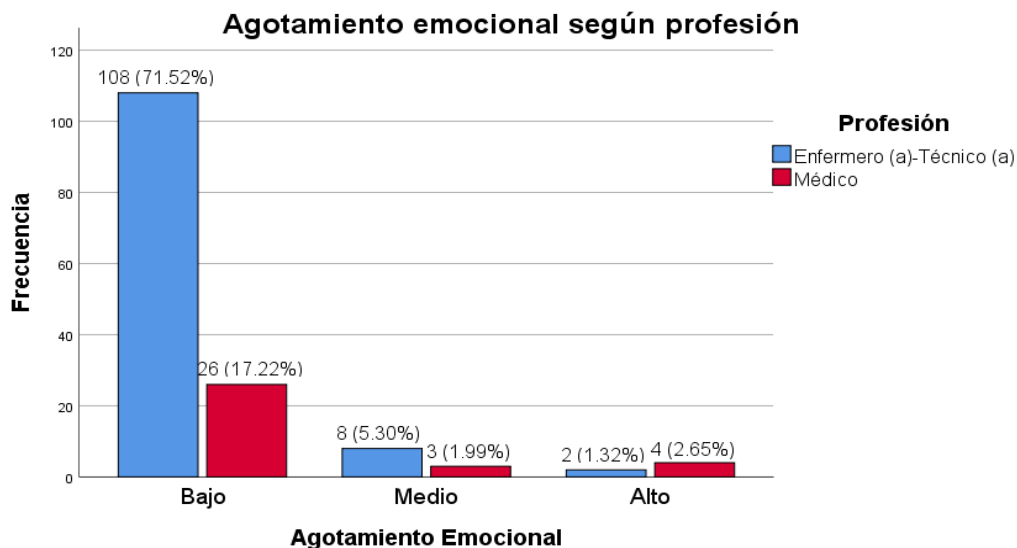
Fuente: base de datos en SPSS, 2021

De la misma manera, en la tabla 2 se muestran el desempeño del trabajador y sus respectivas dimensiones según la profesión del trabajador de salud. En primer lugar, 28.5% de ellos presentaron un pobre desempeño de tarea (23.8% enfermeros o técnicos y 4.6% médicos), 57.6% mostró un desempeño en proceso (45.7% enfermeros o técnicos y

11.9% médicos), y sólo 13.9% obtuvo un excelente desempeño de tarea (8.6% enfermeros o técnicos y 5.3% médicos); no se encontró dependencia entre estas variables por lo obtenido en la prueba Chi cuadrada ($p=0.129$). Para la dimensión 2, desempeño contextual, se observó que 22.5% de los trabajadores obtuvo un pobre desempeño (21.9% de ellos fueron enfermeros o técnicos y 0.7% fueron médicos), 53.6% logró un desempeño contextual en proceso (41.1% enfermeros o técnicos y 12.6% médicos), y 23.8% obtuvo un desempeño contextual excelente (donde 15.2% fueron enfermeros o técnicos y 8.6% fueron médicos); estas variables sí resultaron dependientes de acuerdo con la prueba exacta de Fisher ($p=0.001$). En cuanto al desempeño organizacional, 15.9% obtuvo un pobre desempeño (13.2% enfermeros o técnicos y 2.6% médicos), 58.3% logró un desempeño en proceso (47.0% enfermeros o técnicos y 11.3% médicos), y 25.8% obtuvo un excelente desempeño organizacional (del cual 17.9% fueron enfermeros o técnicos y 7.9% fueron médicos); el desempeño organizacional y la profesión no resultaron dependientes al aplicar la prueba exacta de Fisher ($p=0.306$). Finalmente, 4.6% de los trabajadores tuvo un desempeño en proceso (todos enfermeros o técnicos), 59.6% registró un buen desempeño (49.0% enfermeros o técnicos y 10.6% médicos), 32.5% obtuvo un muy buen desempeño (22.5% enfermeros o técnicos y 9.9% médicos), y 3.3% presentó un excelente desempeño (2.0% enfermeros o técnicos y 1.3% médicos). Aplicando la prueba exacta de Fisher, no se encontró dependencia entre el desempeño del trabajador y la profesión ($p=0.093$).

Los siguientes gráficos muestran en forma individualizada las dimensiones de ambas variables: estrés y desempeño laboral según grupo profesional del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.

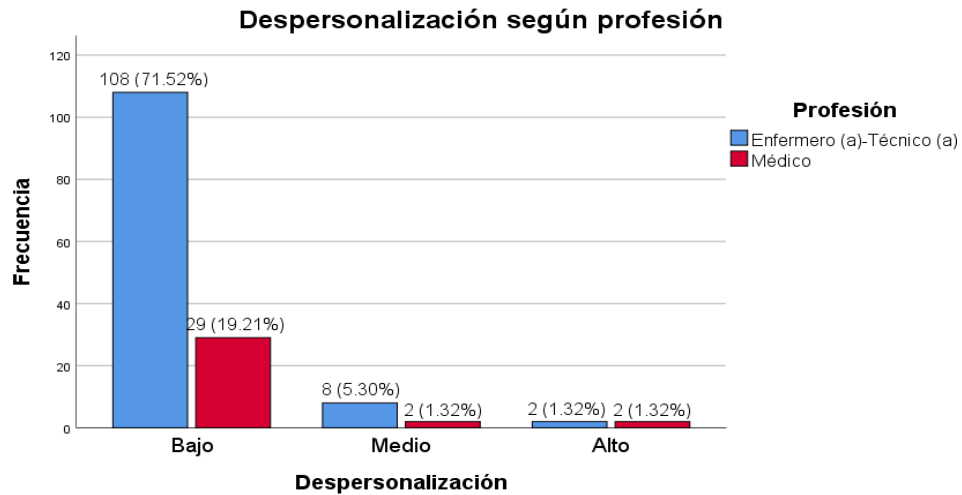
Gráfico 6: Índice de Agotamiento Emocional según Profesión del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021

El gráfico N°6 nos muestra en relación al agotamiento emocional que del grupo de enfermeros/ técnicos, 108 (71.52%) tuvieron nivel bajo, mientras que del grupo de profesionales médicos 26 (17.22%), respecto a los que presentaron agotamiento emocional con nivel alto en el grupo de enfermeros/técnicos fueron 2 (1.32%) y en los profesionales médicos fueron 4 (2.65%).

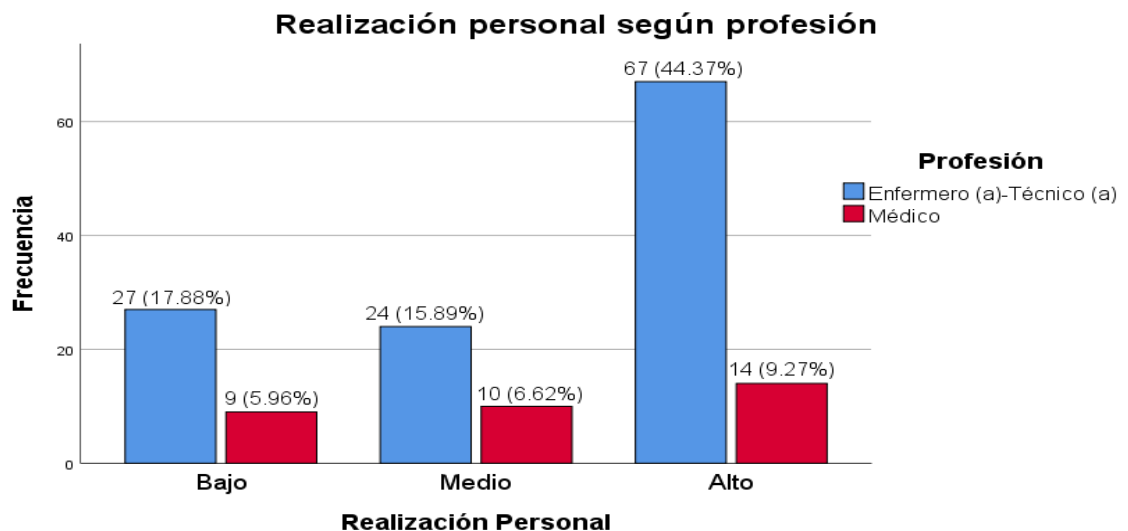
Gráfico 7: Índice de Despersonalización según Profesión del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021

El gráfico 7 nos muestra en relación a la dimensión despersonalización que 108 (71.52%) enfermeros / técnicos tuvieron nivel bajo, mientras que en el grupo de profesionales médicos fueron 29 (19.21%). En ambos grupos tuvieron por igual el nivel alto con 2 (1.32%) respectivamente.

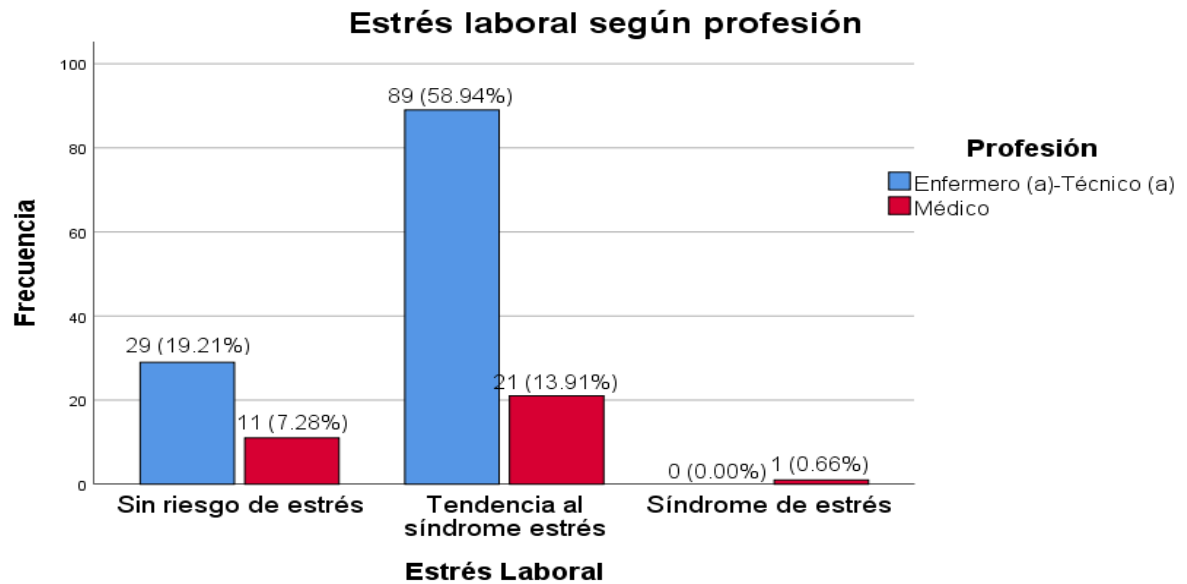
Gráfico 8: Índice de Realización personal según Profesión del trabajador de salud en Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2021.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021

El gráfico 8: respecto a la dimensión realización personal, encontramos que 67(44.37%) de enfermeros/técnicos y 14 (9.27) tuvieron nivel alto y con nivel bajo 27 (17.88%) dentro del grupo de enfermeros / técnicos y 9 (5.96%) de profesionales médicos.

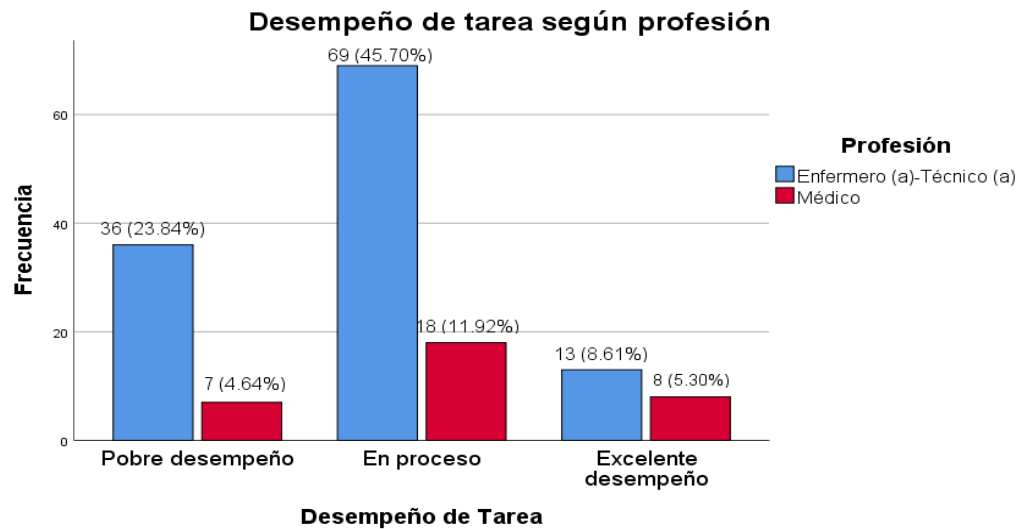
Gráfico 9: Índice de Estrés laboral según Profesión del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins- 2021.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021

El gráfico 9: nos muestra que en su mayoría 89 (58.94%) en el grupo de enfermeros/técnicos y 21 (13.91%) del grupo de profesionales médicos se encontraron con tendencia al estrés y solo 1 (0.66%) del grupo de médicos presentó el síndrome de estrés.

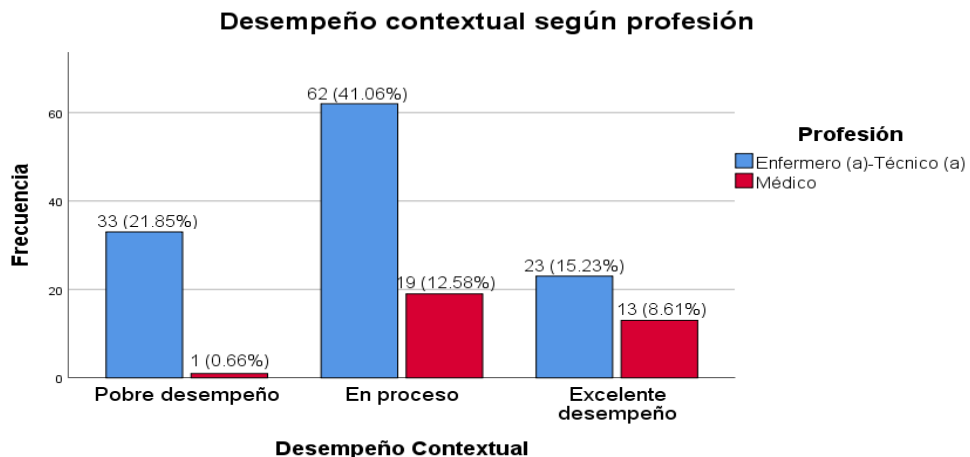
Gráfico 10: Índice de Desempeño de tarea según Profesión del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

El gráfico 10: nos muestra que de los 151 (100%) trabajadores 13 (8.61%) del grupo de enfermeros/técnicos y 8 (5.30%) del grupo de médicos tuvieron excelente desempeño de la tarea, mientras que 69 (45.70%) del grupo de enfermeros/técnicos y 18 (11.92%) del grupo de médicos estuvieron en proceso. Con pobre desempeño encontramos 36 (23.84%) del grupo de enfermeros/técnicos y 7 (4.64%) del grupo de médicos.

Gráfico 11: Índice de Desempeño contextual según Profesión del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

El gráfico 11: respecto a la dimensión desempeño contextual del desempeño laboral según profesión nos muestra que de los 151 (100%) trabajadores, 23 (15.23%) del grupo de enfermeros/técnicos y 13 (8.61%) del grupo de médicos tuvieron excelente desempeño contextual, mientras que 62 (41.06%) del grupo de enfermeros/técnicos y 19 (12.58%) del grupo de médicos estuvieron en proceso. Con pobre desempeño encontramos 33 (21.85%) del grupo de enfermeros/técnicos y 1 (0.66%) del grupo de médicos.

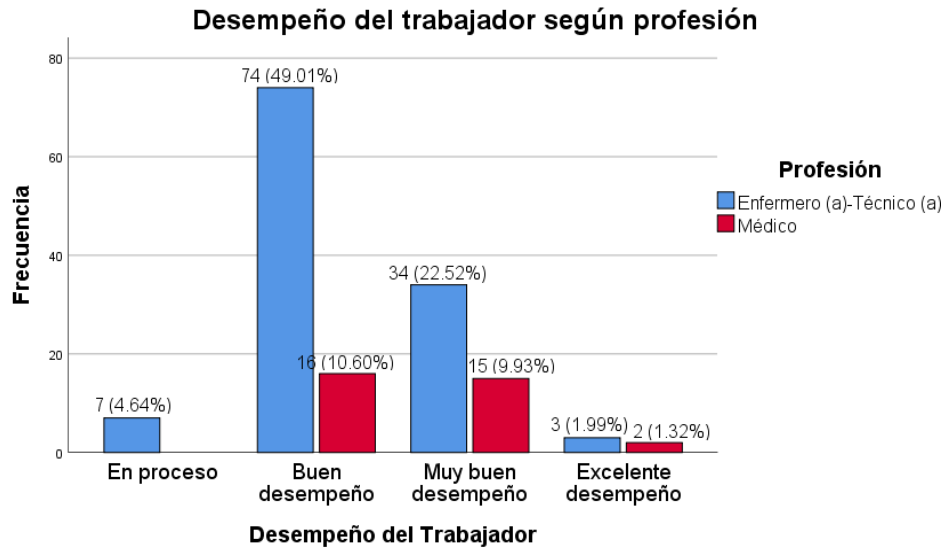
Gráfico 12: Índice de Desempeño organizacional según Profesión del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

El gráfico 12: respecto a la dimensión desempeño organizacional del desempeño laboral según profesión nos muestra que de los 151 (100%) trabajadores, 27 (17.88%) del grupo de enfermeros/técnicos y 12 (7.95%) del grupo de médicos tuvieron excelente desempeño organizacional, mientras que 71 (47.02%) del grupo de enfermeros/técnicos y 17 (11.26%) del grupo de médicos estuvieron en proceso. Con pobre desempeño encontramos 20 (13.25%) del grupo de enfermeros/técnicos y 4 (2.65%) del grupo de médicos.

Gráfico 13: Índice de Desempeño del trabajador según Profesión del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

El gráfico 13: respecto al desempeño laboral en sí, según profesión nos muestra que de los 151 (100%) trabajadores, 74 (49.01%) del grupo de enfermeros/técnicos y 16 (10.60%) del grupo de médicos tuvieron buen desempeño, seguido de 34 (22.52%) del grupo de enfermeros/técnicos y 15 (9.93%) del grupo de médicos tuvieron muy buen desempeño, mientras que 7(4.64%) del grupo de enfermeros/técnicos estuvieron en proceso. Con excelente desempeño encontramos 3 (1.99%) del grupo de enfermeros/técnicos y 2 (1.32%) del grupo de médicos.

Las únicas dimensiones que tuvieron una asociación con la profesión de los encuestados fueron el agotamiento emocional ($p=0.024$) y el desempeño contextual ($p=0.001$), por lo que se realizó un análisis de correspondencias simples para representar gráficamente estas asociaciones.

Análisis de correspondencias simples entre el agotamiento emocional y la profesión.

En este análisis (tabla 3) se construyeron dos dimensiones que explican el 62.46% de la varianza total. En la segunda columna de la tabla se encuentra el alfa de Cronbach, el cual indica la correlación entre las variables que forman cada una de las dimensiones, y que en este caso se considera bueno en ambas. Se obtuvo una inercia igual a 1.249, y se observa que la mayor parte de ésta es explicada por la primera dimensión (0.649).

Tabla 3. Varianza contabilizada para cada dimensión.

Dimensión	Alfa de Cronbach	Varianza contabilizada para		
		Total (autovalor)	Inercia	% de varianza
1	.865	3.246	.649	64.921
2	.833	3.000	.600	60.000
Total		6.246	1.249	
Media	.850	3.123	.625	62.460

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

En la tabla 4 se observa la contribución de cada variable a las dimensiones creadas. El agotamiento emocional (con 3 categorías) tiene un mayor aporte en la dimensión 2, mientras que la profesión de los encuestados (dos categorías) tiene mayor importancia dentro de la dimensión 1.

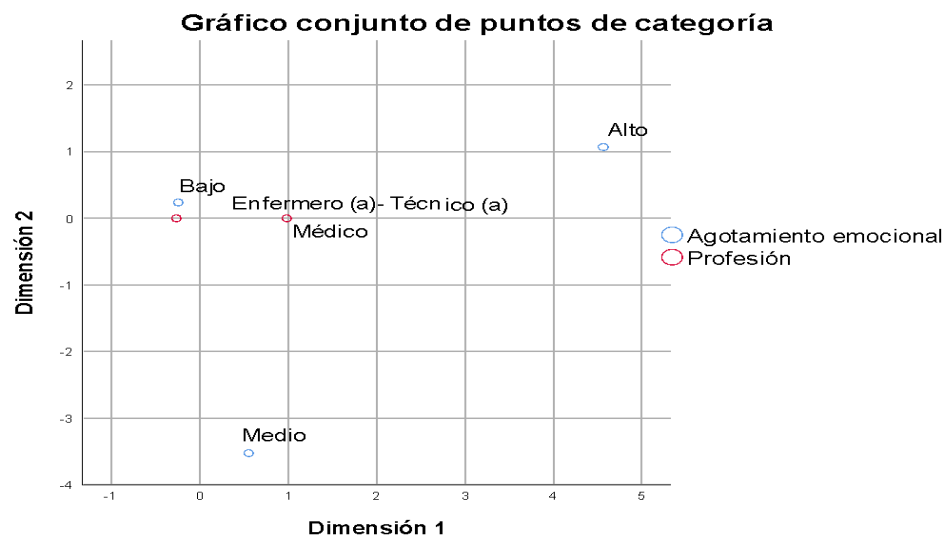
Tabla 4. Contribución de las variables a cada dimensión.

	Ponderación de variable	Dimensión		Media
		1	2	
Agotamiento emocional	3	.903	1.000	.951
Profesión	2	.269	.000	.134
Total activo	5	3.246	3.000	3.123
% de varianza		64.921	60.000	62.460

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

En el gráfico 14 se muestra la representación de cada categoría en las dos dimensiones construidas. A pesar de que la profesión solo tiene dos categorías (enfermero o técnico y médico), los enfermeros o técnicos son más próximos a mantener un agotamiento emocional bajo; no se observa una proximidad en la profesión con los demás niveles de agotamiento emocional.

Gráfico 14: Representación de las categorías de agotamiento emocional y profesión.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

Análisis de correspondencias simples entre el desempeño contextual y la profesión.

Se construyeron dos dimensiones que explican el 63% de la variabilidad total de los datos (tabla 5). La dimensión 1 tuvo una inercia igual a 0.668 y la dimensión 2 una inercia de 0.600. La inercia total es de 1.268.

Tabla 5. Varianza contabilizada para cada dimensión.

Dimensión	Alfa de Cronbach	Varianza contabilizada para		
		Total (autovalor)	Inercia	% de varianza
1	.876	3.341	.668	66.829
2	.833	3.000	.600	60.000
Total		6.341	1.268	
Media	.856	3.171	.634	63.415

Fuente: base de datos en SPSS, 2021..

El desempeño contextual tiene una mayor contribución a la dimensión 1, mientras que la profesión de los encuestados tiene mayor importancia en la dimensión 2, como se muestra en la tabla 6.

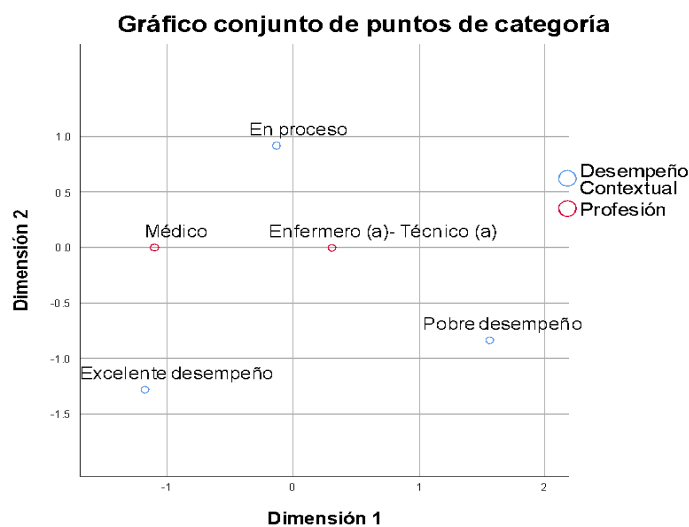
	Ponderación de variable	Dimensión		Media
		1	2	
Desempeño Contextual	3	.888	1.000	.944
Profesión	2	.339	.000	.170
Total activo	5	3.341	3.000	3.171
% de varianza		66.829	60.000	63.415

Tabla 6. Contribución de las variables a cada dimensión.

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

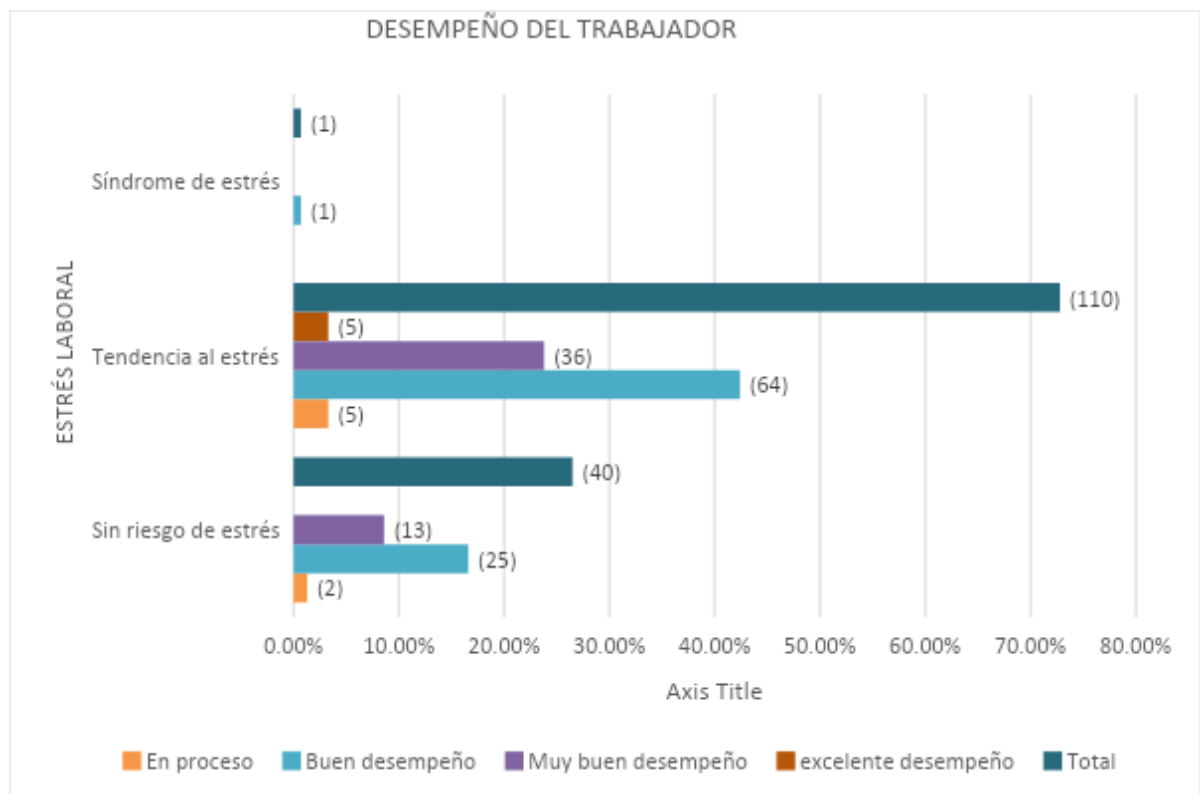
En cuanto a la representación mostrada en el gráfico 15, si bien el modelo explica casi dos terceras partes de la variabilidad, las categorías de las variables involucradas no se encuentran relacionadas de forma significativa, es decir, se encuentran muy dispersas alrededor del gráfico, por lo que no se puede establecer una relación de interdependencia entre el desempeño contextual y la profesión de los encuestados.

Gráfico 15: Representación de las categorías de desempeño contextual y profesión de los encuestados.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

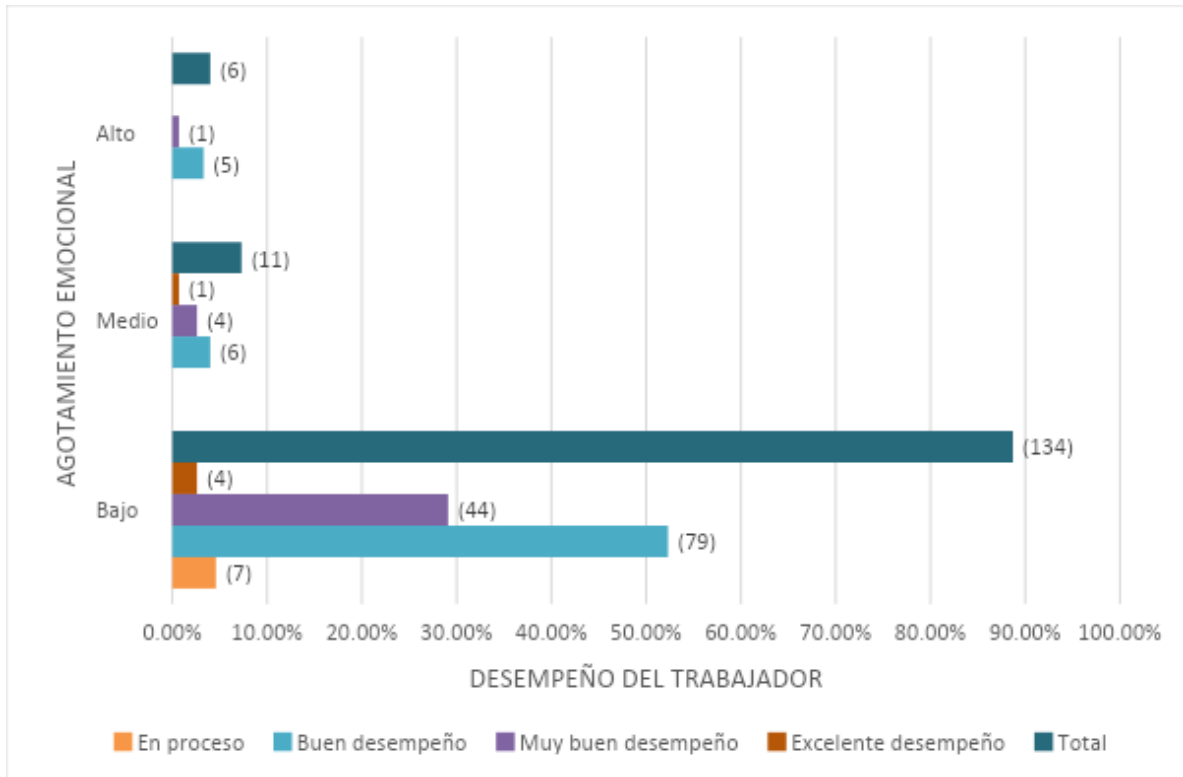
Gráfico 16: Asociación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

En el gráfico 16 se muestra que en cuanto al estrés laboral, 26.5% del total de trabajadores de salud encuestados no presentó riesgo de estrés (1.3% con desempeño en proceso, 16.6% con buen desempeño y 8.6% con muy buen desempeño), 72.8% tuvo una tendencia al síndrome estrés (3.3% con desempeño en proceso, 42.4% con buen desempeño, 23.8% con muy buen desempeño y 3.3% con excelente desempeño), y sólo una persona tuvo síndrome de estrés laboral (y obtuvo un buen desempeño)

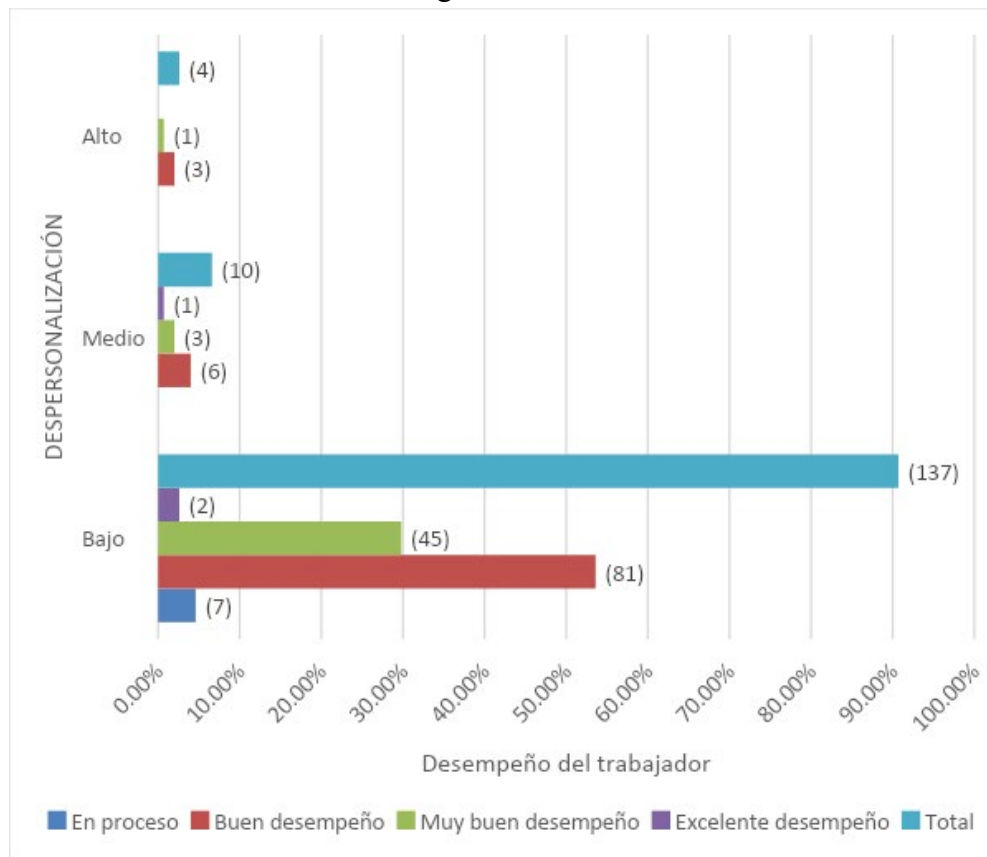
Gráfico 17: Asociación entre el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

En el Gráfico 17 se muestra que 88.7% de los trabajadores de salud presentaron un bajo nivel de agotamiento emocional (donde el 52.3% obtuvo un buen desempeño, 29.1% un muy buen desempeño, 4.6% un desempeño en proceso y 2.6% un desempeño excelente), 7.3% presentó un nivel medio de agotamiento emocional (4.0% con buen desempeño, 2.6% con muy buen desempeño y 0.7% con un excelente desempeño), y sólo 4.0% de los trabajadores tuvo un agotamiento emocional alto (3.3% con buen desempeño y 0.7% con muy buen desempeño).

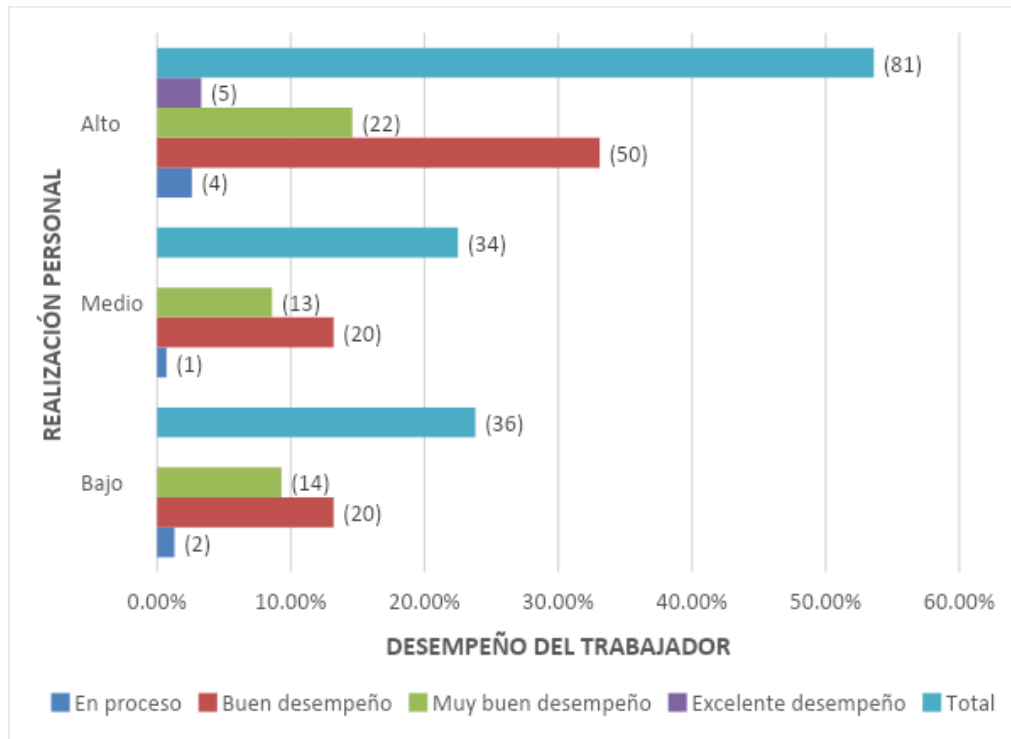
Gráfico 18: Asociación entre la despersonalización y el desempeño del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

En el gráfico 18 se muestra que del 90.7% de los trabajadores de salud con un nivel bajo de despersonalización, 4.6% obtuvieron un desempeño en proceso, 53.6% un buen desempeño, 29.8% un muy buen desempeño y 2.6% un desempeño excelente; 6.6% del total de trabajadores mostró un nivel medio de despersonalización (4.0% con buen desempeño, 2.0% con muy buen desempeño y 0.7% con un desempeño excelente); y sólo un 2.6% presentó un nivel alto de despersonalización (2.0% con buen desempeño y 0.7% con muy buen desempeño).

Gráfico 19: Asociación entre la realización personal y el desempeño del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

En el gráfico 19 se muestra que el 23.8% del total de encuestados tuvo un nivel bajo de realización personal (de los cuales 1.3% tuvo un nivel de desempeño en proceso en su trabajo, 13.2% un buen desempeño, y 9.3% un muy buen desempeño). Del 22.5% de aquellos que mostraron un nivel medio en realización personal, 0.7% tuvo un nivel de desempeño en proceso, 13.2% un buen desempeño, y 8.6% un muy buen desempeño. Finalmente, poco más de la mitad de los encuestados (53.6%) tuvo un nivel alto en realización personal (2.6% con desempeño en proceso, 33.1% con buen desempeño, 14.6% con muy buen desempeño, y 3.3% con un desempeño excelente).

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis General

Ha: Existe relación significativa entre estrés laboral y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins año 2021.

H0: No existe relación significativa entre estrés laboral y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins año 2021.

-Nivel de significancia: $\alpha=0.05$

-Regla de decisión: si $p < 0.050$ rechazamos la Ho

Si $p > 0.050$ aceptamos la Ho

-Toma de decisión: Al aplicar la prueba exacta de Fisher se determinó que las variables estrés laboral y el desempeño del trabajador de salud no estaban asociadas ($p=0.815$).

(Tabla 7)

	Desempeño del trabajador					Valor p (Prueba exacta de Fisher)
	En proceso	Buen desempeño	Muy buen desempeño	Excelente desempeño	Total	
	<i>f (%)</i>	<i>f (%)</i>	<i>f (%)</i>	<i>f (%)</i>	<i>f (%)</i>	
Sin riesgo de estrés	2 (1.3)	25 (16.6)	13 (8.6)	0 (0.0)	40 (26.5)	0.815
Tendencia al síndrome estrés	5 (3.3)	64 (42.4)	36 (23.8)	5 (3.3)	110 (72.8)	
Síndrome de estrés	0 (0.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.7)	
Total	7 (4.6)	90 (59.6)	49 (32.5)	5 (3.3)	151(100.0)	

Tabla 7. Prueba exacta de Fisher para determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador.

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

A través del coeficiente Tau-c de Kendall, que fue igual a 0.030 (± 0.052), con un valor $p=0.560$ se indica una correlación positiva casi nula, por tanto hay suficiente evidencia a favor de la hipótesis nula. (Tabla 8)

Tabla 8. Coeficiente de correlación Tau-c de Kendall para determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador.

Prueba Tau-c de Kendall		
Coefficiente de correlación	Error estándar	Valor p
0.030	0.052	0.560

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

-Conclusión: por consiguiente, se concluye que no existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador de salud. Para sustentar esta conclusión se realizó un análisis de correspondencias, tomando en cuenta las variables estrés laboral y desempeño del trabajador. Con esto se tomaron dos dimensiones que explican el 63.273% de la variabilidad total, y dentro de cada dimensión las variables se encuentran altamente correlacionadas (tabla 9).

Dimensión	Alfa de Cronbach	Varianza contabilizada para		
		Total (autovalor)	Inercia	% de varianza
1	.919	5.097	.637	63.710
2	.916	5.027	.628	62.837
Total		10.124	1.265	
Media	.917	5.062	.633	63.273

Tabla 9. Varianza contabilizada para cada dimensión.

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

La variable que aporta más información a la primera dimensión es el desempeño del trabajador, mientras que la que explica mejor el comportamiento de la dimensión 2 es el estrés laboral (tabla 10).

Tabla 10. Contribución de las variables a cada dimensión.

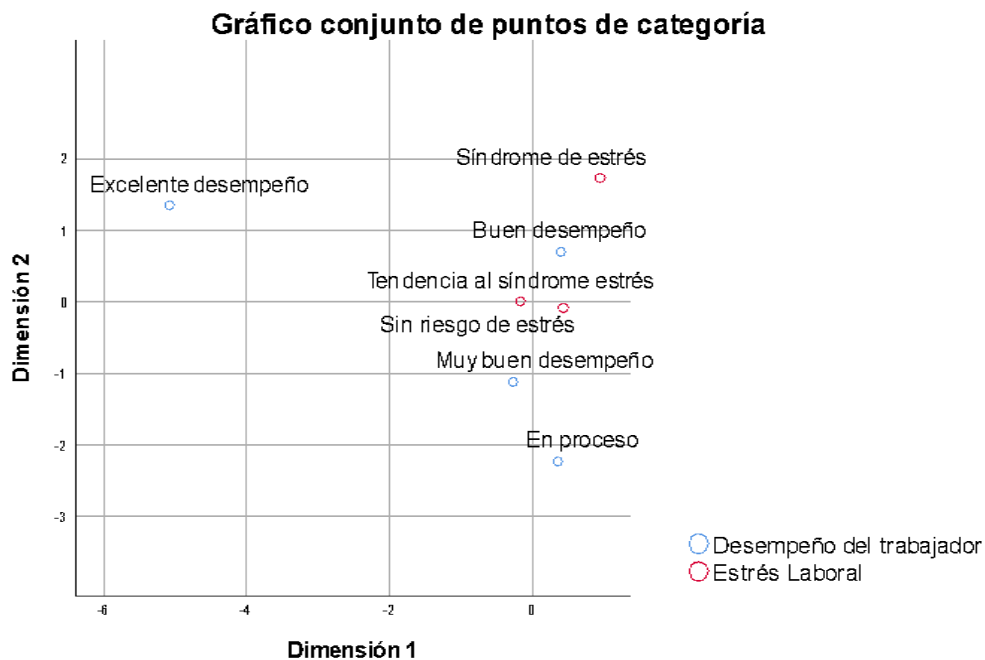
	Ponderación de variable	Dimensión		Media
		1	2	
Estrés Laboral	3	.075	.022	.048
Desempeño del trabajador	5	.974	.992	.983
Total activo	8	5.097	5.027	5.062

% de varianza		63.710	62.837	63.273
---------------	--	--------	--------	--------

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

En el gráfico 20 no se observa un comportamiento en particular entre las categorías. Aunque casi todas se concentran alrededor del origen, la distancia entre una y otra es similar, es por eso por lo que no se puede asociar el comportamiento de una categoría con el comportamiento de otra, lo que evidencia que la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021 es casi nula.

Gráfico 20: Representación de las categorías del estrés laboral y desempeño del trabajador.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

4.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas

4.3.2.1. Prueba de hipótesis Específicas 1

Ha (1): Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins año 2021.

H0 (1): No existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins año 2021.

-Nivel de significancia: $\alpha=0.05$

-Regla de decisión: si $p < 0.050$ rechazamos la Ho

Si $p > 0.050$ aceptamos la Ho

-Toma de decisión: Al aplicar la prueba exacta de Fisher se encontró que el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador de salud no se encuentran asociados ($p=0.735$).

(Tabla 11)

Tabla 11. Prueba exacta de Fisher para determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador.

Agotamiento emocional	Desempeño del trabajador					Valor p (Prueba exacta de Fisher)
	En proceso	Buen desempeño	Muy buen desempeño	Excelente desempeño	Total	
	<i>f</i> (%)	<i>f</i> (%)	<i>f</i> (%)	<i>f</i> (%)	<i>f</i> (%)	
Bajo	7 (4.6)	79 (52.3)	44 (29.1)	4 (2.6)	134 (88.7)	0.735
Medio	0 (0.0)	6 (4.0)	4 (2.6)	1 (0.7)	11 (7.3)	
Alto	0 (0.0)	5 (3.3)	1 (0.7)	0 (0.0)	6 (4.0)	
Total	7 (4.6)	90 (59.6)	49 (32.5)	5 (3.3)	151 (100.0)	

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

Al calcular el coeficiente de correlación Tau-c de Kendall, éste fue igual a 0.009 (± 0.037), que indica no correlación, con un valor p igual a 0.804, por lo que no se rechaza la hipótesis.

Tabla 12. Coeficiente de correlación Tau-c de Kendall para determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador.

Prueba Tau-c de Kendall		
Coeficiente de correlación	Error estándar	Valor p
0.009	0.037	0.804

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

-Conclusión: Se concluye entonces que no existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador de salud. Al realizar el análisis de correspondencias (tabla 13) se construyeron dos dimensiones que representan el 63.501% de la varianza total: la primera dimensión explica por sí sola un 63.718% de ésta, y la dimensión 2 un 63.284% respectivamente. Los resultados del alfa de Cronbach indican que dentro de cada dimensión las variables están muy relacionadas, lo que tiene sentido porque sólo se trabajó con dos variables.

Tabla 13. Varianza contabilizada para cada dimensión.

Dimensión	Alfa de Cronbach	Varianza contabilizada para		
		Total (autovalor)	Inercia	% de varianza
1	.919	5.097	.637	63.718
2	.917	5.063	.633	63.284
Total		10.160	1.270	
Media	.918	5.080	.635	63.501

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

Con lo obtenido en la tabla 14, el agotamiento emocional tiene mayor importancia en la dimensión 1, mientras que el desempeño del trabajador aporta más información a la dimensión 2.

	Ponderación de variable	Dimensión		Media
		1	2	
Agotamiento emocional	3	.075	.050	.063
Desempeño del trabajador	5	.974	.983	.978
Total activo	8	5.097	5.063	5.080
% de varianza		63.718	63.284	63.501

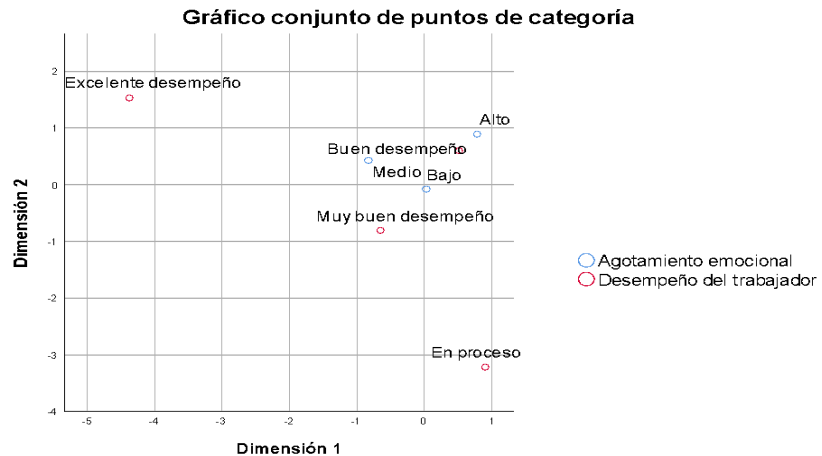
Tabla 14. Contribución de las variables a cada dimensión.

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

En el gráfico 21 observamos que la categoría más ligada al agotamiento emocional es el buen desempeño del trabajador, y es muy difícil identificar a qué nivel de agotamiento emocional corresponde un sujeto con buen desempeño, pues las

distancias son similares. Es por esto por lo que se dice que la relación entre estas dos variables no es significativa.

Gráfico 21: Representación de las categorías de agotamiento emocional y desempeño del trabajador.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

4.3.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas 2

Ha (2): Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins año 2021.

H0 (2): No existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins año 2021.

-Nivel de significancia: $\alpha=0.05$

-Regla de decisión: si $p < 0.050$ rechazamos la Ho

Si $p > 0.050$ aceptamos la Ho

-Toma de decisión: La despersonalización y el desempeño del trabajador resultaron variables independientes después de aplicar la prueba exacta de Fisher ($p=0.740$), (Tabla 15).

Tabla 15. Prueba exacta de Fisher para determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño del trabajador.

Despersonalización	Desempeño del trabajador					Valor p Prueba exacta de Fisher)
	En proceso	Buen desempeño	Muy buen desempeño	Excelente desempeño	Total	
	<i>f (%)</i>	<i>f (%)</i>	<i>f (%)</i>	<i>f (%)</i>	<i>f (%)</i>	
Bajo	7 (4.6)	81 (53.6)	45 (29.8)	4 (2.6)	137 (90.7)	0.740
Medio	0 (0.0)	6 (4.0)	3 (2.0)	1 (0.7)	10 (6.6)	
Alto	0 (0.0)	3 (2.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	4 (2.6)	
Total	7 (4.6)	90 (59.6)	49 (32.5)	5 (3.3)	151 (100.0)	

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

Resultado que se confirmó luego de calcular el coeficiente de correlación Tau-c de Kendall, que fue igual a 0.011 (± 0.034) e indica una correlación casi nula, y con un valor p igual a 0.746, hay suficiente evidencia para no rechazar la hipótesis nula. (Tabla 16).

Tabla 16. Coeficiente de correlación Tau-c de Kendall para determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño del trabajador.

Prueba Tau-c de Kendall		
Coeficiente de correlación	Error estándar	Valor p
0.011	0.034	0.746

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

-Conclusiones: Se concluye que no existe una relación significativa entre el estrés laboral y la despersonalización del trabajador de salud. Se construyeron dos dimensiones para el análisis de correspondencias que, en conjunto, explican el 63.243% de la variabilidad total, donde la dimensión 1 explica un 63.663% de varianza, y la dimensión 2 un 62.822% respectivamente. Ambas dimensiones explican una inercia igual a 1.265 (tabla 17).

Tabla 17. Varianza contabilizada para cada dimensión.

Dimensión	Alfa de Cronbach	Varianza contabilizada para		
		Total (autovalor)	Inercia	% de varianza
1	.918	5.093	.637	63.663
2	.915	5.026	.628	62.822
Total		10.119	1.265	
Media	.917	5.059	.632	63.243

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

La variable desempeño del trabajador contribuye en mayor medida a la dimensión 2, mientras que la despersonalización tiene más importancia en la dimensión 1 (tabla 18).

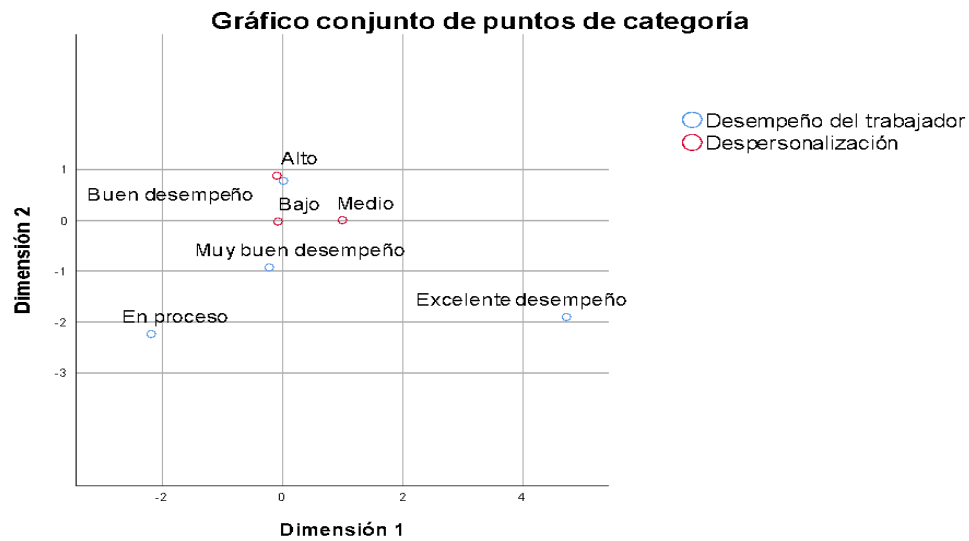
Tabla 18. Contribución de las variables a cada dimensión.

	Ponderación de variable	Dimensión		Media
		1	2	
Desempeño del trabajador	5	.975	.993	.984
Despersonalización	3	.072	.021	.047
Total activo	8	5.093	5.026	5.059
% de varianza		63.663	62.822	63.243

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

En el gráfico 22 las categorías se encuentran muy dispersas, sin embargo, es posible asociar una correspondencia entre el nivel alto de despersonalización y el buen desempeño del trabajador, es decir, aquellos trabajadores que mantienen un buen desempeño en el trabajo tienden a mantener un nivel alto de despersonalización. Aun así, en general no se considera que la relación entre la despersonalización y el desempeño del trabajador sea significativa.

Gráfico 22: Representación de las categorías de la despersonalización y desempeño del trabajador.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

4.3.2.3. Prueba de hipótesis Específicas 3

Ha (3): Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins año 2021.

H0 (3): No existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins año 2021.

-Nivel de significancia: $\alpha=0.05$

-Regla de decisión: si $p < 0.050$ rechazamos la Ho

Si $p > 0.050$ aceptamos la Ho

-Toma de decisión: Las variables realización personal y el desempeño del trabajador resultaron no tener algún tipo de asociación según la prueba exacta de Fisher ($p=0.513$). (Tabla 19).

Tabla 19. Prueba exacta de Fisher para determinar la relación entre la realización personal y el desempeño del trabajador.

Realización personal	Desempeño del trabajador					Valor p (Prueba exacta de Fisher)
	En proceso	Buen desempeño	Muy buen desempeño	Excelente desempeño	Total	
	<i>f (%)</i>	<i>f (%)</i>	<i>f (%)</i>	<i>f (%)</i>	<i>f (%)</i>	
Bajo	2 (1.3)	20 (13.2)	14 (9.3)	0 (0.0)	36 (23.8)	0.513
Medio	1 (0.7)	20 (13.2)	13 (8.6)	0 (0.0)	34 (22.5)	
Alto	4 (2.6)	50 (33.1)	22 (14.6)	5 (3.3)	81 (53.6)	
Total	7 (4.6)	90 (59.6)	49 (32.5)	5 (3.3)	151 (100.0)	

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

Al obtener el coeficiente de correlación Tau-c de Kendall, que fue igual a -0.021 (± 0.065) esta indica una asociación negativa casi nula, con una significancia de $p=0.745$, por tanto no se encontró evidencia para rechazar la hipótesis nula. (Tabla 20)

Tabla 20. Coeficiente de correlación Tau-c de Kendall para determinar la relación entre la realización personal y el desempeño del trabajador.

Prueba Tau-c de Kendall		
Coeficiente de correlación	Error estándar	Valor p
-0.021	0.065	0.745

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

-Conclusión: Se concluye entonces que la realización personal no se encuentra relacionada con el desempeño del trabajador de salud. Con el análisis de correspondencias se construyeron dos dimensiones, que en conjunto explican el 64.180% de la variabilidad total. La dimensión que aporta más información es la 1 (con una inercia igual a 0.658), seguida de la segunda dimensión (con una inercia igual a 0.626). Con los resultados del alfa de Cronbach se dice que las variables que conforman las dimensiones se encuentran altamente correlacionadas (tabla 21).

Tabla 21. Varianza contabilizada para cada dimensión.

Dimensión	Alfa de Cronbach	Varianza contabilizada para		
		Total (autovalor)	Inercia	% de varianza
1	.926	5.263	.658	65.789
2	.915	5.006	.626	62.571

Total		10.269	1.284	
Media	.920	5.134	.642	64.180

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

En cuanto a la contribución de las variables a cada una de las dimensiones, la realización personal tiene mayor impacto en la dimensión 1, mientras que el desempeño del trabajador tiene más relevancia en la dimensión 2 (tabla 22).

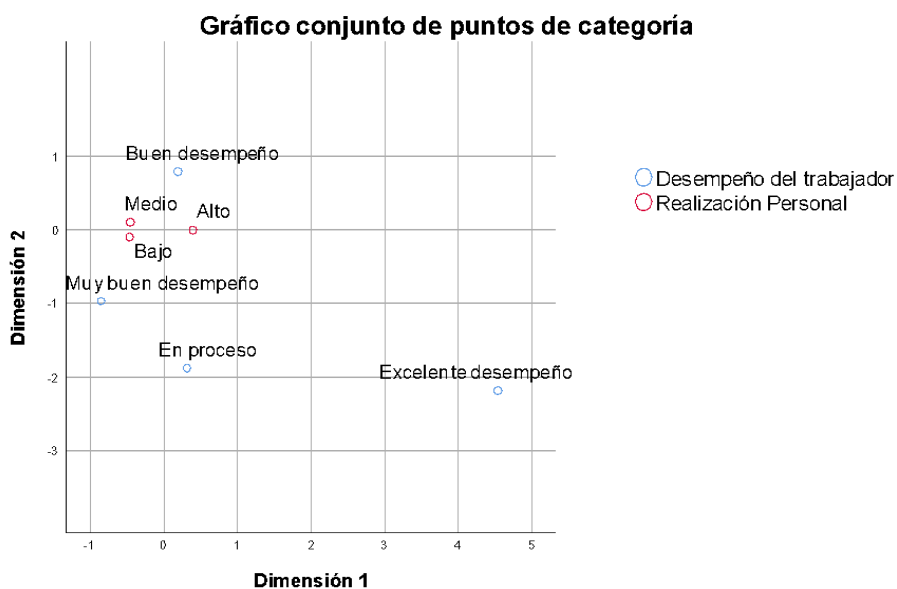
Tabla 22. Contribución de las variables a cada dimensión.

	Ponderación de variable	Dimensión		Media
		1	2	
Realización Personal	3	.183	.005	.094
Desempeño del trabajador	5	.943	.998	.971
Total activo	8	5.263	5.006	5.134
% de varianza		65.789	62.571	64.180

Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

En cuanto a la representación gráfica, no se observa un patrón de comportamiento entre las categorías de las variables, pues se encuentran muy dispersas en el plano, así que no es posible asociar una categoría con otra (gráfico 23).

Gráfico 23: Representación de las categorías de la realización personal y el desempeño del trabajador.



Fuente: base de datos en SPSS, 2021.

4.4. Discusión de resultados

En base a los resultados obtenidos y en relación a los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación a continuación procederemos a la discusión respectiva.

Respecto al objetivo general “Determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins año 2021, al aplicar la prueba exacta de Fisher se determinó que las variables no estaban asociadas ($p=0.815$), y a través del coeficiente Tau-c de Kendall, que fue igual a $0.030 (\pm 0.052)$ e indica una correlación positiva casi nula, y con un valor $p=0.560$, hay suficiente evidencia para determinar que no existe una relación significativa entre la variable estrés laboral y la variable desempeño del trabajador, es decir que la variable independiente no influye en la variable dependiente pues los resultados expresaron que de los 72.8% de los trabajadores que tuvieron tendencia al estrés, el 42.4% tuvieron buen desempeño y el 23.8% muy buen desempeño y el único trabajador que presento estrés tuvo buen desempeño. .

Respecto al primer objetivo específico: “Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivo Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el año 2021” al aplicar la prueba exacta de Fisher se encontró que el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador no se encontraban asociados ($p=0.735$), y al calcular el coeficiente de correlación Tau-c de Kendall, éste fue igual a $0.009 (\pm 0.037)$, que indica no correlación, con un valor p igual a 0.804 , por tanto no hay una relación significativa entre estas variables como lo arrojan los resultados en donde se encontró que los trabajadores que tuvieron agotamiento emocional medio (7.3%) y alto (4 %) presentaron entre buen y muy buen desempeño respectivamente.

En relación al segundo objetivo específico “Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el año 2021”, se encontró que no existe una relación significativa entre estas dos variables después de aplicar la prueba exacta de Fisher ($p=0.740$), resultado que se confirmó luego de calcular el coeficiente de correlación Tau-c de Kendall, que fue igual a $0.011 (\pm 0.034)$, con un valor p igual a 0.746 . Según los hallazgos encontrados los trabajadores que presentaron despersonalización media (6.6%) y alta (2.6%) presentaron entre buen y muy buen desempeño en mayor número.

Resultado similar se encontró en el tercer objetivo específico “Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el año 2021”, en donde después de aplicar la prueba exacta de Fisher ($p=0.513$) y el coeficiente de correlación Tau-c de Kendall, que fue igual a $-0.021 (\pm 0.065)$ con una significancia de $p=0.745$, se demostró que no existe asociación entre estas variables, pues de los trabajadores que presentaron realización personal baja (23.8%) y media (22.5%) tuvieron entre buen y muy buen desempeño en su mayoría.

Existen investigaciones cuyos resultados conservan relación con los obtenidos en el presente estudio como los expuestos por Urrunaga. (2018), cuyo objetivo fue “Demostrar la repercusión que tiene el síndrome de Burnout del personal de enfermería sobre el desempeño laboral en un hospital de salud”, su estudio fue de corte transversal, y correlacional y aplicó una encuesta para medir el estrés y otro para el desempeño laboral en una muestra de 46 trabajadores, sus resultados contrarrestaron su hipótesis pues

encontró que no hay relación relevante del síndrome de Burnout con el desempeño del personal siendo el valor p superior ($p=0,268 > 0.05$). (19).

Otro estudio que también tiene resultados similares es la investigación realizada por Chung y Salas. (2018), cuyo objetivo fue “Demostrar la influencia del estrés laboral en el desempeño de un grupo de enfermeros del servicio de emergencia de un hospital”. El estudio fue no experimental, correlacional, descriptivo y aplicó como instrumentos el cuestionario “The Nursing Stress Scale” (NSS) para medir el estrés y la ficha de observación del MINSA para evaluar el desempeño en una muestra aleatoria simple conformada por 34 enfermeros. Los resultados finales a los que llegaron fueron que la evidencia encontrada no es suficiente para afirmar que existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral ($p= 0.427$) (53).

En el otro extremo, encontramos estudios cuyos resultados son contrarios a los obtenidos en el presente estudio como los Brito, et al., (2016) quienes realizaron un estudio cuyo objetivo fue “Identificar si existe relación directa entre el estrés del enfermero producto del trabajo con su desempeño laboral en un centro de salud”. El estudio fue observacional, descriptivo, correlacional y transversal, y como instrumentos aplicaron: la escala de estrés percibido (PSS 14) y un cuestionario de valoración de la calidad del desempeño de la enfermera. Su muestra fue 181 enfermeros. Dentro de sus resultados obtenidos mediante el método de análisis de regresión y correlación lineal, se confirmó una relación curvilínea directa (U-shaped) entre los estímulos estresantes y la calidad del desempeño ($R^2 = 0.54$ y $p < 0.05$), confirmando que la exposición constante y frecuente a los factores productores de estrés influye en la calidad del desempeño laboral (14).

De igual forma En un estudio de Santillan. (2017), cuyo objetivo fue “Determinar la incidencia del estrés sobre el desempeño laboral en las enfermeras y sus repercusiones entre sí en un servicio de neonatología” cuya muestra fueron 32 enfermeras y la metodología empleada fue cuantitativo, de correlación y no experimental, medida en forma transversal. Empleó un cuestionario tipo Likert. Sus resultados demostraron una correlación negativa y moderada ($p=0.000$ $p < 0.05$), es decir existe correspondencia relevante entre estrés y desempeño. (20).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

a) De acuerdo a los resultados obtenidos tenemos:

Que respecto a la variable estrés los trabajadores tuvieron tendencia al estrés (72.8% siendo un 58.9% enfermeros o técnicos y 13.9% médicos). Respecto a sus dimensiones en agotamiento emocional y en despersonalización tuvieron nivel bajo (88.7% y 90.7%, respectivamente), mientras que en la dimensión realización personal tuvieron nivel alto (53.6%).

Referente a la variable desempeño los trabajadores registraron un buen desempeño (59.6% siendo el 49.0% enfermeros o técnicos y 10.6% médicos). Respecto a sus dimensiones en desempeño de la tarea se encontró un desempeño en proceso (57.6%) al igual que la dimensión desempeño contextual (53.6%) y en desempeño organizacional (58.3%).

La evidencia encontrada demostró que las variables estrés laboral y el desempeño del trabajador de salud no estaban asociadas significativamente entre sí ($p=0.815$ $p < 0.05$).

b) En base a los objetivos planteados podemos concluir:

- No existe relación significativa entre estrés laboral y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins año 2021
- El agotamiento emocional, dimensión del estrés, no se encuentra relacionada con el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins año 2021
- La despersonalización dimensión del estrés, no se encuentra relacionada con el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins año 2021
- La realización personal, dimensión del estrés, no se encuentra relacionada con el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del

5.2. Recomendaciones

A pesar de que no hay relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador, según el presente estudio, las instituciones de salud:

- ❖ Deben planificar y organizar periódicamente las actividades y tareas de trabajo, para evitar la sobrecarga laboral y lograr un mejor rendimiento laboral.
- ❖ Deben incluir dentro de su plan de trabajo, protocolos sobre prevención de riesgos psicosociales y manejo del estrés laboral.
- ❖ Fomentar la investigación y desarrollar estudios sobre riesgos psicosociales y las repercusiones sobre la salud y la empresa.
- ❖ Incluir dentro del control médico a sus trabajadores, evaluaciones y aplicación de instrumentos de detección precoz del estrés agudo y crónico.
- ❖ Plantear y desarrollar estrategias de sensibilización y concientización sobre el estrés laboral y salud mental a través de la inclusión de actividades en pro de un clima laboral óptimo y de relaciones interpersonales óptimas.

A los trabajadores de la salud de la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins:

- ❖ Por ser profesionales al servicio del cuidado de la salud y de la vida se les recomienda mantener el auto control y la regulación de sus emociones en aras de mantener el equilibrio emocional, sobre todo en situaciones de mucha presión.
- ❖ Participar activamente junto a la gestión en la toma de decisiones y mejoras laborales tanto a nivel institucional, grupal y profesional.
- ❖ Interactuar con el equipo de trabajo y mantenerse en continua comunicación,

coordinación y apoyo mutuo. Así mismo planificar y organizar sus actividades de trabajo y desarrollarlas con competencias habilidades y destrezas tanto científicas como psicológicas.

- ❖ Organizar y participar en actividades de recreación y relajación en aras de la salud mental en horarios y tiempos libres.
- ❖ Acudir en forma periódica a evaluaciones y controles médicos.

A nuestros representantes gubernamentales:

- ❖ Destacando la importancia de mantener la salud física y psicosocial del trabajador para lograr su máximo rendimiento y desempeño se debía considerar dentro de la política de salud del estado; la seguridad y protección de la clase trabajadora a través del impulso, reconocimiento e importancia de la salud ocupacional multidisciplinaria en todas las empresas e instituciones las cuales deben contar con profesionales especialistas en medicina del trabajo e higiene laboral. Así mismo a los profesionales que adolecen una enfermedad ocupacional crónica debían ser compensados con asistencia médica y una retribución económica de por vida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de sanidad y política social. Unidad de cuidados intensivos, estándares y recomendaciones. [Internet] 2010. [Citado: 2019 Abril 12]. Disponible en: <http://www.mscbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/UCI.pdf>
2. Bakker A. La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of work and organizational psychology*. 2013; 29 (3): 107-15.
3. Peiro J. Gonzáles R. Marti. C. y Gastaldi C. Estrés de Rol y desempeño de roles en organizaciones de servicios. *Revista de Psicología Social Aplicada*, [internet]; 1992: (vol. 2), 2-3, pp: 55-74.
4. Mansilla, f. Manual de riesgos psicosociales en el trabajo y práctica. [Internet].2016 noviembre 30. [Citado: 2018 Julio 11] Disponible en: <https://es.slideshare.net/FranCedeo/manual-de-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo>
5. Alonso M.”Et. al”_Clima ético, estrés de conciencia y laboral de enfermeras y médicos que laboran en cuidados intensivos neonatal. [Internet] 2019. [Citado: 2021 Noviembre 9]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1270/127063728006/html/>
6. Silva,”Et. al”. Ética empresarial y el desempeño laboral en organizaciones de alta tecnología (OAT). *Revista Venezolana de Gerencia*. [Internet].2020. [Citado: 2018 Julio 12]; Año 13. N°43. P 417-441. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/337264984_Etica_empresarial_y_el_desempeño_laboral_en_Organizaciones_de_Alta_Tecnologia_OAT/link/5ec699cd92851c11a87b857b/download

7. Cuadra D, Castro P. Tres saberes en la formación profesional por competencias: Integración de teorías subjetivas, profesionales y científicas. Formación universitaria.2018; 11(5), 19-30.
8. MINSA, Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud, Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos, [Internet].2019 Agosto. [Citado: 2018 Julio 12] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4940.pdf>
9. SINEACE. Experiencias exitosas de certificación de competencias profesionales en enfermería. [Internet].2016. [Citado: 2019 Abril 12] Disponible en: <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/4838/Experiencias%20exitosas%20de%20certificaci%C3%B3n%20de%20competencias%20profesionales%20de%20t%C3%A9cnicos%20en%20Farmacia%20y%20Enfermer%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Diario oficial del Bicentenario el Peruano. Modifican el reglamento de la ley n° 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo, aprobado por decreto supremo N° 005-2012-TR. N° 016-2016, [Internet] [Citado: 2018 Julio 12]. Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-el-reglamento-de-la-ley-n-29783-ley-de-seguridad-decreto-supremo-n-016-2016-tr-1466666-6/>.
11. Machacuay."Et. Al" Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020 [Internet] 2020 [Citado: 2021 Noviembre 12] Disponible: repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5562
12. Del hoyo M. Estrés laboral, [internet]; Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, Madrid, 2010, [Citado: 2018 Julio 28]. Disponible en <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLI>

CACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDi
vulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf

13. Rivas E. Barraza A. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales. Enfermería universitaria. SciELO. [Internet] 2018 [Citado: 2019 Abril 23], Vol. 15 N°2 .Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632018000200136&lang=es
14. Brito J.”Et. Al” Estrés percibido y desempeño laboral en enfermeras: un análisis estructural. Rev. Mex Sal Trab_[Internet] 2016 [Citado: 2019 Abril 23], Vol. 7-8 pag.10-17. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/309354295_Estres_percibido_y_desempeno_laboral_en_enfermeras_un_analisis_estructural
15. Cartuche A. Influencia del estrés laboral en el rendimiento profesional del equipo de salud del hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas-2016 [Tesis de especialidad en internet]. [Ecuador] universidad de las Américas 2017, [Citado: 2019 Abril 13], disponible en: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/7622/1/UDLA-EC-TEAIS-2017-08.pdf>
16. Guamán F, Campoverde G. Incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal de planta: médicos y de enfermería que trabaja en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Ciudad de Milagro. [Tesis de master en internet]. [Ecuador] universidad técnica de Babahoyo 2014, [Citado: 2019 Abril 13], disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/2024/1/T-UTB-CEPOS-MGSS-000061.pdf>
17. Seguel F. Valenzuela S. Relación entre la fatiga laboral y el síndrome de Burnout en personal de enfermería de centros hospitalarios. Enfermería universitaria. ScieceDirect. [Internet] 2014 [Citado: 2019 Abril 23]. Volumen 11, N° 4.Pages119-127. Disponible en:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706314709236>.

18. De La Cruz Y. Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016”, [Tesis de master en internet];[Lima] :USMP, 2018 [Citado: 2018 Julio 29], disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3488/3/delacruz_rym.pdf
19. Urrunaga L. Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería [Tesis de master en internet]. [Lima] universidad Cesar Vallejo 2017, [Citado: 2019 Abril 13], disponible en: http://www2.unavarra.es/gesadj/servicioBiblioteca/tutoriales/Citar_referenciar_
20. Santillan L. Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” [Tesis de master en internet]. [Lima] :universidad Cesar Vallejo 2017, [Citado: 2019 Abril 13], disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/159493547.pdf>
21. Gamonet J. Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior de Educación Público Sagrado Corazón de Jesús - Chiclayo 2016 [Tesis de master en internet]; [Lima] : Universidad Cesar Vallejo, 2016 [Citado: 2018 Julio 29], disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3722/gamonet_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Fernandez G. Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015, [Tesis de master en internet]; [Lima] : Universidad Cesar Vallejo, 2017, [Citado: 2018 Julio 29], disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7102/Fernandez_RGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

23. Bellido L. Desempeño laboral y estrés percibido en la micro red de salud José Carlos Mariátegui, 2016”, [Tesis de master en internet]; [Lima] : Universidad de Cesar Vallejo, 2018 [Citado: 2018 Julio 29], disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11198/Bellido_%20RLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Vara, A. Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa: Un método efectivo para las ciencias empresariales. [internet]; Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. 2010. [Citado: 2018 Julio 29], Disponible: en internet: www.aristidesvara.net.
25. Bavaresco, A. Proceso metodológico en la investigación: Cómo hacer un Diseño de Investigación. [internet]; Maracaibo, Venezuela. 2006 Disponible en: http://biblioteca.bcv.org.ve/cgi-win/be_alex.exe?Autor=Bavaresco+de+Prieto,+Aura&Nombrebd=bcv_internet
26. Arias, F. El Proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica. [internet]; 6° Ed. Caracas, Venezuela. Episteme C.A. 2012
27. OMS. Salud mental en el lugar de trabajo [internet]; octubre 2017 [Citado: 2018 Julio 28]. Disponible en http://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
28. OIT, Estrés en el trabajo. [internet]; Red Regional de bibliotecas OIT para América Latina y el Caribe, 2016. [Citado: 2018 Julio 28] Disponible en <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>.

29. OIT, Estrés laboral, [internet]; Red Regional de bibliotecas OIT para América Latina y el Caribe, 2016, [Citado: 2018 Julio 28]. Disponible en https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.p
30. Marín J. El estrés laboral: Bases teóricas y marco de intervención [internet] Universidad Complutense de Madrid; 1995 [Revisado 2018 Agosto 12] Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Antonio_Cano-Vindel/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_background_and_intervention_framework/links/09e41501afca081a0e000000/El-estres-laboral-bases-teoricas-y-marco-de-intervencion-Occupational-stress-theoretical-background-and-intervention-framework.pdf
31. Martinsez A. El síndrome de Bornout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión, [internet]; Universidad Complutense de Madrid, España, septiembre 2010, [Citado: 2018 Julio 28]. núm. 112, pp. 42-80 Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
32. Morgan J. La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura [internet]; 2015, [Citado: 2018 Noviembre 8]. Disponible en: <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>
33. Morgan J. La resiliencia y su relación con el desempeño laboral [internet]; 2016, [Citado: 2018 Noviembre 8]. Disponible en: <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/Edicion6/6ta-03-Morgan-Jesus.pdf>
34. Frez M. Factores que influyen o intervienen en el desempeño laboral, [internet]; 2015, [Citado: 2018 agosto 11]. Disponible en:

- <https://es.scribd.com/document/284356303/Factores-Que-Influyen-o-Intervienen-en-Este-Desempeño-Laboral>
35. Albaladejo B. Liderazgo y motivación, [internet]; Universidad de Alicante, 2007 [Citado: 2018 agosto 11]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10045/4298>
 36. Vroom, V. Pensamiento Imaginativo. (M. Gross, Productor), [internet]; 2009. [Citado: 2018 agosto 11]. Disponible en: <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/619711/Motivacion-El-Modelo-deExpectativas-de-Victor-Vroom.html>
 37. Hellreigel, D., Jackson, S., & Slocum Jr, J. Administracion un Enfoque Basado en las Competencias [internet]; (11 ed.). Mexico: Cengage Learning Editores, S.A. 2009
 38. Gorriti M. Nuevos enfoques de la gestión de RHH en las Administraciones Públicas [internet]; 2010, [Citado: 2018 Noviembre 8]. Disponible en http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o_concepto,%20criterios%20y%20m%C3%A9todos.pdf
 39. Ministerio de trabajo y asuntos sociales, Estrés laboral. [internet]; Documentos divulgativos. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. 2009. [Citado: 2018 Julio 11]. Disponible en <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
 40. Mansilla F. El síndrome de fatiga crónica: del modelo de susceptibilidad a la hipótesis de la cadena de estrés en el área laboral. [internet] Revista de la asociación española de neuropsiquiatría. 2003. [Citado: 2018 Julio 11]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352003000200003

41. Gorriti M. Nuevos enfoques de la gestión de RHH en las Administraciones Públicas [internet]; 2010, [Citado: 2018 Noviembre 8]. Disponible en http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o_concepto,%20criterios%20y%20m%C3%A9todos.pdf
42. Hernández R. Metodología de la investigación. México. MC graw hill educación. 2014.
43. Pineda E. Canales F. Metodología de la investigación. [internet]; 1994 [Citado: 2018 Julio 28]. Disponible en <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Manual%20para%20el%20Desarrollo%20de%20Personal%20de%20Salud.pdf>
44. Mousalli G. Métodos y diseño de la investigación cuantitativa. México. [internet]; revista Working Paper. 2015 [Citado: 2021 noviembre 12]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa
45. Fontes S. García C. Fundamentos de investigación en Psicología. Madrid. Edición digital. 2015
46. MOPTVDU, Plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral [internet]; EL Salvador 2016 [Citado: 2018 Julio 28]. Disponible en <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/vmt/documents/205124/download>
47. Carbajal K. Nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017. [Internet] 2017 [Citado: 2018 Noviembre 4] Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8368/Carbajal_UKY.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

48. Minsa “Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral” [Internet] 2008 [Citado: 2018 Noviembre 4] Disponible en:
<ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2008/RM626-2008.pdf>
49. Omnit. Cuestionario – Burnout [Internet] [Citado: 2018 Noviembre 4] Disponible en:
<http://www.omint.com.ar/website2/portals/0/images/newsprestadores/cuestionario-burnout-interactivo.pdf>
50. UPNA. Guía para citar y referenciar estilo vancouver [Internet] 2016 [Citado: 2019 Abril 12] Disponible en:
http://www2.unavarra.es/gesadj/servicioBiblioteca/tutoriales/Citar_referenciar_%28Vancouver%29.pdf
51. Ministerio de Salud. Normas técnicas de regulación de ensayos clínicos en seres humanos. Chile. [Internet] 2001. [Citado: 2021 Setiembre21], Disponible en:
<https://www.conicyt.cl/fonis/files/2013/03/Norma-T%C3%A9cnica-57.pdf>
52. Acevedo I. Aspectos éticos en la investigación científica. Ciencia y enfermería. [Internet] 2021 [Citado: 2021 Setiembre21], Vol. 8 N° 1. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/251072181_aspectos_eticos_en_la_investigacion_cientifica
- 53 Chung K. Salas J. nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia– hospital regional docente de trujillo 2018 [Internet] 2018 [Citado: 2021 Noviembre 4] Disponible:
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4349/1/re_enfe_karol.chung_jenny.salas_nivel.de.estres.laboral_datos.pdf

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR DE SALUD EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATAL DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS-2021							
Autor: Zully Isabel Villanueva De Los Santos.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2021?</p> <p>Problemas Específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2021? 2. ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -2021.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -2021 2. Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -2021 3. Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -2021</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2021</p> <p>Hipótesis específicas: 1. Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -2021 2. Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -2021 3. Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -2021</p>	Variable 1: ... Variable independiente: Estrés laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			<ul style="list-style-type: none"> ● Agotamiento emocional ● Despersonalización ● Realización personal 	<p>Cansancio físico agotamiento mental Frustración</p> <p>Deshumanización Frialdad Sentimientos de culpa</p> <p>Auto efectividad autoestima consideración personal</p>	<p>1,2,3,4 5,6,7 8,9</p> <p>10, 11 12, 13 14</p> <p>15, 16 17, 18, 19 20, 21, 22</p>	<p>0:Nunca 1: una o varias veces al año 2: una vez al mes o menos 3: varias veces al mes 4: una vez a la semana 5: varias veces a la semana 6: diariamente</p>	<p>Agotamiento emocional Bajo: 0-18 Medio: 19-26 Alto: 27-54</p> <p>Despersonalización : Bajo: 0-5 Medio: 6-9 Alto: 10-30</p> <p>Realización personal: Bajo: 0-33 Medio: 34-39 Alto: 40-56</p> <p>Decisión: Síndrome de estrés: Más de 88. Tendencia al Síndrome estrés: Entre 44 y 87 Sin riesgo de estrés: Entre 0-43</p>
Variable 2: Variable dependiente: Desempeño del trabajador							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos			

3. ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño del trabajador de salud en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -2021?	Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -2021		Desempeño de tarea Desempeño contextual Desempeño organizacional	Responsabilidad Oportunidad Calidad del trabajo Iniciativa Colaboración Relaciones interpersonales Confiabilidad y discreción Cumplimiento de las Normas	1 2 3 4 5 6 7 8	I. Excelente desempeño = 8.75 II. Muy buen desempeño = 7 III. Buen desempeño= 5.25 IV. En proceso = 3.5 V. Pobre desempeño=1.75	Excelente desempeño: 63 a 70 Muy buen desempeño: 56 a 62 Buen desempeño: 42 a 55 En proceso: 28 a 41 Pobre desempeño: Menor a 28
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Tipo: Investigación aplicada Alcance. Correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental, transversal. Método: Hipotético deductivo	Población: 151 trabajadores de salud del 2 A de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Edgardo Rebagliati Martins Tamaño de muestra: Para el presente estudio de investigación no se calculó el tamaño de la muestra porque la investigación fue de tipo censal (Se trabajó con el 100% de la población, es decir con los 151 trabajadores de salud del servicio del 2 A unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Edgardo Rebagliati Martins).	Variable 1: V. Independiente: Estrés laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario: Maslash Burnout Inventory (MBI) Autor: Maslash y Jackson Año: 1982 Monitoreo: una vez Ámbito de Aplicación: UCIN - HNERM Forma de Administración: Directa Variable 2: V. Dependiente: Desempeño del trabajador. Técnicas: Observación. Instrumentos: Lista de verificación: INVENTARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL Autor: MINISTERIO DE SALUD (R. M. N°626-2008/MINSA) Año: 2008 Monitoreo: una vez Ámbito de Aplicación: UCIN - HNERM Forma de Administración: Directa (Aplicado por los jefes)		Análisis de Datos: software estadístico SPSS 26 INFERENCIAL: Para las dimensiones de los instrumentos se calcularon las pruebas Chi cuadrada y exacta de Fisher. Para responder a los objetivos, se calculó el coeficiente Tau-c de Kendall. También se incluyó el error estándar del coeficiente de correlación y su valor p, y se trabajó con un nivel de confianza del 95%.			

Anexo 2: Instrumento N° 1: (V. Independiente)

ESCALA DE MASLACH - MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) Autor:
MASLACH y JACKSON (1982)

A continuación, 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 satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	una o varias veces al año	una vez al mes o menos	varias veces al mes	una vez a la semana	varias veces a la semana	Diariamente

DIMENSIONES / ítems	Evaluación						
	0	1	2	3	4	5	6
Agotamiento emocional							
1. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
2. Siento que trabajar todo el día con los pacientes me cansa							
3. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
4. Siento que trabajar en contacto directo con los pacientes me cansa							
5. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado							
6. Siento que mi trabajo me está desgastando							
7. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
8. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo							
9. Me siento frustrado por el trabajo							
Despersonalización							
10. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales							
11. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente							

12. Siento que me he hecho más duro con la gente							
13. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
14. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas							
Realización personal							
15. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender							
16. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo							
17. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender							
18. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo							
19. Me siento muy enérgico en mi trabajo							
20. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo							
21 Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender							
22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							

Tabla de calificación: Sumar las respuestas de los ítems que se señalan.

DIMENSIÓN	ITEMS	Valor total obtenido	Indicios de estrés
Agotamiento emocional	1,2,3,4,5,6,7,8,9	0	Más de 26
Despersonalización	10,11,12,13,14,	0	Más de 9
Realización personal	15,16,17,18,19,20,21,22	0	Menos de 34

Valoración de las puntuaciones

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el estrés

Valores de referencia según dimensión

DIMENSIÓN	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

Puntuación total

	Puntaje
Síndrome de estrés	Más de 88
Tendencia al Síndrome estrés	Entre 44 y 87
Sin riesgo de estrés	Entre 0-43

Anexo 3: Instrumento N° 2 (V. dependiente)

INVENTARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL -MINISTERIO DE SALUD (R. M. N°626-2008/MINSA. 11/9/2008)

A continuación califique usted al evaluado en forma objetiva, respecto a su desempeño como trabajador. Los resultados de este inventario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. El objetivo es conocer el desempeño laboral de trabajador en el área. Marque una cruz en la casilla correspondiente a la puntuación que considere más adecuada.

Puntuación	Escala
I	Excelente desempeño
II	Muy buen desempeño
III	Buen desempeño
IV	En proceso
V	Pobre desempeño

Dimensión	Ítems	Niveles valorativos	Evaluación	
Desempeño de tarea	1.Responsabilidad	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones.	I	
		Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso.	II	
	2.Oportunidad	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.	III	
		Ocasionalmente asume las funciones encomendadas	IV	
		Falta en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.	V	
	3.Calidad del trabajo	Entrega sus trabajos en el plazo establecido.	I	
		Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en las fechas solicitadas.	II	
		Entrega sus trabajos con posterioridad a la fecha fijada.	III	
		No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido	IV	
		No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido	V	
		Realiza excelente trabajo. Excepcionalmente comete errores	I	
		Se evidencia la calidad en el trabajo que desarrolla. Las supervisiones son de rutina	II	
		La calidad del trabajo realizado es solo promedio	III	
		Su trabajo y reportes son poco significativos,	IV	

		Trabajo incompleto, de pobre calidad.	V	
Desempeño contextual	4.Iniciativa	Aporta con iniciativas. Logrando los objetivos en la labor que desempeña	I	
		Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo.	II	
		Sugiriendo forma para alcanzar los objetivos institucionales		
		Se apega a la rutina establecida en el trabajo.	III	
	5.Colaboración	Carece de iniciativa para iniciar las actividades de trabajo.	IV	
		Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre las anomalías existentes	V	
		Se distingue por su disposición a ayudar en la realización del trabajo. Colabora siempre de manera espontánea.	I	
	6.Relaciones interpersonales	Tiene buena disposición para ayudar en la realización del trabajo cuando se le solicita	II	
		Manifiesta disposición a prestar su ayuda en la realización del trabajo, siempre que se le indique.	III	
		Presta su ayuda en virtud a la indicación impartida	IV	
		Siempre objeta la colaboración en el trabajo, aun cuando se le indica.	V	
		Muestra amabilidad con todos. Facilitando la comunicación permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto	I	
		Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento	II	
		No siempre manifiesta buen trato con terceros pero estas acciones no tiene mayor transcendencia	III	
		Generalmente no muestra preocupación por las necesidades de sus compañeros de trabajo	IV	
		Es habitualmente descortés en el trato. Ocasiona quejas y conflictos constantemente.	V	
		Desempeño organizacional	7.Confiabilidad y discreción	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros
En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.	II			
Sabe diferenciar la información pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos	III			
8.Cumplimiento de las Normas	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias.		IV	

		Indiscreto nada confiable	V	
		Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.	I	
		Casi siempre cumple con las normas de la institución.	II	
		Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.	III	
		A veces no muestra respeto a las normas de la institución	IV	
		No cumple las normas.	V	

Nombre del Evaluador

Cargo del Evaluador

Nombre/Profesión del Evaluado

Firma de conformidad

Evaluador

Evaluado

Escala de Valoración

Puntuación	Escala
I	Excelente desempeño
II	Muy buen desempeño
III	Buen desempeño
IV	En proceso
V	Pobre desempeño

Tabla de calificación: Sumar las respuestas de los ítems que se señalan.

DIMENSIÓN		Niveles valorativos				
		V	IV	III	II	I
Desempeño de la tarea	1.Responsabilidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
	2.Oportunidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
	3.Calidad del trabajo	1.75	3.5	5.25	7	8.75

Desempeño contextual	4.Iniciativa	1.75	3.5	5.25	7	8.75
	5.Colaboración	1.75	3.5	5.25	7	8.75
	6.Relaciones interpersonales	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Desempeño organizacional	7.Confiabilidad y discreción	1.75	3.5	5.25	7	8.75
	8.Cumplimiento de las Normas	1.75	3.5	5.25	7	8.75

Puntuación total

	Puntaje
Excelente desempeño	63 a 70
Muy buen desempeño	56 a 62
Buen desempeño	42 a 55
En proceso	28 a 41
Pobre desempeño	Menor a 28

Anexo 4: Validez de los Instrumentos

Validez de V. Aiken en el instrumento N° 1: MBI (Maslash Burnout Inventory Autor: MASLACH y JACKSON (1982)

DIMENSIONES	ITEMS	CATEGORÍAS/ V. Aiken			
		suficiencia	claridad	coherencia	relevancia
1. Agotamiento emocional	1	0.96666667	0.96666667	0.93333333	1
	2	0.93333333	0.86666667	0.83333333	0.9
	3	0.96666667	0.9	0.86666667	0.93333333
	4	0.93333333	0.93333333	0.9	0.96666667
	5	0.96666667	1	0.96666667	0.96666667
	6	0.96666667	0.9	0.93333333	1
	7	0.96666667	1	0.96666667	1

	8	0.96666667	0.93333333	0.9	0.93333333
	9	0.96666667	0.96666667	0.93333333	1
2. Despersonalización	10	0.93333333	0.9	0.9	0.93333333
	11	0.96666667	0.9	0.9	0.96666667
	12	0.96666667	0.96666667	0.96666667	1
	13	1	1	0.96666667	1
	14	0.96666667	0.86666667	0.86666667	0.86666667
	15	0.96666667	0.96666667	0.96666667	1
3. Realización personal	16	0.96666667	1	0.96666667	1
	17	0.93333333	0.86666667	0.9	0.93333333
	18	0.96666667	0.96666667	0.96666667	1
	19	0.93333333	0.93333333	0.93333333	0.9
	20	0.96666667	1	0.93333333	0.93333333
	21	0.93333333	0.86666667	0.86666667	0.9
	22	0.93333333	0.93333333	0.9	0.9

Análisis e interpretación: Se determina que los valores obtenidos fueron mayores a 0.8, por ello se mantiene los ítems evaluados de las dimensiones del instrumento MBI (Maslash Burnout Inventory)

Validez de V. Aiken en el instrumento N°2: Inventario de desempeño laboral - MINISTERIO DE SALUD (R. M. N°626-2008/MINSA. 11/9/2008)

Dimensiones	ITEMS	Niveles valorativos	Categoría // V. Aiken				
			suficiencia	claridad	coherencia	relevancia	
Desempeño de tarea	Responsabilidad	1	0.9	0.86666667	0.86666667	0.96666667	
		2	0.93333333	0.86666667	0.86666667	0.9	
		3	1	1	1	1	
		4	0.96666667	0.96666667	1	0.96666667	
		5	0.86666667	0.83333333	0.86666667	0.86666667	
	Oportunidad	1	0.93333333	0.9	0.9	0.93333333	
		2	0.96666667	0.96666667	0.96666667	0.96666667	
		3	0.8	0.76666667	0.83333333	0.86666667	
		4	0.86666667	0.86666667	0.83333333	0.93333333	
		5	0.83333333	0.8	0.83333333	0.86666667	
			1	0.9	0.86666667	0.86666667	0.9

	Calidad del trabajo	2	0.83333333	0.83333333	0.83333333	0.83333333
		3	0.83333333	0.8	0.8	0.83333333
		4	0.9	0.86666667	0.86666667	0.86666667
		5	0.96666667	0.96666667	0.93333333	0.93333333
		Desempeño contextual	Iniciativa	1	1	0.96666667
		2	0.96666667	0.96666667	1	1
		3	0.76666667	0.76666667	0.83333333	0.86666667
		4	0.86666667	0.8	0.76666667	0.86666667
		5	0.93333333	0.93333333	0.93333333	0.96666667
	Colaboración	1	0.9	0.9	0.9	0.93333333
		2	0.96666667	0.93333333	1	0.96666667
		3	0.96666667	1	0.93333333	1
		4	0.96666667	0.96666667	0.93333333	0.96666667
		5	0.93333333	0.96666667	0.9	0.96666667
	Relaciones interpersonales	1	0.93333333	0.93333333	0.83333333	0.93333333
		2	0.93333333	0.83333333	0.93333333	0.96666667
		3	0.86666667	0.8	0.9	0.93333333
		4	0.96666667	0.96666667	0.96666667	0.96666667
		5	0.93333333	0.9	0.93333333	1
Desempeño organizacional	Confiabilidad y discreción	1	1	1	1	1
		2	1	0.9	0.93333333	0.96666667
		3	0.93333333	0.93333333	0.96666667	0.96666667
		4	1	1	1	1
		5	1	0.96666667	0.96666667	0.96666667
	Cumplimiento de las Normas	1	1	0.96666667	1	1
		2	1	1	1	1
		3	0.96666667	0.96666667	0.96666667	0.96666667
		4	0.96666667	1	1	1
		5	0.96666667	0.96666667	0.96666667	0.96666667

Análisis e interpretación: Se determina que los valores obtenidos instrumento Inventario de desempeño laboral, fueron mayores a 0.8, a excepción de los ítems oportunidad en el tercer nivel valorativo en la categoría claridad que se obtiene 0.76, y en el ítems iniciativa en el tercer nivel valorativo en la categoría claridad que se obtiene 0.76, así como en el cuarto nivel valorativo de coherencia que se obtiene 0.76, los demás ítems se mantendrán.

Validez de V. Aiken en el instrumento Inventario de desempeño laboral en la dimensión desempeño de la tarea

Dimensiones	ITEMS	Niveles valorativos	Categoría // V. Aiken	ITEMS MODIFICADO
Desempeño de tarea	2.Oportunidad	3. Entrega sus trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo	Claridad 0.76666667 Coherencia 0.83333333 Relevancia0.86666667 Suficiencia 0.8	Entrega sus trabajos con posterioridad a la fecha fijada.

Análisis e interpretación: En la dimensión desempeño de la tarea en el ítems 2, nivel valorativo 3 se cambia por tener en claridad 0.76. Dice: “Entrega sus trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo” y se modifica a “Entrega sus trabajos con posterioridad a la fecha fijada.”.

Validez de V. Aiken en el instrumento Inventario de desempeño laboral en la dimensión

Desempeño contextual

Dimensiones	ITEMS	Niveles valorativos	Categoría // V. Aiken	ITEMS MODIFICADO
Desempeño contextual	4.Iniciativa	3. Se apega a la rutina establecida. A veces logra sus objetivos	Claridad 0.76666667 Coherencia 0.83333333 Relevancia 0.86666667 Suficiencia 0.76666667	Se apega a la rutina establecida en el trabajo.
		4. Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos	Claridad 0.8 Coherencia 0.76666667 Relevancia0.86666667 Suficiencia 0.86666667	Carece de iniciativa para iniciar las actividades de trabajo.

Análisis e interpretación: En la dimensión desempeño contextual en el ítems 4, nivel valorativo 3 se cambia por tener en claridad 0.76. Dice: “Se apega a la rutina establecida. A veces logra sus objetivos” y se modifica a “Se apega a la rutina establecida en el trabajo.” y en el mismo ítems 4, nivel valorativo 4 se cambia por tener en coherencia 0.76. Dice: “Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos” y se modifica a “Carece de iniciativa para iniciar las actividades de trabajo”.

Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Base de datos del instrumento N° 1: MBI (Maslach Burnout Inventory) Autor: Maslach y Jackson (1982)

N° Encuesta	Items																					
		1	2	3	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
1		2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	2	2
2		6	5	4	4	3	1	3	1	1	1	1	1	1	7	5	7	7	6	7	7	3
3		3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	6	6	5	7	6	5	7	2
4		3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	7	7	6	7	6	7	6
5		5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	7	7	1	7	1	2
6		7	7	6	2	4	4	7	3	1	1	1	3	2	2	7	7	7	3	7	3	5
7		3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	7	7	7	7	7	6
8		3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	4	6	6	6	6	6	2

9		2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	7	7	7	7	7
10		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7
11		6	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7
12		2	3	4	2	3	3	2	2	6	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	5
13		6	3	4	2	4	1	3	1	1	1	2	2	1	6	6	6	7	7	7	7	7
14		6	5	3	3	2	2	1	1	4	1	1	1	1	6	6	6	6	5	7	5	6
15		4	4	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	4	5	6	5	1	6	6	6
16		6	4	4	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	7	6	7	6	6	6	6	7
17		3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	5
18		7	2	1	3	7	1	1	1	3	1	1	1	1	6	6	7	7	6	6	7	6
19		7	6	6	4	4	4	3	2	2	1	4	3	2	6	6	7	6	5	6	5	6
20		3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	4	6	6	2	6	6	6	6
21		4	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6
22		4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	6
23		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	6
24		4	3	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	1	6	6	6	7	6	6	6	5
25		3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	4	5	4	1
26		4	4	6	2	1	1	1	1	2	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
27		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	7
28		4	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	7	7	4	7	7	4	7
29		2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7
30		4	3	2	3	3	3	2	4	4	1	1	2	2	1	7	6	6	6	6	4	7

Resultado de confiabilidad del Instrumento N° 1: MBI (Maslach Burnout Inventory) Autor:
Maslach y Jackson (1982)

ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD		
N° encuestados	N de <i>items</i>	Alfa de Cronbach
30	22	0.81078103

Análisis e interpretación: el valor del Alfa de Cronbach se encuentra en el rango de valor casi perfecto, considerándose fiable el instrumento evaluado

Base de datos del instrumento N° 2: Inventario de desempeño laboral - Ministerio de Salud (R.
M. N°626-2008/MINSA. 11/9/2008)

N° INVENTARIO	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8
1		3	2	2	3	2	2	2	2
2		3	2	2	2	3	3	2	2
3		2	2	2	2	1	1	2	2
4		3	2	3	3	3	3	2	3
5		3	3	2	2	2	2	2	2
6		2	2	2	2	2	2	2	2
7		3	2	2	2	2	2	2	2
8		2	2	2	2	1	2	2	2
9		3	3	3	3	5	3	4	3
10		4	4	3	4	4	3	4	3
11		4	4	3	3	5	4	4	4
12		1	1	1	1	1	1	1	1
13		2	2	2	3	3	2	2	2

14		2	2	2	2	2	2	2	2
15		2	2	2	2	2	2	2	2
16		3	2	2	2	2	2	2	2
17		3	2	3	3	2	2	2	2
18		3	2	3	3	3	2	2	3
19		2	2	1	2	2	2	2	2
20		3	2	3	3	3	2	2	3
21		2	2	1	2	2	1	2	1
22		1	1	1	1	1	1	1	1
23		2	1	1	2	1	2	2	1
24		2	2	2	2	3	3	2	2
25		2	1	1	2	2	1	2	1
26		3	2	3	3	3	2	2	3
27		3	2	2	3	1	2	2	2
28		3	2	3	3	3	2	2	2
29		2	2	1	2	1	1	2	1
30		3	2	2	3	1	2	2	2

Resultado de confiabilidad del Instrumento N° 2: Inventario de desempeño laboral - Ministerio de Salud (R. M. N°626-2008/MINSA. 11/9/2008)

ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD		
N° encuestados	N de <i>items</i>	Alfa de Cronbach
30	8	0.94425102

Análisis e interpretación: el valor del Alfa de Cronbach se encuentra en el rango de valor Casi perfecto, considerándose fiable el instrumento evaluado

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

Estrés laboral y desempeño del trabajador de salud en la unidad de cuidados intensivos neonatal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021

Consentimiento informado

La presente investigación es conducido(a) por: Zully Isabel Villanueva De los Santos, egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención del grado de Maestro. El objetivo de este estudio es Determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño del trabajador de salud de la UCIN del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el año 2021. La investigación consistirá en aplicar una encuesta para identificar el estrés y un inventario para determinar su desempeño. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será

confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”), y su Reglamento, Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. Estos datos serán almacenados en la Base de Datos del investigador. Asimismo, usted puede modificar, actualizar o eliminar, según crea conveniente, sus datos en el momento que desee. Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer consultas, durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse, sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Usted no tendrá ningún gasto y también no recibirá retribución en dinero por haber participado del estudio. Los datos finales le serán comunicados al finalizar los el estudio. Desde ya le agradezco su participación.

Mediante el presente documento yo,
con DNI, acepto participar voluntariamente en este estudio, conducido por Zully Isabel Villanueva De los Santos, del cual he sido informado(a) el objetivo y los procedimientos. Además acepto que mis Datos Personales sean tratados para el estudio, es decir, el investigador podrá realizar las acciones necesarias con estos (datos) para lograr los objetivos de la investigación. Entiendo que una copia de este documento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Firmo en señal de conformidad:

DNI:

Fecha:

Investigador: Zully Isabel Villanueva De los Santos.

Teléfono celular: 995577538

Correo electrónico: zullyv123@hotmail.com

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



CONFORMIDAD DEL PROYECTO DE TESIS POR EL ASESOR

Lima, 21 de setiembre de 2021

Señor Doctor:

GUILLERMO A. RAFFO IBARRA
Director(a) de la Escuela de Posgrado (EPG)
Universidad Privada Norbert Wiener
Presente. -

Ref.: Proyecto de tesis: "ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR DE SALUD EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATAL DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTIN-2021",

De mi mayor consideración:

Es grato saludarlo e informarle que, luego de revisar el Proyecto de Tesis: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR DE SALUD EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATAL DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTIN-2021.

Manifiesto mi conformidad sobre el proyecto de tesis, ya que cumple con todos los requisitos académicos solicitados por el área de investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener y también cumple con la originalidad establecida en el artículo 12.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales - RENATI.

Manifiesto a usted Sr. Director de la Escuela de Posgrado mi compromiso de continuar como ASESOR(A) para acompañar a al maestrante Zully Isabel Villanueva de los Santos en el desarrollo del proyecto de Tesis al que se hace referencia.

Finalmente, cumpro con informar mi compromiso de lograr que el maestrante Zully Isabel Villanueva de los Santos desarrolle el proyecto de tesis en el plazo máximo de 4 meses continuos, para que con mi dictamen de aprobación y/o conformidad del informe final de la tesis pase a la fase de revisión y posterior sustentación.

Atentamente,



Dr. Misael Erikson Maguilla Palma
DNI=1974594
Asesor de tesis

Anexo 8: Base de datos del instrumento N° 1: MBI (Maslash Burnout Inventory)

Número de la encuesta	Valores de referencia según dimensión						Total	
	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal			
1	19	Medio	4	Bajo	17	Bajo	40	Sin riesgo de estrés
2	5	Bajo	0	Bajo	45	Alto	50	Tendencia al Síndrome estrés
3	6	Bajo	3	Bajo	46	Alto	55	Tendencia al Síndrome estrés
4	8	Bajo	3	Bajo	47	Alto	58	Tendencia al Síndrome estrés
5	11	Bajo	1	Bajo	41	Alto	53	Tendencia al Síndrome estrés
6	11	Bajo	3	Bajo	27	Bajo	41	Sin riesgo de estrés
7	19	Medio	0	Bajo	39	Medio	58	Tendencia al Síndrome estrés
8	5	Bajo	1	Bajo	25	Bajo	31	Sin riesgo de estrés
9	7	Bajo	0	Bajo	31	Bajo	38	Sin riesgo de estrés
10	6	Bajo	1	Bajo	37	Medio	44	Tendencia al Síndrome estrés
11	9	Bajo	2	Bajo	35	Bajo	44	Tendencia al Síndrome estrés
12	18	Bajo	1	Bajo	38	Medio	57	Tendencia al Síndrome estrés
13	8	Bajo	0	Bajo	42	Alto	50	Tendencia al Síndrome estrés
14	8	Bajo	1	Bajo	12	Bajo	21	Sin riesgo de estrés
15	19	Medio	2	Bajo	39	Medio	60	Tendencia al Síndrome estrés
16	15	Bajo	4	Bajo	38	Medio	57	Tendencia al Síndrome estrés
17	5	Bajo	0	Bajo	40	Alto	45	Tendencia al Síndrome estrés
18	6	Bajo	0	Bajo	45	Alto	51	Tendencia al Síndrome estrés
19	10	Bajo	0	Bajo	48	Alto	58	Tendencia al Síndrome estrés
20	5	Bajo	3	Bajo	43	Alto	51	Tendencia al Síndrome estrés
21	7	Bajo	1	Bajo	42	Alto	50	Tendencia al Síndrome estrés
22	9	Bajo	1	Bajo	36	Medio	46	Tendencia al Síndrome estrés
23	12	Bajo	1	Bajo	34	Medio	47	Tendencia al Síndrome estrés
24	8	Bajo	0	Bajo	48	Alto	56	Tendencia al Síndrome estrés
25	7	Bajo	0	Bajo	38	Medio	45	Tendencia al Síndrome estrés
26	16	Bajo	1	Bajo	42	Alto	59	Tendencia al Síndrome estrés
27	18	Bajo	2	Bajo	37	Medio	57	Tendencia al Síndrome estrés
28	7	Bajo	0	Bajo	35	Medio	42	Sin riesgo de estrés
29	13	Bajo	0	Bajo	30	Bajo	43	Sin riesgo de estrés
30	8	Bajo	2	Bajo	24	Bajo	34	Sin riesgo de estrés
31	18	Bajo	0	Bajo	39	Medio	57	Tendencia al Síndrome estrés
32	13	Bajo	6	Medio	12	Bajo	31	Sin riesgo de estrés
33	19	Medio	2	Bajo	47	Alto	68	Tendencia al Síndrome estrés
34	7	Bajo	0	Bajo	48	Alto	55	Tendencia al Síndrome estrés
35	7	Bajo	0	Bajo	42	Alto	49	Tendencia al Síndrome estrés
36	1	Bajo	2	Bajo	42	Alto	45	Tendencia al Síndrome estrés
37	3	Bajo	1	Bajo	47	Alto	51	Tendencia al Síndrome estrés
38	26	Medio	2	Bajo	44	Alto	71	Tendencia al Síndrome estrés
39	12	Bajo	4	Bajo	42	Alto	58	Tendencia al Síndrome estrés
40	12	Bajo	2	Bajo	45	Alto	59	Tendencia al Síndrome estrés
41	1	Bajo	2	Bajo	42	Alto	45	Tendencia al Síndrome estrés
42	2	Bajo	6	Medio	48	Alto	56	Tendencia al Síndrome estrés
43	8	Bajo	4	Bajo	48	Alto	60	Tendencia al Síndrome estrés
44	13	Bajo	10	Alto	29	Bajo	52	Tendencia al Síndrome estrés
45	20	Medio	6	Medio	43	Alto	69	Tendencia al Síndrome estrés
46	3	Bajo	0	Bajo	48	Alto	51	Tendencia al Síndrome estrés
47	16	Bajo	2	Bajo	33	Bajo	51	Tendencia al Síndrome estrés
48	9	Bajo	0	Bajo	46	Alto	55	Tendencia al Síndrome estrés
49	2	Bajo	12	Alto	45	Alto	59	Tendencia al Síndrome estrés
50	17	Bajo	0	Bajo	28	Bajo	45	Tendencia al Síndrome estrés
51	4	Bajo	1	Bajo	28	Bajo	33	Sin riesgo de estrés
52	1	Bajo	0	Bajo	47	Alto	48	Tendencia al Síndrome estrés
53	3	Bajo	0	Bajo	45	Alto	48	Tendencia al Síndrome estrés
54	4	Bajo	0	Bajo	48	Alto	52	Tendencia al Síndrome estrés
55	1	Bajo	0	Bajo	46	Alto	47	Tendencia al Síndrome estrés

DIMENSIÓN	Bajo	Medio	Alto	
Agotamiento emocional	Entre 0-18	Entre 19-26	27 a más	
Total Agotamiento	134	11	0	151
Despersonalización	Entre 0-5	Entre 6-9	10 a más	
Total Despersonalización	137	10	4	151
Realización personal	Entre 0-33	Entre 34-39	40 a más	
Total Realización	36	34	81	151

Descripción	Puntaje	Cantidad de encuestas
Síndrome de estrés	Más de 88	1
Tendencia al Síndrome estrés	Entre 44 y 87	110
Sin riesgo de estrés	Entre 0-43	40
Total		151

Base de datos del instrumento N° 1: MBI (Maslach Burnout Inventory)

56	3	Bajo	0	Bajo	48	Alto	51	Tendencia al Síndrome estrés
57	1	Bajo	4	Bajo	38	Medio	43	Sin riesgo de estrés
58	1	Bajo	8	Medio	48	Alto	57	Tendencia al Síndrome estrés
59	8	Bajo	2	Bajo	14	Bajo	24	Sin riesgo de estrés
60	6	Bajo	1	Bajo	48	Alto	55	Tendencia al Síndrome estrés
61	8	Bajo	0	Bajo	44	Alto	52	Tendencia al Síndrome estrés
62	5	Bajo	1	Bajo	29	Bajo	35	Sin riesgo de estrés
63	2	Bajo	0	Bajo	48	Alto	50	Tendencia al Síndrome estrés
64	5	Bajo	0	Bajo	47	Alto	52	Tendencia al Síndrome estrés
65	5	Bajo	0	Bajo	45	Alto	50	Tendencia al Síndrome estrés
66	19	Medio	0	Bajo	37	Medio	56	Tendencia al Síndrome estrés
67	13	Bajo	0	Bajo	42	Alto	55	Tendencia al Síndrome estrés
68	20	Medio	1	Bajo	40	Alto	61	Tendencia al Síndrome estrés
69	12	Bajo	2	Bajo	48	Alto	62	Tendencia al Síndrome estrés
70	11	Bajo	0	Bajo	37	Medio	48	Tendencia al Síndrome estrés
71	7	Bajo	0	Bajo	46	Alto	53	Tendencia al Síndrome estrés
72	6	Bajo	0	Bajo	48	Alto	54	Tendencia al Síndrome estrés
73	11	Bajo	3	Bajo	42	Alto	56	Tendencia al Síndrome estrés
74	1	Bajo	1	Bajo	47	Alto	49	Tendencia al Síndrome estrés
75	0	Bajo	0	Bajo	48	Alto	48	Tendencia al Síndrome estrés
76	4	Bajo	0	Bajo	34	Medio	38	Sin riesgo de estrés
77	10	Bajo	1	Bajo	43	Alto	54	Tendencia al Síndrome estrés
78	2	Bajo	0	Bajo	47	Alto	49	Tendencia al Síndrome estrés
79	4	Bajo	1	Bajo	35	Medio	40	Sin riesgo de estrés
80	9	Bajo	2	Bajo	38	Medio	49	Tendencia al Síndrome estrés
81	3	Bajo	5	Bajo	43	Alto	51	Tendencia al Síndrome estrés
82	31	Alto	0	Bajo	43	Alto	74	Tendencia al Síndrome estrés
83	14	Bajo	3	Bajo	21	Bajo	38	Sin riesgo de estrés
84	4	Bajo	3	Bajo	37	Medio	44	Tendencia al Síndrome estrés
85	7	Bajo	0	Bajo	40	Alto	47	Tendencia al Síndrome estrés
86	4	Bajo	1	Bajo	35	Medio	40	Sin riesgo de estrés
87	15	Bajo	1	Bajo	40	Alto	56	Tendencia al Síndrome estrés
88	2	Bajo	1	Bajo	48	Alto	51	Tendencia al Síndrome estrés
89	10	Bajo	1	Bajo	32	Bajo	43	Sin riesgo de estrés
90	2	Bajo	0	Bajo	36	Medio	38	Sin riesgo de estrés
91	2	Bajo	0	Bajo	48	Alto	50	Tendencia al Síndrome estrés
92	8	Bajo	1	Bajo	29	Bajo	38	Sin riesgo de estrés
93	14	Bajo	3	Bajo	41	Alto	58	Tendencia al Síndrome estrés
94	28	Alto	6	Medio	31	Bajo	65	Tendencia al Síndrome estrés
95	6	Bajo	2	Bajo	47	Alto	55	Tendencia al Síndrome estrés
96	13	Bajo	0	Bajo	42	Alto	55	Tendencia al Síndrome estrés
97	6	Bajo	0	Bajo	35	Medio	41	Sin riesgo de estrés
98	12	Bajo	6	Medio	27	Bajo	45	Tendencia al Síndrome estrés
99	9	Bajo	0	Bajo	41	Alto	50	Tendencia al Síndrome estrés
100	1	Bajo	0	Bajo	6	Bajo	7	Sin riesgo de estrés
101	6	Bajo	2	Bajo	31	Bajo	39	Sin riesgo de estrés
102	5	Bajo	1	Bajo	45	Alto	51	Tendencia al Síndrome estrés
103	7	Bajo	1	Bajo	25	Bajo	33	Sin riesgo de estrés
104	12	Bajo	2	Bajo	32	Bajo	46	Tendencia al Síndrome estrés
105	4	Bajo	2	Bajo	27	Bajo	33	Sin riesgo de estrés
106	4	Bajo	0	Bajo	40	Alto	44	Tendencia al Síndrome estrés
107	11	Bajo	0	Bajo	44	Alto	55	Tendencia al Síndrome estrés
108	1	Bajo	1	Bajo	35	Medio	37	Sin riesgo de estrés
109	6	Bajo	0	Bajo	27	Bajo	33	Sin riesgo de estrés
110	1	Bajo	0	Bajo	41	Alto	42	Sin riesgo de estrés
111	13	Bajo	0	Bajo	28	Bajo	41	Sin riesgo de estrés
112	5	Bajo	0	Bajo	48	Alto	53	Tendencia al Síndrome estrés
113	14	Bajo	0	Bajo	44	Alto	58	Tendencia al Síndrome estrés
114	7	Bajo	0	Bajo	48	Alto	55	Tendencia al Síndrome estrés

Base de datos del instrumento N° 1: MBI (Maslach Burnout Inventory)

115	18	Bajo	0	Bajo	41	Alto	59	Tendencia al Síndrome estrés
116	6	Bajo	6	Medio	34	Medio	46	Tendencia al Síndrome estrés
117	0	Bajo	0	Bajo	48	Alto	48	Tendencia al Síndrome estrés
118	8	Bajo	7	Medio	35	Medio	50	Tendencia al Síndrome estrés
119	6	Bajo	6	Medio	36	Medio	48	Tendencia al Síndrome estrés
120	4	Bajo	2	Bajo	46	Alto	52	Tendencia al Síndrome estrés
121	4	Bajo	0	Bajo	38	Medio	42	Sin riesgo de estrés
122	0	Bajo	0	Bajo	39	Medio	39	Sin riesgo de estrés
123	19	Medio	2	Bajo	46	Alto	67	Tendencia al Síndrome estrés
124	6	Bajo	0	Bajo	30	Bajo	36	Sin riesgo de estrés
125	19	Medio	1	Bajo	38	Medio	58	Tendencia al Síndrome estrés
126	27	Alto	2	Bajo	33	Bajo	62	Tendencia al Síndrome estrés
127	1	Bajo	0	Bajo	48	Alto	49	Tendencia al Síndrome estrés
128	41	Alto	17	Alto	35	Medio	93	Síndrome de estrés
129	3	Bajo	0	Bajo	8	Bajo	11	Sin riesgo de estrés
130	21	Medio	0	Bajo	42	Alto	63	Tendencia al Síndrome estrés
131	3	Bajo	1	Bajo	36	Medio	40	Sin riesgo de estrés
132	5	Bajo	0	Bajo	44	Alto	49	Tendencia al Síndrome estrés
133	4	Bajo	0	Bajo	31	Bajo	35	Sin riesgo de estrés
134	33	Alto	3	Bajo	29	Bajo	65	Tendencia al Síndrome estrés
135	2	Bajo	0	Bajo	45	Alto	47	Tendencia al Síndrome estrés
136	2	Bajo	0	Bajo	35	Medio	37	Sin riesgo de estrés
137	8	Bajo	0	Bajo	33	Bajo	41	Sin riesgo de estrés
138	0	Bajo	0	Bajo	48	Alto	48	Tendencia al Síndrome estrés
139	6	Bajo	1	Bajo	43	Alto	50	Tendencia al Síndrome estrés
140	15	Bajo	11	Alto	10	Bajo	36	Sin riesgo de estrés
141	16	Bajo	2	Bajo	39	Medio	57	Tendencia al Síndrome estrés
142	17	Bajo	2	Bajo	38	Medio	57	Tendencia al Síndrome estrés
143	7	Bajo	4	Bajo	28	Bajo	39	Sin riesgo de estrés
144	17	Bajo	0	Bajo	40	Alto	57	Tendencia al Síndrome estrés
145	2	Bajo	0	Bajo	48	Alto	50	Tendencia al Síndrome estrés
146	15	Bajo	2	Bajo	41	Alto	58	Tendencia al Síndrome estrés
147	31	Alto	7	Medio	37	Medio	75	Tendencia al Síndrome estrés
148	9	Bajo	1	Bajo	30	Bajo	40	Sin riesgo de estrés
149	4	Bajo	3	Bajo	40	Alto	47	Tendencia al Síndrome estrés
150	4	Bajo	2	Bajo	46	Alto	52	Tendencia al Síndrome estrés
151	3	Bajo	1	Bajo	43	Alto	47	Tendencia al Síndrome estrés

**Anexo 9: Base de datos del instrumento N° 2: Inventario de desempeño laboral -
Ministerio de Salud (R. M. N°626-2008/MINSA. 11/9/2008)**

Número de la encuesta	Valores de referencia según dimensión			Total	
	Desempeño de tarea	Desempeño contextual	Desempeño organizacional		
1	21	17.5	14	52.5	Buen desempeño
2	21	17.5	14	52.5	Buen desempeño
3	19.25	20.5	14	53.75	Buen desempeño
4	21	22.25	14	57.25	Muy buen desempeño
5	21	22.25	14	57.25	Muy buen desempeño
6	15.75	7	10.5	33.25	En proceso
7	21	21.75	10.5	53.25	Buen desempeño
8	21	21	14	56	Muy buen desempeño
9	17.5	19.25	12.25	49	Buen desempeño
10	15.75	12.25	7	35	En proceso
11	21	22.25	15.25	58.5	Muy buen desempeño
12	21	23.5	14	58.5	Muy buen desempeño
13	19.25	15.75	14	49	Buen desempeño
14	19.25	17.5	14	50.75	Buen desempeño
15	21	22.25	16.5	59.75	Muy buen desempeño
16	19.25	23.5	16.5	59.25	Muy buen desempeño
17	22.25	21	15.25	58.5	Muy buen desempeño
18	21	19.25	15.25	55.5	Buen desempeño
19	21	23.5	14	58.5	Muy buen desempeño
20	21	12.25	14	47.25	Buen desempeño
21	19.25	21	14	54.25	Buen desempeño
22	21	20.5	12.25	53.75	Buen desempeño
23	17.5	15.75	14	47.25	Buen desempeño
24	22.25	22.25	16.5	61	Muy buen desempeño
25	21	17.5	12.25	50.75	Buen desempeño
26	19.25	20.5	15.25	55	Buen desempeño
27	21	19.25	10.5	50.75	Buen desempeño
28	21	21	14	56	Muy buen desempeño
29	21	23.5	15.25	59.75	Muy buen desempeño
30	21	21	10.5	52.5	Buen desempeño
31	17.5	17	12.25	46.75	Buen desempeño
32	17.5	14	12.25	43.75	Buen desempeño
33	21	15.75	15.25	52	Buen desempeño
34	19.25	22.25	16.5	58	Muy buen desempeño
35	19.25	15.75	14	49	Buen desempeño
36	19.25	23.5	16.5	59.25	Muy buen desempeño
37	17.5	17.5	14	49	Buen desempeño
38	21	19.25	14	54.25	Buen desempeño
39	19.25	19.25	14	52.5	Buen desempeño
40	19.25	19.25	14	52.5	Buen desempeño
41	19.25	15.75	12.25	47.25	Buen desempeño
42	19.25	21	14	54.25	Buen desempeño
43	21	21	14	56	Muy buen desempeño
44	21	21	15.25	57.25	Muy buen desempeño
45	19.25	15.75	12.25	47.25	Buen desempeño
46	17.5	15.75	14	47.25	Buen desempeño
47	15.75	15.75	14	45.5	Buen desempeño
48	21	21	15.25	57.25	Muy buen desempeño
49	19.25	15.75	12.25	47.25	Buen desempeño
50	21	19.25	14	54.25	Buen desempeño
51	15.75	15.75	14	45.5	Buen desempeño
52	17.5	12.25	14	43.75	Buen desempeño
53	15.75	15.75	14	45.5	Buen desempeño
54	17.5	14	14	45.5	Buen desempeño
55	21	23.5	14	58.5	Muy buen desempeño
56	15.75	21	14	50.75	Buen desempeño
57	17.5	19.25	14	50.75	Buen desempeño
58	23.5	23.5	16.5	63.5	Excelente desempeño

Descripción	Puntaje	Cantidad de encuestas
Excelente desempeño	63 a 70	5
Muy buen desempeño	56 a 62	49
Buen desempeño	42 a 55	90
En proceso	28 a 41	7
Pobre desempeño	Menor a 28	0
Total de encuestas		151

Base de datos del instrumento N° 2: Inventario de desempeño laboral - Ministerio de Salud (R. M. N°626-2008/MINSA. 11/9/2008)

59	17.5	19.25	15.25	52	Buen desempeño
60	22.25	21	14	57.25	Muy buen desempeño
61	21	15.75	14	50.75	Buen desempeño
62	20.5	22.25	16.5	59.25	Muy buen desempeño
63	19.25	21	14	54.25	Buen desempeño
64	17.5	15.75	14	47.25	Buen desempeño
65	17.5	15.75	12.25	45.5	Buen desempeño
66	19.25	21	15.25	55.5	Buen desempeño
67	19.25	17.5	14	50.75	Buen desempeño
68	24.75	24.75	16.5	66	Excelente desempeño
69	19.25	17.5	14	50.75	Buen desempeño
70	23.5	19.25	14	56.75	Muy buen desempeño
71	23.5	22.25	16.5	62.25	Muy buen desempeño
72	21	19.25	14	54.25	Buen desempeño
73	21	12.25	14	47.25	Buen desempeño
74	17.5	21	14	52.5	Buen desempeño
75	21	21.75	14	56.75	Muy buen desempeño
76	21	17.5	15.25	53.75	Buen desempeño
77	17.5	17.5	14	49	Buen desempeño
78	21	17.5	14	52.5	Buen desempeño
79	19.25	21	14	54.25	Buen desempeño
80	23.5	22.25	14	59.75	Muy buen desempeño
81	21	17.5	14	52.5	Buen desempeño
82	19.25	15.75	10.5	45.5	Buen desempeño
83	22.25	22.25	14	58.5	Muy buen desempeño
84	21	21	15.25	57.25	Muy buen desempeño
85	15.75	14	10.5	40.25	En proceso
86	19.25	19.25	14	52.5	Buen desempeño
87	17.5	21	14	52.5	Buen desempeño
88	21	21	14	56	Muy buen desempeño
89	19.25	15.75	14	49	Buen desempeño
90	17.5	12.25	12.25	42	Buen desempeño
91	10.5	15.75	14	40.25	En proceso
92	15.75	15.75	14	45.5	Buen desempeño
93	14	14	14	42	Buen desempeño
94	17.5	17.5	14	49	Buen desempeño
95	21	21	14	56	Muy buen desempeño
96	15.75	17.5	14	47.25	Buen desempeño
97	21	19.25	14	54.25	Buen desempeño
98	21	21	14	56	Muy buen desempeño
99	17.5	15.75	14	47.25	Buen desempeño
100	19.25	23.5	14	56.75	Muy buen desempeño
101	23.5	21	15.25	59.75	Muy buen desempeño
102	21	19.25	14	54.25	Buen desempeño
103	17.5	17.5	14	49	Buen desempeño
104	17.5	20.5	14	52	Buen desempeño
105	23.5	23.5	15.25	62.25	Muy buen desempeño
106	17.5	18.75	15.25	51.5	Buen desempeño
107	23.5	23.5	16.5	63.5	Excelente desempeño
108	21	19.25	14	54.25	Buen desempeño
109	19.25	17.5	14	50.75	Buen desempeño
110	21	17.5	14	52.5	Buen desempeño
111	22.25	23.5	15.25	61	Muy buen desempeño
112	21	22.25	16.5	59.75	Muy buen desempeño
113	22.25	23.5	15.25	61	Muy buen desempeño
114	21	17.5	15.25	53.75	Buen desempeño
115	15.75	15.75	14	45.5	Buen desempeño
116	22.25	21	16.5	59.75	Muy buen desempeño
117	21	21	14	56	Muy buen desempeño
118	21	17.5	14	52.5	Buen desempeño

Base de datos del instrumento N° 2: Inventario de desempeño laboral - Ministerio de Salud (R. M. N°626-2008/MINSA. 11/9/2008)

119	21	23.5	15.25	59.75	Muy buen desempeño
120	21	17.5	14	52.5	Buen desempeño
121	17.5	18.75	14	50.25	Buen desempeño
122	21	21	14	56	Muy buen desempeño
123	21	21.75	15.25	58	Muy buen desempeño
124	21	17.5	12.25	50.75	Buen desempeño
125	22.25	23.5	15.25	61	Muy buen desempeño
126	21	22.25	16.5	59.75	Muy buen desempeño
127	19.25	19.25	14	52.5	Buen desempeño
128	21	17.5	14	52.5	Buen desempeño
129	19.25	17.5	15.25	52	Buen desempeño
130	21	23.5	14	58.5	Muy buen desempeño
131	17.5	15.75	12.25	45.5	Buen desempeño
132	17.5	21	14	52.5	Buen desempeño
133	21	21	14	56	Muy buen desempeño
134	17.5	21	14	52.5	Buen desempeño
135	21	22.25	14	57.25	Muy buen desempeño
136	15.75	12.25	8.75	36.75	En proceso
137	12.25	12.25	8.75	33.25	En proceso
138	12.25	30.5	7	29.75	En proceso
139	24.75	24.75	16.5	66	Excelente desempeño
140	21	17.5	14	52.5	Buen desempeño
141	19.25	21	14	54.25	Buen desempeño
142	21	21	14	56	Muy buen desempeño
143	19.25	19.25	14	52.5	Buen desempeño
144	15.75	19.25	14	49	Buen desempeño
145	17.5	17.5	12.25	47.25	Buen desempeño
146	22.25	21	14	57.25	Muy buen desempeño
147	15.75	17.5	12.25	45.5	Buen desempeño
148	22.25	22.25	15.25	59.75	Muy buen desempeño
149	24.75	24.75	16.5	66	Excelente desempeño
150	23.5	22.25	15.25	61	Muy buen desempeño
151	21	17.5	14	52.5	Buen desempeño

Anexo 10: Informe del porcentaje del Turnitin.