

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN
EL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO Y EL
HOSPITAL DE ESSALUD 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA (O) EN ENFERMERÍA

Presentado por:

Bach. ATME CARMONA Pierina

Bach. CARDENAS CONGA, Luís

AYACUCHO - PERÚ

2017

DEDICATORIA

*A Dios por darme su bendición
para concluir mis estudios*

*Con todo cariño y amor a mis
padres por su sacrificio, esfuerzo y
por darme una carrera para mi
futuro, sin esperar nada a cambio.*

Luis

*La presente tesis lo dedico a
Dios, gracias a Él he logrado
concluir mi carrera.*

*A mis padres, porque ellos
siempre estuvieron a mi lado
brindándome sus consejos para
hacer de mí una mejor persona.*

Pierina

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga por darnos la oportunidad de estudiar en sus aulas y llegar a ser profesionales.

A nuestra asesora de tesis, Dra. Ruth Anaya Bonilla, por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado motivarnos y permitir la culminación de nuestra carrera con éxito.

A nuestros profesores, que durante nuestra formación de pre grado han aportado con sus conocimientos y experiencia, por sus consejos, su enseñanza y más que todo por su amistad.

Al personal administrativo por su valioso apoyo y orientación durante los años de mi formación de pre grado

Son muchas las personas que han intervenido durante nuestro estudio, algunas están presentes y otras en nuestro recuerdo, en nuestro corazón. Sin importar donde estén quiero darles las gracias por formar parte del equipo que participó en el desarrollo de nuestra tesis.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	7
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	14
1.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO	14
1.2. BASE TEÓRICA CIENTÍFICA	25
1.3. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	42
1.4. IDENTIFICACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	43
CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS	45
2.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	45
2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	45
2.3 TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	46
2.4 ÁREA DE ESTUDIO	47
2.5 POBLACIÓN	47
2.6 MUESTRA	47
2.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
2.8 RECOLECCIÓN DE DATOS	49
2.9 PROCESAMIENTO DE DATOS	50
2.10 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	50
CAPITULO III: RESULTADOS	51
CAPITULO IV: DISCUSIÓN	60
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	79

**ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO Y EL HOSPITAL DE
ESSALUD 2017.**

Autores:

Bach. ATME CARMONA, Pierina y

Bach. CARDENAS CONGA, Luís

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre estrés y el desempeño laboral de las Enfermeras que laboran en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena” y Hospital de ESSALUD “Carlos Tupppia García Godos” 2017.

Material y Métodos: Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada descriptivo correlacional, y de corte transversal. El área de estudio fue, Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena” y Hospital de ESSALUD “Carlos Tupppia García Godos”. La población estuvo compuesta, por los Profesionales de Enfermería de ambos hospitales, que laboran en los servicios de hospitalización, que asciende a 124 licenciadas, muestra censal; la técnica de recolección de datos fue el cuestionario autoinformado. **Resultados:** El 29% manifiesta un nivel de estrés laboral severo, 45.2% presenta estrés moderado; no existiendo diferencias porcentuales conforme la condición laboral. El 79% de los Profesionales de Enfermería, muestran un desempeño regular, 11.3% muestran un desempeño deficiente y el 09.7% muestra un buen desempeño. Las dimensiones con mejor desempeño, corresponde a la capacidad cognitiva y de cumplimiento y responsabilidad. Las dimensiones con menor porcentaje de desempeño pertenecen a la capacidad afectiva, y procedimental. **Conclusiones:** Se demuestra un nivel de correlación moderada negativa, entre el estrés laboral y el desempeño laboral, tal como se corrobora con los resultados de la prueba no paramétrica Tau_b de Kendall, que arroja un valor de -0,543 y Rho de Spearman de -0,572**, y un nivel de significancia menor a 0.01.

PALABRAS CLAVE: Nivel de estrés, desempeño laboral

**STRESS AND ITS RELATIONSHIP WITH THE LABOR
PERFORMANCE OF THE NURSING PROFESSIONALS THAT WORK
IN THE AYACUCHO REGIONAL HOSPITAL AND THE ESSALUD
HOSPITAL 2017.**

Authors:

Bach. ATME CARMONA, Pierina and

Bach. CARDENAS CONGA, Luís

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between stress and work performance of nurses working in the "Miguel Ángel Mariscal Llerena" Regional Hospital of Ayacucho and Hospital of ESSALUD "Carlos Tupia García Godos" 2017.

Material and Methods: Quantitative study, application type, simple correlational descriptive level, and cross-sectional design. The study area was: "Miguel Angel Mariscal Llerena" Regional Hospital of Ayacucho and Hospital of ESSALUD "Carlos Tupia García Godos". The population was composed by the Nursing Professionals of both hospitals, who work in the hospitalization services, which number 124 graduates; the technique of data collection was the self-reported questionnaire. **Results:** 29% reported severe work-related stress, 45.2% presented moderate stress; there being no percentage differences according to the labor condition. 79% of Nursing Professionals show regular performance, 11.3% show poor performance and 09.7% show good performance. The dimensions with the best performance, corresponds to the cognitive and compliance capacity and responsibility. The dimensions with the lowest performance percentage belong to the affective and procedural capacity. **Conclusions:** A moderate level of negative correlation between work stress and work performance is demonstrated, as confirmed by the results of Kendall's non-parametric Tau_b test, which yields a value of -0.543 and Spearman's Rho of -0.572 **, and a level of significance less than 0.01.

KEY WORDS: Stress level, job performance.

INTRODUCCIÓN

La prevalencia del estrés laboral, se presenta en todos los países, siendo los europeos los más afectados, debido a las diversas presiones laborales a los que se exponen. En Europa, los países con altas cifras de estrés laboral son Suiza con 68%, Noruega y Suecia con un 31%, Alemania con un 28%⁽¹⁾. En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también incrementan año a año, siendo Argentina uno de los países con mayor porcentaje; donde el 65% de los trabajadores en la Capital Federal admitieron que sufren estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país. Con respecto al país, de un total de cuatro mil trabajadores encuestados, el 78% dijo haber sufrido alguna vez de estrés laboral, producido por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propios de la función que desempeñan⁽²⁾

Durante el siglo XX, el estrés se convirtió en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado con el desempeño laboral; de hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo han puesto de manifiesto que se trata de un

fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes generadoras de estrés y suele ir asociada a consecuencias negativas ⁽³⁾.

El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, es responsable de numerosas afecciones, entre ellas las cardiovasculares, digestivas, neurológicas, etc., sino que en etapa temprana disminuye nuestra calidad de vida y la eficiencia individual; más aún, la felicidad misma es incompatible con el estrés. El estrés es un problema que afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores en salud, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan ⁽⁴⁾.

El estrés es el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente laboral, social, etc. es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas desagradables, de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión ⁽⁵⁾.

En concordancia con la teoría de Callista Roy, cuya proposición sitúa al hombre como un ser Bio-psico-social, que interactúa con el medio ambiente y se adapta según los cambios que presente este entorno para tratar de satisfacer sus necesidades básicas. Los profesionales de enfermería cumplen un papel muy importante en cuanto a la promoción, restablecimiento, cuidados y rehabilitación de la salud del individuo, familia y sociedad, debiendo cumplir a cabalidad con las acciones de

cuidado integral, para así proporcionarle seguridad y bienestar, elementos necesarios para el buen funcionamiento de cualquier institución⁽⁶⁾.

La Organización Mundial de la Salud (OMS)⁽⁷⁾ y las Organización Internacional del Trabajo (OIT), conceptualiza al estrés laboral como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de agentes estresantes derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador. Es un problema que afecta a la productividad, al causar daño en la salud física y mental de los trabajadores, se considera además como causa directa e indirecta de accidentes de trabajo, que afecta la organización laboral, el contexto social, familiar con repercusiones en el comportamiento del trabajador que van desde involucrarse en abuso de drogas, depresión, ansiedad, desordenes de sueño y malos hábitos alimenticios⁽⁸⁾.

A nivel mundial se reconoce al estrés como un problema importante, especialmente en los profesionales de la salud que desarrollan su actividad en el ámbito hospitalario, debido a que el hospital es un área laboral que tiene mayor capacidad de generar estrés, por las altas demandas laborales y una escasa autonomía o control sobre sí mismo, lo que produce una tensión laboral residual que puede verse reflejada en múltiples indicadores de salud⁽⁹⁾.

La profesión de enfermería en todo el mundo, ha sido ejercida mayoritariamente por mujeres⁽¹⁰⁾. En la actualidad aproximadamente el 85% de quien la práctica es mujer. Esto nos lleva a reconocer, sin que sea necesariamente novedoso y mucho menos radical, que la relación interprofesional se caracteriza por actos sutiles, o no,

de poder interprofesional, derivados fundamentalmente de dos fuentes: el género (femenino) y el (bajo) estatus y prestigio que guarda la profesión de enfermería en el concierto social, profesional y laboral⁽¹¹⁾⁽¹²⁾.

En un estudio realizado en Tarapoto, San Martín, Perú (2013) refiere que el 28.3% del personal de enfermería, presentó antecedentes de estrés laboral, afectando su desempeño profesional; de los cuales el 10.0% presentó nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% presentó nivel medio de desempeño profesional, con un valor $p=0.003$. $\chi^2=11,395$, concluyendo: que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013⁽¹⁴⁾.

En el estudio realizado en La Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima (2006) concluye que, la mayoría de las enfermeras, presentan un nivel de estrés medio, en relación a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En cuanto al nivel de estrés laboral provocado por los factores relacionados con la presión y exigencia, organizativos y ambientales presentan un nivel medio. Los principales factores de riesgo de estrés laboral constituyen el déficit del personal de enfermería, mayor demanda de atención por el estado crítico del paciente, personal con escasa experiencia, sentirse evaluada durante el turno, “Profesionales de salud autoritarios y agresivos”, “Recibir indicaciones contradictorias”, entre otros⁽¹⁵⁾.

No existen estudios locales sobre el tema, sin embargo, haciendo una reflexión con conocimiento y experiencia en el cuidado de la salud, podemos deducir que la

situación de desempeño laboral es similar a los reportados por los investigadores mencionados. El estrés en las enfermeras(os) está en función a las actividades que realizan en los diferentes servicios, así podemos inferir que existe mayor tensión o estrés en los servicios de hospitalización: medicina, cirugía, traumatología, pediatría y UCI/UVI. De la interrelación con algunos profesionales de enfermería, refieren estar cansadas, elevada presión laboral, no existe incentivos, muchos pacientes para pocas enfermeras. Asimismo, se observa cierta irritabilidad, desgano, maltrato a los pacientes y relaciones interpersonales inadecuadas tanto con sus colegas como con los usuarios y estudiantes, por lo cual creemos que esta situación puede poner en peligro la responsabilidad del desempeño, de la que es consiente el profesional de enfermería. Las referencias señaladas y la observación motivaron la realización de la presente investigación titulada: **ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMEROS QUE TRABAJAN EN EL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO Y ESSALUD 2017.**

Para el logro de lo dicho, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre estrés y el desempeño laboral de las Enfermeras(os) que laboran en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena” y Hospital de ESSALUD “Carlos Tupia García Godos” 2017 y los objetivos específicos fueron:

- a) Identificar el nivel de estrés laboral, de los enfermeros (as) del Hospital Regional de Ayacucho y ESSALUD.
- b) Identificar el nivel de desempeño según las capacidades cognitivas, afectivas, procedimentales, de cumplimiento y responsabilidad de las enfermeras(os), que

laboran en el Hospital Regional de Ayacucho y Hospital tipo II Huamanga de ESSALUD.

- c) Relacionar el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho y Hospital tipo II Huamanga de ESSALUD.

La hipótesis propuesta fue:

Hi: Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en las Enfermeros(as) del Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena” y Hospital tipo II de Huamanga ESSALUD “Carlos Tupia García Godos” - 2017.

Ho: No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los Enfermeros (as) del Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena” y Hospital tipo II de Huamanga ESSALUD “Carlos Tupia García Godos” - 2017.

Respecto a los materiales y métodos, el estudio pertenece a un enfoque cuantitativo, el tipo de diseño de investigación corresponde a un estudio aplicada descriptivo correlacional, de corte transversal; el área de estudio, fueron los Hospitales: Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena” y ESSALUD “Carlos Tupia García Godos”, cuya población estuvo compuesto en la forma siguiente: 99 licenciadas en enfermería que pertenecen al Hospital Regional de Ayacucho y 25 enfermeras pertenecen al Hospital de EsSalud, Ayacucho, 2017. Por el tamaño de la población no fue necesario determinar el tamaño de la muestra.

Los resultados del estudio evidencian que el 29% manifiesta un nivel de estrés laboral severo, 45.2% presenta estrés moderado; no existiendo diferencias

porcentuales conforme la condición laboral. El 79% de los Profesionales de Enfermería, muestran un desempeño regular, 11.3% muestran un desempeño deficiente y el 09.7% muestra un buen desempeño. Las dimensiones con mejor desempeño, corresponde a la capacidad cognitiva y de cumplimiento y responsabilidad. Las dimensiones con menor porcentaje de desempeño pertenecen a la capacidad afectiva, y procedimental. En conclusión, existe una relación moderada entre el desempeño laboral y nivel de estrés laboral, aceptando la hipótesis de investigación y rechazando la hipótesis nula.

El presente trabajo consta de la siguiente estructura: Páginas preliminares, Capítulo I El problema, Capítulo II Revisión de la Literatura, Capítulo III Materiales y Métodos, Capítulo IV Resultados y Discusión. Las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO.

A NIVEL INTERNACIONAL.

ulado: Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México (2014) con el objetivo de: Determinar el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a enfermeros de un hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el Sur de Veracruz, México. **Materiales y Métodos:** Estudio descriptivo y transversal. Participaron 41 enfermeros seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Se utilizó la Nursing Stress Scale para medir situaciones percibidas como estresantes, con una confiabilidad de 0,84. **Resultados:** se encontró que el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, un 65,9% lo presenta a veces y un 34,1% de manera frecuente. El aspecto más afectado fue el físico, la carga de trabajo fue el factor que les genera más estrés (48,8%), seguido de la muerte y el sufrimiento (29,3%); así como la incertidumbre en el tratamiento (29,3%). Los varones se perciben más estresados (83,3%) que las mujeres (25,7%).

Conclusiones: los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los usuarios ⁽¹⁶⁾.

Rodriguez, L; Jimenes, J; Mesa, realizaron la investigación titulado: Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula de México, con el **objetivo** de: Determinar el desempeño profesional de los egresados del programa de enfermería que laboran en instituciones hospitalarias. **Material Y Métodos:** Estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra constituida por 120 profesionales de enfermería pertenecientes a cuatro Instituciones Hospitalarias del municipio de Cúcuta que cumplieron los criterios de inclusión. **Resultados:** 85% de los egresados de manera satisfactoria realizan acciones gerenciales, administrativas y del cuidado, y solo el 50% de estos desarrolla actividades de educación e investigación. La conclusión es que: Los egresados del programa de enfermería de la Universidad Francisco de Paula Santander consideran que los contenidos aprendidos durante su carrera son excelentes y buenos, y les ha permitido en la práctica profesional desempeñar diversidad de cargos y acciones. ⁽¹⁷⁾.

Becerril, L; Pascacio, C; Mixuxi, M, realizaron el estudio titulado: Desempeño Laboral del Personal de Enfermería: una visión de género, México (2012), con el **Objetivo** de identificar el desempeño profesional del personal de enfermería que labora en instituciones de salud de la ciudad de Toluca, México, a partir de su condición de género femenino. Enfoque teórico referido a la sociología de las profesiones, de tipo exploratorio. Abordaje cualitativo, entrevistas a profundidad a 20 profesionistas de enfermería. Se exploraron núcleos problemáticos como

condición de género, desempeño profesional y satisfacción personal, laboral y profesional, mediante análisis de contenido, cuyo resultados fue: El desempeño profesional, la satisfacción y el reconocimiento laboral de las enfermeras entrevistadas se vinculan a situaciones de género, tales como liderazgo, toma de decisiones, o salarios, lo cual disminuye oportunidades de desarrollo y la conclusión fue que, el personal profesional de enfermería aún no cuenta con el reconocimiento laboral acorde a su desempeño profesional, ni con el liderazgo que impacte en la autonomía profesional, lo que las limita en la toma de decisiones gerenciales y poseer un bajo estatus profesional y reconocimiento social⁽¹⁸⁾.

Dubraska, Tsu. En el estudio titulado: Desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital “Vargas de Caracas, durante el segundo trimestre del 2005. Venezuela” cuyo **objetivo** fue determinar el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital, **Materiales y Métodos:** Tipo de estudio descriptivo-transversal con un diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por treinta (34) profesionales de enfermería en los diferentes horarios de trabajos a quienes se les aplicó un cuestionario conformado por treinta y ocho preguntas cerradas, con cinco alternativas de respuesta en escala de Lickert. **Resultados:** Se concluyó en lo concerniente a la competencia profesional con un 64.7% que utilizan la capacidad cognitiva con un 47.1% que demuestran la capacidad afectiva en la interacción con los pacientes, con un alto nivel 91.2% de responsabilidad, en la capacidad psicomotora se determinó con un 55.9% que tienen aptitudes excelentes para desempeñar los cuidados de enfermería. En la motivación intrínseca un 38.2% se sienten altamente motivados por los logros y

reconocimientos y la motivación extrínseca un 41.2% afirman sentirse nada motivados por el salario recibido en relación a las funciones que realizan ⁽¹⁹⁾.

Laza, O. Et Al, realizó el estudio titulado: Evaluación del desempeño del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología Cuba ciudad de Habana (2006), Con el **objetivo** de evaluar el desempeño del profesional de Enfermería que labora en los servicios de Neonatología, en la provincia de Ciudad de la Habana.

Material y Métodos: Se realizaron varios talleres de trabajo con un grupo de expertos, integrado por Enfermeros licenciados y/o especializados en neonatología. Para el diseño de los instrumentos de toma de información; guía de observación y para la ejecución de una auditoría en enfermería. **Resultados:** fueron de los 21 profesionales de Enfermería de las tres instituciones seleccionadas, obtuvieron la calificación de B, en la técnica de lavado de manos: relacionados, con la alimentación del recién nacido, 16 obtuvieron R, en el baño del recién nacido; 14 fueron calificados entre R y mal(M); y en las técnicas de la cura del cordón umbilical y el granuloma 11 obtuvieron calificaciones entre R y M, estos resultados hacen inferir que los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de neonatología estudiados no han alcanzado todavía un adecuado desarrollo de las habilidades necesarias para un desempeño óptimo en el servicio, por lo tanto se hace necesario desarrollar estrategias de capacitación en los servicios para lograr este objetivo. **Conclusiones:** sobre el diseño de los diferentes instrumentos a utilizar, y otras relacionadas con el insuficiente dominio y preparación de los profesionales de enfermería en las técnicas y/o procedimientos observados ⁽²⁰⁾.

Piña C. en el trabajo titulado: Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería de una clínica psiquiatría. Potosí, México (2005), con el **Objetivo** de determinar la asociación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del personal de Enfermería de una Clínica Psiquiátrica, **Material y Métodos:** Estudio descriptivo, analítico y transversal. Constituido por 27 Enfermeras. Para medir la variable independiente se utilizó el Cuestionario Breve de Burnout (CBB) en su versión validada y confiable para enfermeras mexicanas; y para la variable dependiente "Desempeño Laboral" se utilizó una Lista de Verificación. Se utilizó estadística descriptiva con frecuencias absolutas y relativas, pruebas no paramétricas como el Coeficiente de Contingencia y el Coeficiente Tau c de Kendall y para la prueba de hipótesis se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson. **Resultados:** 85% fueron mujeres. Se encontró que 59.3% tiene un alto nivel de afectación del Síndrome de Burnout y que existe una asociación estadísticamente significativa entre este síndrome y el "Desempeño laboral". **Conclusiones:** La población estudiada es un grupo homogéneo en cuanto a sus variables sociodemográficas y laborales. Se demostró en este estudio que a mayor a nivel de afectación del Síndrome de Burnout menor es el Desempeño Laboral del personal de Enfermería⁽²¹⁾.

A NIVEL NACIONAL.

Anyosa, G y Velásquez, N. realizaron el estudio titulado: Conocimiento y Manejo del Estrés en Enfermeras de los Servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo, Lima (1999), con el **objetivo de:** Identificar el nivel de conocimiento que tiene la enfermeras asistencial acerca del estrés: concepto, factores que lo generan, manifestaciones, influencia de su estrés en la atención que

brinda al paciente y técnicas del manejo e identificar las técnicas de manejo de estrés de la enfermera asistencial. **Material y Métodos:** Estudio descriptivo retrospectivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 45 enfermeras asistenciales de ambos hospitales. **Conclusiones:** del análisis de los obtenidos permite inferir que los principales factores negativos percibidos por las enfermeras en las unidades de cuidados intensivos, como estresantes fueron, entre otros: escasez de personal, poco tiempo disponible para realizar sus actividades, sobrecarga de trabajo, estado de los pacientes y tipo de cuidado, escasez de recursos materiales, ruidos ambientales en ambos hospitales. Las enfermeras que laboran en la UCI de ambos hospitales representaron un nivel de estrés de leve a moderado. Existe una correlación altamente significativa entre los factores institucionales negativos y el nivel de estrés de las enfermeras que laboran en UCI de ambos hospitales⁽²²⁾.

Mendoza, M, realizó el estudio: Niveles de Estrés en las Enfermeras que laboran en las unidades críticas del Hospital central de seguridad social Manuel Portilla- Lima (1999). Los **objetivos** fueron planteados fueron: Establecer los probables estresores que genera estrés en el personal de enfermería que labora en las unidades críticas, analizar las principales manifestaciones físicas, psicológicas del estrés, establecer si la enfermera utiliza adecuadamente mecanismos defensivos para el manejo del estrés. **Materiales y Métodos:** El método fue descriptivo, transversal, de prevalencia y asociación cruzada entre variables. La población fue de 252 personas. **Conclusiones:** de los resultados obtenidos permite inferir que la Tendencia de manifestar estrés y que merece la atención de las autoridades de esta institución.

Las principales manifestaciones se observan a nivel emocional y cognitivo más que físico⁽²³⁾.

Barreto, J. y Colb. Realizaron el estudio titulado: Nivel de Estrés en las Enfermeras de los servicios de salud en los Hospitales Nacionales de Salud de Lima - Metropolitana (2002). Los **objetivos** planteados fueron: Determinar el nivel de estrés de las enfermeras que laboran en los servicios de salud, e identificar los factores estresantes que influyen en la prestación del cuidado de la enfermera en los servicios de salud, establecer la repercusión del estrés del personal profesional de Enfermería en la prestación de servicios de salud e identificar los mecanismos de afronte que utiliza frente al estrés el personal de Enfermería durante su desempeño profesional. Las **conclusiones** fueron un porcentaje considerable de enfermeras de los servicios de salud de los Hospitales Nacionales de Lima Metropolitana tienen un nivel de estrés manejable que se encuentra en el límite, ello se evidencia en su falta de entusiasmo en sus labores diarias. Respecto a la repercusión del estrés la mayoría expresa que ello repercuten en las relaciones interpersonales a nivel del equipo de salud y de sus jefes inmediatos, en el trato personal a su cargo y el cuidado que brinda el usuario y familia⁽²⁴⁾.

Davalos, Y. desarrolló la investigación titulada: Nivel de Estrés Laboral en las Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencia José Casimiro Ulloa (2004). Los **objetivos** planteados fueron: Determinar el nivel de estrés laboral en las enfermeras del Hospital Emergencia José Casimiro Ulloa y determinar el nivel de estrés laboral en las dimensiones de cansancio, despersonalización y autorrealización emocional en las enfermeras del hospital de emergencia José Casimiro Ulloa. **Material y**

Métodos: El método que utilizó fue el descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 92 enfermeras. El instrumento que utilizó fue el Inventario de Maslach. Las **Resultados:** el 56.25% de las enfermeras del HNE “José Casimiro Ulloa” poseen un nivel de estrés laboral moderado. El 60.4% de las enfermeras del HNE “José Casimiro Ulloa”; presentan un cansancio emocional moderado” y en (2005) en Lima realizó el mismo estudio en el mismo hospital. **Conclusiones:** fueron que el 56.25% de las enfermeras del HNE “José Casimiro Ulloa” poseen un nivel de estrés laboral moderado. El 60.4% de las enfermeras presentan un cansancio emocional moderado ⁽²⁵⁾.

Lindo, C. realizó el estudio titulado: Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño (2007), que tuvo como **objetivo** principal: Determinar el nivel de estrés laboral de la Enfermera que labora en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. **Material y Métodos:** El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 76 enfermeras asistenciales que laboran en las áreas críticas del instituto Nacional de Salud del Niño. El instrumento utilizado fue el inventario de Maslach. **Resultados:** 48 (63.2%) de enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional presentan nivel moderado 47 (61,8%) enfermeras; en la dimensión de despersonalización 39(51.3%) enfermeras presentan nivel moderado seguido de 25 (32.9%)enfermeras que presentan un nivel leve; en la dimensión de realización personal 50 (65.8%)enfermeras presentan un nivel moderado, 14.5% (11)enfermeras presenta un nivel alto; siendo estos resultados motivo para que la institución tome medidas

con respecto a este tema ya que esto puede llegar a repercutir en la calidad de atención que se brinda al usuario ⁽²⁶⁾.

Atau, A. en la investigación: Síndrome de Burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera (2013), cuyo **Objetivo** de estudio fue: Determinar el nivel del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en el Enfermero del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera- diciembre 2013. **Material y Método:** de Enfoque cuantitativo de diseño descriptivo, a una población de 138 enfermeros (as); se utilizó el instrumento MBI para la recolección de datos de la primera variable y un segundo instrumento para la segunda variable el cual pasó por validez y confiabilidad. Se utilizó la estadística descriptiva (Alfa de Cronbach). La actual investigación fue evaluada por un comité de ética en investigación. **Resultados:** Se determinó la existencia del Síndrome de Burnout en niveles moderados en un 71%, asimismo sus tres dimensiones resultaron también tener niveles moderados: 61.6% en Agotamiento Emocional, 57.2% en Despersonalización y 97.1% en Falta de Realización Personal; con respecto a la segunda variable el 52.2% tienen Desempeño Laboral inadecuado, y en sus dimensiones resultó que el 75.4% tiene Relaciones Interpersonales adecuadas, 52.9% tienen Experiencia o Habilidad Practica inadecuada y el 60.1% tienen Satisfacción Laboral inadecuada. Conclusiones: Finalmente La mayoría de las enfermeras del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera presentan una forma moderada de estrés, y desempeño laboral inadecuado ⁽²⁷⁾.

Gaviria, T y Díaz R, realizaron el estudio titulado: Estrés laboral y su Relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería en el hospital II-2 de

Tarapoto (2013). Con el **objetivo** de: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, como estas situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. **Material Y métodos:** Se estableció un estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal, con recolección de datos prospectivo, cuya población estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería, los mismos que formaron la muestra al 100%. Utilizó la técnica de encuesta. El instrumento utilizado fue el cuestionario “La Escala de Estrés de Enfermería - NSS”, para evaluar el desempeño profesional se utilizó la técnica de observación no participativa, elaborando un formato que permitió evaluar en nivel de desempeño profesional (bajo, medio y alto) del personal de enfermería a través de tres competencias (cognitivas, actitudinales-sociales y capacidad técnica). Finalmente se obtuvo como resultado que al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Resultados: 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor $p=0.003$, Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013 ⁽²⁸⁾.

Marchena, C. y Ivette, C. realizaron la investigación titulada: Estrés Psicológico en Enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos en Hospitales de nivel III. Trujillo (2013), con el **objetivo de:** Comparar los niveles de estrés psicológico de enfermeras de la unidad de cuidados intensivos (UCI) del Hospital Belén de Trujillo (HBT) con las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo (HRDT),

durante los meses de agosto - noviembre del 2013. **Material y Métodos:** La muestra estuvo constituida por un total de 20 enfermeras de ambas instituciones. La recolección de datos se realizó utilizando un cuestionario que permitió valorar el nivel de estrés psicológico en enfermeras que laboran en la UCI, elaborado por las autoras, en base al instrumento “TheNursing Stress Scale” de Pamela Gray-Toft y James Anderson. **Resultados:** El 70% de las enfermeras del HRDT y el 60% del HBT, presentaron nivel de estrés psicológico bajo; en tanto que el 40% restante del HBT y 30% del HRDT, presentaron alto nivel de estrés psicológico ⁽²⁹⁾.

A NIVEL LOCAL.

Calderón, L. desarrolló la investigación titulada: Programa educativo sobre la inteligencia Emocional y sus efectos en el estrés laboral en enfermeras del MINSA y ESSALUD, Ayacucho 2014. con el **objetivo de:** Determinar el efecto de un programa educativo sobre la inteligencia emocional en la disminución del estrés laboral en enfermeras de los servicios de emergencia de los hospitales: regional de Ayacucho y EsSalud Ayacucho; el material y método utilizado fu estudio cuantitativo de tipo aplicativo, de nivel cuasi experimental, y de diseño prospectivo, la muestra consta de 15 enfermeras de cada uno de los hospitales respectivamente, el tipo de muestreo es no probabilístico intencional. **Resultados:** Fueron sobre la inteligencia emocional que el 53.3% de las enfermeras presentaron del estrés intermedio, 33.3% nivel de estrés y 13.35 nivel de estrés bajo, en cambio de la inteligencia emocional el 93.3% de las enfermeras mejoró, alcanzando el nivel bajo de estrés y el 6.7% de estrés intermedio ⁽³⁰⁾.

Curiñaupa, L. realizó el trabajo titulado: Nivel de estrés laboral en Enfermeras en el servicio de Emergencia Hospital Regional de Ayacucho (2013), con el **objetivo** de: Determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de Emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013. **Material y Métodos.** El estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo, de corte trasversal. La población estuvo constituida por todas las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado previo consentimiento informado. **Resultados.** Del 100% (16), 62% (10) tienen nivel de estrés medio, 19% (3) alto y 19% (3) bajo. En la dimensión agotamiento emocional, 56% (9) es medio, 25% (4) bajo y 19% (3) alto. En la dimensión despersonalización, 62% (10) tiene medio, 19% (3) bajo y 19% (3) alto, en la dimensión realización personal 50% (8) es medio, 25% (4) bajo y 25% (4) alto. Conclusiones. El nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, en su mayoría es de medio por que se sienten cansados al final de su jornada de trabajo, bajo porque que creen que tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales y alto en razón a que creen que trabajan demasiado. ⁽³¹⁾.

1.2. BASE TEÓRICA CIENTÍFICA.

1.2.1. Estrés

El estrés laboral es un factor psicosocial relacionado con el medio ambiente en el que el individuo se relaciona, es parte de los estímulos que actúan sobre el organismo y que generan una respuesta fisiológica o psicológica. Esta reacción puede ser positiva o negativa de acuerdo con el tipo de estímulo, la reacción y la personalidad de cada individuo. Puede traer consecuencias en la salud, incluso,

trastornos cardiovasculares y bajo peso al nacer, entre otros. Las nuevas demandas del medio laboral actual amenazan, por tanto, la salud física y mental de los trabajadores, por lo que deben tomarse en cuenta como causas de enfermedad y abordarse mediante la mejora de las habilidades personales y laborales ante eventos que pueden ser fuentes de estrés. ⁽³²⁾

El estrés laboral es considerado una consecuencia de los llamados estresores sociales, y es el más estudiado en la actualidad. En general este tipo de estresores se caracterizan por ser estímulos continuos y duraderos, que producen estrés crónico y se relacionan con algún rol social puntual, También son conocidos estos estresores sociales, como factores de riesgo psicosocial, y se definen como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales y psicológicos en los trabajadores ⁽³³⁾

Es escaso control que tienen sobre sus impulsos, los lleva a pensar en el abandono de su empleo, búsqueda de oportunidades para iniciarse en nuevas carreras e incluirse a terminar por renunciar. Es por ello que las organizaciones necesitan identificar los trabajos que llevan a la fatiga laboral prematura y a las personas que manifiestan algunos de los síntomas tempranos del problema. En ocasiones será posible modificar aspectos de un trabajo que ocasionan fatiga laboral; de otro modo, la empresa puede ayudar a los empleados a sortear las situaciones laborales de estrés. En primer paso muy importante. Consiste en examinar y entender las causas de estrés. ⁽³⁴⁾

El estrés es la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes. Nuestra vida y nuestro entorno, en constante cambio, nos exigen continuas adaptaciones; por tanto, cierta cantidad de estrés (activación) es necesaria. En general tendemos a creer que el estrés es consecuencia de circunstancias externas a nosotros, cuando en realidad entendemos que es un proceso de interacción entre los eventos del entorno y nuestras respuestas cognitivas, emocionales y físicas. Cuando la respuesta de estrés se prolonga o intensifica en el tiempo, nuestra salud, nuestro desempeño académico o profesional, e incluso nuestras relaciones personales o de pareja se pueden ver afectadas. La mejor manera de prevenir y hacer frente al estrés es reconocer cuándo aumentan nuestros niveles de tensión y ante qué estímulos o situaciones. ⁽³⁵⁾

Estrés es una sobrecarga emocional que experimenta el individuo, vinculada a una exigencia desproporcionada del ambiente, y que se manifiesta en un estado de nerviosismo porque requiere un sobreesfuerzo por parte del individuo, poniéndole en riesgo de enfermar. En definitiva, el estrés es la respuesta fisiológica y psicológica del cuerpo ante un estímulo (estresor), que puede ser un evento, objeto o persona. Doctores en Psicología por la Universidad de Granada ⁽³⁶⁾

El estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas, tareas, roles interpersonal y físico y pone en peligro su bienestar. De la misma manera el estrés designa el peligro que amenaza al bienestar y como consecuencia, incluso la supervivencia. Como resultado del efecto del estrés, el ser vivo que se ve afectado intenta ajustarse a estas condiciones modificadas al servicio

del medio ambiente y actuar contra esta influencia perniciosa (actividad) o huir de ella (pasividad).⁽³⁷⁾

La Organización Mundial de la Salud (**OMS**) define al estrés como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior". El término proveniente del Idioma inglés ha sido incorporado rápidamente a todos los idiomas, la idea, nombre y concepto se han alojado fácilmente en la conciencia popular.⁽³⁸⁾

El estrés designa el peligro que amenaza al bienestar y como consecuencia, incluso la supervivencia. Como resultado del efecto del estrés, el ser vivo que se ve afectado intenta ajustarse a estas condiciones modificadas al servicio del medio ambiente y actuar contra esta influencia perniciosa (actividad) o huir de ella (pasividad). Para el Ministerio de Salud la conceptualiza como la expresión de la relación entre el individuo y su medio ambiente este puede ser temporal o a largo plazo, ligero o severo, según la duración de sus causas, la fuerza de estas y la capacidad de recuperación que tenga la persona.⁽³⁹⁾

A. Sintomatología del estrés.

Ante una situación estresante aparecerán síntomas de diversa índole; afectando al individuo a varios niveles.

A.1 A nivel cognitivo encontraremos: Inseguridad, preocupación, temor, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a la pérdida

del control, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, dificultades para pensar, estudiar o concentrarse, etc.

A.2 A nivel fisiológico provoca: Sudoración, tensión muscular, taquicardia, palpitaciones, molestias gástricas, temblor, dolor de cabeza, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, mareo, náuseas, tiritona, etc.

A.3 A nivel motor u observable aparecerá: Evitación de situaciones temidas, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse...), fumar, comer o beber en exceso, ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, quedarse paralizado; tartamudeo, lloros... El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer. Se identifican además otros síntomas producidos por el estrés como el agotamiento físico o la falta de rendimiento. Si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva, problemas de salud.

B. Fisiopatología.

En principio, se trata de una respuesta normal del organismo ante las situaciones de peligro. En respuesta a las situaciones de emboscada, el organismo se prepara para combatir o huir mediante la secreción de sustancias como la adrenalina, producida principalmente en unas glándulas llamadas "suprarrenales" o "adrenales" (llamadas así por estar ubicadas adyacentes al extremo superior de los riñones). La adrenalina

se disemina por toda la sangre y es percibida por receptores especiales en distintos lugares del organismo, que responden para prepararse para la acción:

- El corazón late más fuerte y rápido.
- Las pequeñas arterias que irrigan la piel y los órganos menos críticos (riñones, intestinos), se contraen para disminuir la pérdida de sangre en caso de heridas y para dar prioridad al cerebro y los órganos más críticos para la acción (corazón, pulmones, músculos).
- La mente aumenta el estado de alerta.
- Los sentidos se agudizan.

C. Clasificación del estrés.

C.1. Según sus efectos.

Eustrés (estrés positivo): Se considera como el buen estrés, el cual es necesario, es la cantidad óptima, no es dañino y es una cantidad de estrés esencial para la vida, el crecimiento y la sobrevivencia. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, es lo que le mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única/ original. Se enfrentan y resuelven problemas. Los estresores positivos pueden ser una alegría, éxito profesional, el éxito en un examen, satisfacción sentimental, la satisfacción de un trabajo agradable, reunión de amigos, muestras de simpatía o de admiración, una cita amorosa, ir de paseo entre otros.

Distres (estrés negativo): Este tipo de estrés pues es dañino, patológico, que destruye al organismo, es acumulable, mata neuronas del hipocampo (CA1), contribuye a producir patologías mentales, acelera el proceso de envejecimiento, etc. Los efectos del distres se notan aún en etapas prenatales de la vida en las cuales se puede inhibir la androgenización del feto. Por otra parte, eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable. Son estresores negativos un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo entre otros. Cuando las demandas al individuo suelen estar por encima de sus dotes naturales y sus capacidades de enfrentamiento o de adecuación, dan como resultado un estrés negativo. El mal estrés puede llevar a bajo rendimiento laboral e incluso a la pérdida de trabajo.

D. Niveles de estrés.

D.1. Estrés leve.

El estrés leve es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador y es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo.

Los síntomas más comunes son:

- Agonía emocional: una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.

- Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos;
- Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable;
- Sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.

D.2. Estrés moderado.

También es estrés agudo estas personas con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención, son demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas con "muchísima energía nerviosa". Siempre apuradas, tienden a ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas.

Los síntomas del estrés agudo episódico son los síntomas de una sobre agitación prolongada: dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor

en el pecho y enfermedad cardíaca. Tratar el estrés agudo episódico requiere la intervención en varios niveles, que por lo general requiere ayuda profesional, la cual puede tomar varios meses.

A menudo, el estilo de vida y los rasgos de personalidad están tan arraigados y son habituales en estas personas que no ven nada malo en la forma cómo conducen sus vidas. Culpan a otras personas y hechos externos de sus males. Con frecuencia, ven su estilo de vida, sus patrones de interacción con los demás y sus formas de percibir el mundo como parte integral de lo que son y lo que hacen. Estas personas pueden ser sumamente resistentes al cambio. Sólo la promesa de alivio del dolor y malestar de sus síntomas puede mantenerlas en tratamiento y encaminadas en su programa de recuperación.

D.3. Estrés severo.

El estrés severo es un tipo de estrés que destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. Es el estrés de la pobreza, las familias disfuncionales, de verse atrapados en un matrimonio infeliz o en un empleo o carrera que se detesta. También conocido estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones.

Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente. Algunas experiencias afectan profundamente la personalidad. Se genera una visión del

mundo, o un sistema de creencias, que provoca un estrés interminable para la persona (por ejemplo, el mundo es un lugar amenazante, las personas descubrirán que finge lo que no es, debe ser perfecto todo el tiempo). Cuando la personalidad o las convicciones y creencias profundamente arraigadas deben reformularse, la recuperación exige el autoexamen activo, a menudo con ayuda de un profesional.

El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan que está allí. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo.

El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, la apoplejía e incluso el cáncer. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal. Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico y de conducta y manejo del estrés.⁽⁴⁰⁾

E. Características del estrés laboral.

E.1. Agotamiento emocional: El agotamiento emocional se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. El agotamiento laboral se manifiesta cuando el trabajador toma

conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos.

E.2. Despersonalización: La despersonalización se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. El profesional experimenta un claro distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral.

E.3. Realización personal: Se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Los criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionado con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje.⁽⁴¹⁾

1.2.2. Desempeño Laboral.

El procedimiento para determinar las actividades que realizan los profesionales de enfermería es a través del desempeño laboral, el cual comprende actos que se centran en las habilidades de quienes lo ejecutan de acuerdo a la organización. En otras palabras, para ser hábil en su desempeño.

El desempeño laboral en los profesionales de enfermería se evidencia en el trabajo que engloba los objetivos de los distintos grupos jerárquicos de enfermería tales como: bachilleres, técnicos y licenciados. Siendo el desempeño del profesional en enfermería visto como el trabajo que realiza en relación al nivel jerárquico que éste asume al permanecer en un área de especialización ó servicio designado por el departamento de enfermería.

Es el conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales. Se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados.

A. Elementos del desempeño laboral.

A.1. Atributos del cargo: Son aquellos aspectos que miden el conocimiento del puesto, la pericia en la ejecución de las tareas, experiencia y solvencia para ejecutar su trabajo.

A.2. Rasgos individuales o de conducta: Son aquellos aspectos que son inherentes a la persona, tales como: puntualidad, compromiso, responsabilidad, cooperación, motivación, trato, etc.

A.3. Factores de rendimiento: Son aquellos que se aplican al logro de las metas del cargo en aspectos tales como: productividad, calidad, ventas, utilidades, oportunidad, etc.

B. Dimensiones del desempeño laboral.

La dimensión competencia profesional se define a modo operacional, como las relacionadas con las capacidades cognitivas, capacidades afectivas y capacidades psicomotoras que posibilitan en los profesionales en enfermería el cumplimiento de sus diarias actividades.

B.1. Capacidades cognitivas.

La competencia profesional está presente en los procesos de salud y se desarrollan en los diferentes servicios de las instituciones de salud, siendo la capacidad cognitiva, según Urbina Laza, O.; y Barazal Gutiérrez, A. (2002) “el conocimiento de un profesional que ha sido instruido verificados y su aptitud y experiencia ha sido demostrado”. Debido a que sus actividades en el marco del cumplimiento es una serie de funciones, conocidas como: asistenciales, administrativas, docentes, de investigación y gremiales, para desempeñar con efectividad, el cuidado de enfermería en cada uno de los pacientes asignados en el turno laboral. Es decir, que el desempeño laboral de enfermería debe sustentarse en una práctica asistencial, basada en sólidos conocimientos científicos y humanísticos, aplicando como herramienta fundamental el Proceso de Atención de enfermería, Para proporcionar atención integral a los pacientes bajo su cuidado, mediante la resolución de problemas de enfermería. Abdellah, F. G y levine. E (1994) definen la enfermería como “un acto y una ciencia integrados por la actitud, las competencias

intelectuales y las habilidades técnicas de la enfermera en la capacidad, el deseo de ayudar a la gente, tanto si están enfermos como si no y de cubrir sus necesidades de salud”.⁽¹⁴⁾

B.2. Capacidades afectivas.

Esta capacidad de “sentimientos” o capacidad afectiva enmarcada dentro de la competencia profesional son las emociones que refleja un individuo, enfatizada en cada uno de los profesionales de enfermería mediante su desempeño laboral que se evidencian por el día a día con las distintas carencias de las necesidades humanas que tienen los pacientes adscritos en los servicios .Dentro de la capacidad afectiva se encuentra el primer subindicador comunicación que deriva del trato o conversaciones entre los profesionales de enfermería en el turno de guardia. La característica innata que posee el ser humano es la empatía es por ello que el profesional de enfermería para desempeñar sus funciones a través del contacto humano implica esta característica personal que depende de la capacidad afectiva.

B.3. Capacidades psicomotoras.

Son las destrezas que los profesionales que poseen las profesionales de enfermería en el ejercicio profesional; ya que los enfermeros(as) “poseen la capacidad y los conocimientos necesarios y son preactivos en demostrárselo a los pacientes. Tienen experiencia y asumen la responsabilidad de satisfacer a los pacientes con la más alta calidad posible” ⁽²⁰⁾

Es la capacidad que proporciona a las enfermeras (os) las habilidades y perspectivas que necesitan para trabajar en colaboración con los demás”. Los profesionales de

enfermería que se encuentran en las diferentes áreas de especialización adquieren en una mejor práctica si se mantienen desarrollando sus funciones en la misma, con el trabajo en equipo. ⁽²⁸⁾

“La paciente podría experimentar dolor y molestia intensa incluso con movimiento mínimos. El alivio inadecuado del dolor incrementa la probabilidad de complicaciones”. Es por ello que el profesional encargado de este paciente debe tener una anamnesis adecuada para valorar signos y síntomas de dolor y poder aliviarlo de forma correcta en el paciente. ⁽⁴⁰⁾

Al respecto señala que es importante que el personal conozca la farmacodinamia “es el estudio de los efectos de los medicamentos a nivel de receptor” cada tipo de tratamiento antibiótico, antivirales, anti fúngicos cambian constantemente es por ello que el personal que lo administra debe conocer la nueva farmacología utilizada para los pacientes. Para lo cual, cabe destacar que el profesional de enfermería orienta su práctica diaria en la administración de diversas sustancias que pueden ser tóxicas, alérgicas en el manejo de las mismas; por tal motivo las vías de administración que son utilizadas en el ámbito hospitalario son oral, endovenosa e intradérmica, para colocar los tratamientos prescritos en las ordenes médicas que se llevan para controlar el horario de administración, cambio o suspensión del tratamiento.

En la prevención de infección es el profesional de enfermería es el ente promotor de la prevención de infecciones, en el área hospitalaria ya que el paciente esta propenso a contraer enfermedades nosocomiales o de contacto directo. ⁽²⁰⁾

En base a lo expuesto la promoción de la salud es otra importante labor educativa de la enfermera. Puede ser individual o colectiva, la primera se lleva a cabo en cualquiera de los sitios de trabajo, y la segunda en la unidad de salud, el hogar principalmente. En relación a lo mencionado, la enfermera de atención directa es la principal pionera para la prevención de infección en el paciente a través de la enseñanza y el aprendizaje que recibe el paciente. Es por ello que radica la importancia de poder conocer y discernir en el proceso patológico para poder disminuir la reincidencia del paciente al hospital por un inadecuado manejo del proceso de su enfermedad.

Por lo tanto, la prevención de infecciones debe ser dirigida de forma explícita, clara, sencilla a modo de que sea captado en lo mejor posible por el paciente; y los efectos que les provocarían si no acata las normas de prevención, de salud y enfermedad. “Se refiere a la necesidad y conveniencia de contar con servicios de saneamiento básicos. Dotación de agua de buena calidad y en cantidad suficiente, de alejamiento de desechos humanos y animales de la basura”. Todos estos aspectos inherentes a las capacidades psicomotoras y su cumplimiento motivan profesional y personalmente al enfermero(a).

B.4. Cumplimiento y responsabilidad.

La responsabilidad en el diccionario de la Real Academia Española define responsabilidad como: “Cualidad de responsable. Deuda, obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otra persona, a consecuencia de un delito, de una culpa o de otra causa legal. Cargo de obligación moral que resulta para alguien del posible error en cosa o asunto determinado. Capacidad existente en todo sujeto activo de

derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente”.

Un enfermero(a) debe siempre ser responsable de sus actos, o la falta de ellos. La responsabilidad profesional en la enfermería comprende ser capaz de admitir cuando se comete un error o reconocer cuando hay un error de juicio, sobre todo si pudiera resultar perjudicial para el paciente. No reconocer los errores por miedo a las consecuencias es algo común entre los enfermeros, pero si se responsabiliza por sus actos y se esfuerza por remediar la situación, siempre será considerado como un ejemplo de enfermero profesional y prudente.

Según la ley de trabajo de enfermero menciona que el profesional de la Ciencia de la Salud con grado y título universitario a nombre de la Nación, colegiada(o), a quien la presente Ley reconoce en las áreas de su competencia y responsabilidad, como son la defensa de la vida, la promoción y cuidado integral de la salud, su participación conjunta en el equipo multidisciplinario de salud, en la solución de la problemática sanitaria del hombre, la familia y la sociedad, así como en el desarrollo socio-económico del país.⁽⁶⁶⁾

En la enfermería define responsabilidad como "capacidad u obligación de responder de los actos propios y en algún caso de los ajenos". Al igual que el secreto profesional, la responsabilidad es ante todo una virtud que debe poseer el profesional de enfermería ya que lleva implícito la libertad de actuar o no como sujeto de mérito (de bien y ser consecuente en el trabajo, hacer buen uso de cada principio ético, de guiarse por el camino de la moral y ser cuidadoso en las cosas

que son puestas a su cuidado. Por consiguiente, se debe conocer la clasificación de la responsabilidad ya que cada una de ellas da una enseñanza para el profesional de enfermería y así evitará caer en dilemas éticos que puedan colocarlos en situaciones penosas y poner en tela de juicio su prestigio y el de la profesión ya que tiene responsabilidades como bioética y responsabilidades legales como administrativas, civil y penal en consecuencia se somete a sanciones ⁽⁶⁵⁾

Respecto al cumplimiento son obligaciones que un profesional de enfermería tiene, al menos, los siguientes deberes con el paciente: atención óptima, atención oportuna y continua, atención cuidadosa, acatamiento de instrucciones del médico tratante, consentimiento escrito previa explicación para procedimientos riesgosos. Constituye obligación de toda Enfermera(o) conocer, cumplir, respetar y hacer respetar la Ley del Trabajo de la Enfermera(o), Ley N° 27669, así como las disposiciones legales vigentes en salud. La enfermera(o) peruana compartirá con el Estado la responsabilidad de iniciar y mantener toda acción encaminada a satisfacer las necesidades de salud de la sociedad, en particular de las poblaciones de economías vulnerables y contar con los recursos materiales y equipamiento necesario y adecuados para cumplir sus funciones de manera segura y eficaz, que le permitan brindar servicios de calidad. ⁽⁶⁵⁾

1.3. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

La hipótesis propuesta fue:

Hi: Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en las Enfermeros(as) del Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena” y Hospital tipo II de Huamanga ESSALUD “Carlos Tupia García Godos” - 2017.

Ho: No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en las Enfermeras(as) del Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena” y Hospital tipo II de Huamanga ESSALUD “Carlos Tupia García Godos” - 2017.

1.4. IDENTIFICACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLE	DEF. OPERACIONAL	CARACTERISTICAS	INDICADORES	VALOR FINAL
Estrés laboral	El cuestionario Maslach se realiza mide los 3 aspectos del síndrome:	Cansancio emocional, Despersonalización. Realización personal.	Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48	Escala ordinal

VARIABLE	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL
Desempeño laboral	Es la capacidad que muestra la empleada y el cumplimiento a las exigencias de la organización. El cuestionario de Dubraska pretende medir la capacidad del desempeño de los profesionales de enfermería	Capacidad cognitiva. Capacidad afectiva. Capacidad psicomotora Cumplimiento y responsabilidad	Conocimientos adquiridos Empatía Destrezas Rendimiento	Escala Ordinal

CAPITULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.

Pertenece a un enfoque cuantitativo. Se centra en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos. Hernandez, R., Fernandez (2006 p,5), refiere que la investigación cuantitativa, usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

De acuerdo a Bunge, M. el estudio pertenece a una investigación aplicada, cuyo propósito es dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables. La investigación aplicada, guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar.

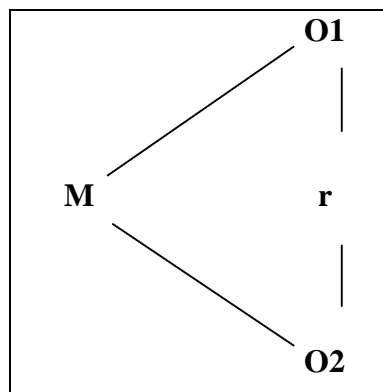
2.3. TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

Según la evolución del fenómeno de estudio, pertenece a un estudio transversal, es decir la unidad de análisis, se abordó en un solo periodo de tiempo.

Según al tipo de manipulación de variables, el estudio pertenece a un estudio no experimental, descriptivo correlacional.

De acuerdo d Hernández, los estudios correlacionales examinan la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio.

Esquema:



Donde:

M: Muestra 1

O: Variable 1.

O: Variable 2.

R: Relación de las variables de estudio.

Según al periodo en que se captó la información, pertenece a un estudio prospectivo.

2.4. ÁREA DE ESTUDIO.

El estudio se desarrolló en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena” II.2, ubicada en la ciudad de Ayacucho y en el Hospital ESSALUD “Carlos Tupia García Godos de Ayacucho.

2.5. POBLACIÓN.

La población estuvo constituida 99 Enfermeras(os) del Hospital Regional de Ayacucho y 25 de Hospital de ESSALUD, que laboran en los servicios hospitalización: medicina, cirugía, traumatología, pediatría, neonatología y UCI/UVI de los respectivos Hospitales, haciendo un total de 124 licenciados en Enfermería.

2.5.1. Criterio de inclusión.

- ✓ Enfermeras(os) que laboran en las áreas asistenciales por lo menos tres meses laborando.
- ✓ Enfermeras(os) que acepten participar en el estudio.
- ✓ Enfermeras(os) que laboran en los servicios de hospitalización.

2.5.2. Criterios de exclusión.

- ✓ Enfermeras que se encuentren de vacaciones, permiso o licencia
- ✓ Enfermeras que no acepten participar en el estudio
- ✓ Enfermeras que laboran en las áreas asistenciales menos tres meses laborando.

2.6. MUESTRA.

Censal, es decir se abordará al 100% de la población.

2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

La técnica de recolección de datos fue la entrevista y los instrumentos: el inventario de Maslach y de Dubraska

El cuestionario Maslach, tiene el propósito de evaluar el estrés laboral, su administración se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente: Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22. Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. La escala se mide según los siguientes rangos: 0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al

mes o menos 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 01 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

- a. El cuestionario de Dubraska pretende medir la capacidad del desempeño de los profesionales de enfermería en las tres dimensiones: Las respuestas a las 24 preguntas miden cuatro capacidades diferentes capacidad cognitiva, afectiva y psicomotriz 2005.

DESEMPEÑO LABORAL	ITEMS	TOTAL
Capacidad cognitiva	1 – 8	8
Capacidad afectiva	9 – 15	7
Capacidad psicomotora	16 – 23	8
Cumplimiento y Responsabilidad	24- 26	3

2.8. RECOLECCIÓN DE DATOS.

La recolección de datos se realizó en los siguientes momentos:

- **Primer momento:** Se obtuvo una carta de recomendación del Decanato para la dirección de ambos hospitales
- **Segundo momento:** Se solicitó autorización de los directores de ambos hospitales para la aplicación de los instrumentos.

- **Tercer momento:** Se Identificó a los profesionales de enfermería que participan en el estudio.
- **Cuarto momento:** Sensibilización y orientar a los participantes del estudio.
- **Quinto momento:** Aplicar los instrumentos de recolección de datos.

2.9. PROCESAMIENTO DE DATOS.

Luego de recolectado los datos se realizaron los siguientes procedimientos:

- A) Control de calidad de los test.
- B) Elaborar el libro de códigos
- C) Elaborar la matriz tripartita.
- D) Confeccionar cuadros simples y de doble entradas para la presentación.

2.10. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.

Para la presentación de los resultados, se hizo uso de tablas simples y compuestas.

Para el análisis de los resultados, se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial. Para establecer la relación de las variables de estudio se aplicó una prueba no paramétrica de Tau-B de Kendall, que tiene el propósito de evaluar la correlación de variables.

CAPITULO III

RESULTADOS

TABLA N° 01.**NIVEL DE ESTRÉS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, EN
LOS HOSPITALES HRA Y ESSALUD. 2017.**

HOSPITAL	ESTRÉS						TOTAL	
	LEVE		MODERADO		SEVERO		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
REGIONAL	29	23.4	43	34.7	27	21.8	99	79.8
ESSALUD	3	2.4	13	10.5	9	7.3	25	20.2
TOTAL	32	25.8	56	45.2	36	29.0	124	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de salud mayo 2017.

En la tabla N° 01 se observa el nivel de estrés de los Profesionales de Enfermería, según el Hospital Regional de Ayacucho y el Hospital de Essalud. 2017, donde el 29% presenta un nivel de estrés severo, de los cuales el 21.8% pertenece al Hospital Regional de Ayacucho y el 7.3% al Hospital de EsSalud; el estrés moderado asciende a un 45.2%, de los cuales el 34.7% pertenece al Hospital Regional Mariscal Llerena y el 10.5% al Hospital de EsSalud; el 25.8% del total de profesionales de Enfermería presenta estrés leve, de los cuales 2.4% pertenece a EsSalud y el 23.4% a Profesionales de Enfermería del Hospital Regional.

TABLA N° 02.

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL, SEGÚN CONDICIÓN LABORAL DE
LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL
REGIONAL DE AYACUCHO Y ESSALUD, 2017.**

CONDICIÓN	CATEGORÍAS	ESTRÉS						TOTAL	
		Leve		Moderado		Severo		N°	%
		N°	%	N°	%	N°	%		
EXPERIENCIA LABORAL	01 Año	0	0	2	1.6	0	0	2	1.6
	02-04 Años	3	2.4	9	7.3	16	12.9	28	22.6
	Más 04 Años	29	23.4	45	36.3	20	16.1	94	75.8
	TOTAL	32	25.8	56	45.2	36	29.0	124	100
CONDICIÓN LABORAL	CONT. CAS	10	8.1	23	18.5	16	12.9	49	39.5
	NOMBRADO	20	16.1	32	25.8	19	15.3	71	57.3
	SNP	2	1.6	1	0.8	1	0.8	4	3.2
	TOTAL	32	25.8	56	45.2	36	29.0	124	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de salud mayo 2017.

En la tabla N° 02 se observa nivel de estrés de los Profesionales de Enfermería, según la condición laboral en el Hospital Regional de Ayacucho y el Hospital de Essalud. 2017. Respecto a la experiencia laboral, el 75.8% de los Profesionales de Enfermería tienen más de 04 años de experiencia laboral; de los cuales el 16.1% presenta estrés severo, 36.3% presenta estrés moderado y el 23.4% estrés leve. El 22.6%, tienen experiencia entre 02 a 04 años, mientras el 01.6%, tiene menor a 01 año de experiencia laboral.

En relación a la condición laboral, el 39.5% del total de Profesionales de Enfermería, tiene contrato CAS, mientras el 57.3% tiene la condición de nombrado. Del 29% que presenta estrés severo, el 15.3% pertenece a personal de enfermería nombrado, mientras el 12.9% tiene contrato CAS.

TABLA N° 03.**NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO Y ESSALUD, 2017.**

HOSPITAL	DESEMPEÑO						TOTAL	
	DEFICIENTE		REGULAR		BUENO		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
REGIONAL DE								
AYACUCHO	12	9.7	77	62.1	10	8.1	99	79.8
ESSALUD	2	1.6	21	16.9	2	1.6	25	20.2
TOTAL	14	11.3	98	79.0	12	9.7	124	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de salud mayo 2017.

En la tabla N° 03, se observa el nivel de desempeño laboral de los profesionales de enfermería, en el Hospital Regional de Ayacucho y el Hospital de Essalud, 2017, en ese sentido el 79% del total de profesionales de enfermería posee desempeño regular de los cuales 62.1% pertenece al Hospital Regional de Ayacucho y el 16.9% pertenece al Hospital de ESSALUD, respecto al nivel de desempeño deficiente el 9.7% pertenece al Hospital Regional de Ayacucho, el 1.6% labora en el Hospital ESSALUD.

TABLA N° 04.
NIVEL DE DESEMPEÑO SEGÚN DIMENSIONES, DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE
AYACUCHO Y ESSALUD, 2017.

DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO	NIVEL DE DESEMPEÑO							
	DEFICIE		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
COGNITIVA	6	4.8	113	91.1	5	4.0	124	100
AFECTIVA	13	10.5	104	83.9	7	5.6	124	100
PROCEDIMENTAL	13	10.5	96	77.4	15	12.1	124	100
CUMP. Y RESPONSABIL.	4	3.2	115	92.7	5	4.0	124	100
DESEMPEÑO GLOBAL	14	11.3	98	79.0	12	9.7	124	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de salud mayo 2017.

En la tabla N° 04 se observa el desempeño laboral de los Profesionales de Enfermería, que laboran en el Hospital Regional de Ayacucho y el Hospital de Essalud. 2017, conforme a sus dimensiones, en ese sentido respecto al desempeño de la capacidad cognitiva, el 91.1% manifiesta una capacidad regular, un 04.8% muestra una capacidad cognitiva deficiente y el 04% muestra una capacidad cognitiva bueno.

Respecto al desempeño de la capacidad afectiva, el 83.9% muestra una capacidad afectiva regular, el 10.5% muestra una capacidad afectiva deficiente y el 5.6% manifiesta una capacidad afectiva buen.

En relación al desempeño de la capacidad procedimental, el 77.4% manifiesta una capacidad regular, el 10.5% muestra una capacidad deficiente y el 12.1% una capacidad procedimental buena. En la dimensión cumplimiento y responsabilidad, el 92.7%, muestra un desempeño regular, 04% bueno y el 03.2% deficiente.

A nivel global el 79% del total de los Profesionales de Enfermería, que representa el mayor porcentaje, muestran un desempeño regular, el 11.3% muestran un desempeño deficiente y el 09.7% muestra un buen desempeño.

TABLA N° 05.

**NIVEL DE DESEMPEÑO, SEGÚN EL NIVEL DE ESTRÉS, EN LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, QUE LABORAN EN EL
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO Y ESSALUD, 2017.**

DESEMPEÑO	ESTRÉS						TOTAL	
	LEVE		MODERADO		SEVERO		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
DEFICIENTE	00	00	00	00	14	11.3	14	11.3
REGULAR	22	17.7	54	43.5	22	17.7	98	79.0
BUENO	10	8.1	02	1.6	00	00	12	9.7
TOTAL	32	25.8	56	45.2	36	29.0	124	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de salud mayo 2017.

En la tabla N° 05 se observa la relación del nivel de estrés, conforme al desempeño laboral, de los Profesionales de Enfermería en el Hospital Regional de Ayacucho y el Hospital de Essalud, 2017. El 79% de la población en estudio presentan un desempeño regular de los cuales el 43.5% tiene un nivel de estrés moderado seguido de 17.7% de leve y severo respectivamente. 11.3% presentan un nivel de desempeño deficiente y 9.7% con buen desempeño.

TABLA N° 06.

PRUEBA DE CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA PARA DETERMINAR LA CORRELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL, DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO Y ESSALUD, 2017.

Prueba	Variables	Valor	Estrés	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	-0,543**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	124	124
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-0,543**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	124	124
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	-0,572**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	124	124
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-0,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	124	124

Conforme a la hipótesis de investigación (**Hi**): Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en las Enfermeros(as) del Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena” y Hospital tipo II de Huamanga ESSALUD “Carlos Tupia García Godos” – 2017, mientras la Hipótesis Nula (**Ho**): No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en las Enfermeros(as) del Hospital

Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena” y Hospital tipo II de Huamanga ESSALUD “Carlos Tupia García Godos” - 2017.

Los resultados de la prueba no paramétrica Tau_b de Kendall, arroja un valor de -0,543 y Rho de Spearman de -0,572**, y nivel de significancia menor a 0.01, demostrando un nivel de correlación moderada negativa, es decir cuando se incrementa los niveles de estrés, disminuye el desempeño laboral de los Profesionales de Enfermería que laboran en ambos establecimientos de salud; de esta manera se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

El estrés laboral es uno de los problemas de salud mental que afecta a gran parte de los profesionales de enfermería, que laboran en los diversos centros asistenciales. Respecto a los resultados obtenidos y presentados en la tabla N° 01 Nivel de estrés del profesional de enfermería; Hernández ⁽⁴¹⁾, menciona que es una alteración psicosocial relacionado con el medio ambiente en el que el individuo se desenvuelve, es parte de los estímulos que actúan sobre el organismo y que generan una respuesta fisiológica o psicológica. Esta reacción puede ser positiva o negativa de acuerdo con el tipo de estímulo, la reacción y la personalidad de cada individuo. Puede traer consecuencias en la salud.

Estudios realizados por Dávalos, Lima (2005), refiere que 56.25% de las enfermeras poseen un nivel de estrés laboral moderado ⁽²⁵⁾.

Según México (2014), encontró que el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, un 65,9% presenta a veces y un 34,1% de manera frecuente. Por otro lado,

Piña C. Potosí, México (2005), encontró que 59.3% del personal de enfermería tiene un alto nivel del Síndrome de Burnout y que existe una asociación estadísticamente significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Deduciendo que, a mayor severidad del síndrome de Burnout, menor es el desempeño laboral del personal de enfermería ⁽²¹⁾.

Según los resultados del presente estudio y algunas investigaciones revelan la magnitud y la gravedad del problema estudiado, es decir existen una serie de condiciones laborales que repercuten en el estrés de las enfermeras y ello puede estar relacionado con la elevada carga laboral, presión laboral, clima organizacional, trato que reciba, condiciones físicas entre otros. Nuestros resultados concuerdan con lo referido con los autores citados.

Concluyéndose que la mayor proporción de estrés es moderado (45,2%), seguido por el severo (29,1%) y leve (25,8%).

Los resultados, obtenidos en la tabla N° 02 referente al nivel de estrés laboral según condición laboral; Confroem Atau, (2013), en su estudio determinó la existencia del Síndrome de Burnout en niveles moderados, que afecta al 71%, asimismo sus tres dimensiones resultaron también tener niveles moderados: 61.6% en Agotamiento Emocional, 57.2% en Despersonalización y 97.1% en falta de Realización Personal⁽²⁷⁾; en el mismo sentido, Davalos, Y (2014), encontró 56.25% de las enfermeras del HNE “José Casimiro Ulloa” poseen un nivel de estrés laboral moderado. De acuerdo las dimensiones, el 60.4% de las enfermeras del HNE “José Casimiro Ulloa”; presentan un cansancio emocional moderado ⁽²⁵⁾. Asimismo,

el estudio realizado por Lindo, C (2007), determinó que el 63.2% de enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional presentan nivel moderado 61,8% enfermeras; en la dimensión de despersonalización 51.3% enfermeras presentan nivel moderado seguido de 25 32.9% enfermeras que presentan un nivel leve; en la dimensión de realización personal 65.8%, enfermeras presentan un nivel moderado, 14.5% enfermeras presenta un nivel alto. ⁽²⁶⁾.

Así mismo Calderón, L. 2014, se identificó que el 53.3% de las enfermeras presentaron del estrés intermedio, 33.3% nivel alto de estrés y 13.35 nivel de estrés bajo ⁽³⁰⁾. En el caso de Curiñaupa, L. Ayacucho (2013), estableció que el 62% (10) tienen nivel de estrés medio, 19% (3) alto y 19% (3) bajo ⁽³⁰⁾

En general la prevalencia del estrés laboral moderado a severo, es frecuente en las diversas organizaciones sanitarias, la diferencia es la magnitud e intensidad del problema.

Se deduce, que de acuerdo a los estudios realizados por los investigadores en distintos lugares con el presente estudio deduce que, el nivel de estrés en la condición laboral afecta a los profesionales de enfermería que laboran en las distintas áreas de las entidades sanitarias, por falta de incentivos institucionales Los resultados obtenidos mediante la presenta investigación, concuerdan con los resultados señalados por los autores citados.

Concluyéndose que el 75,8% de profesionales de enfermería tienen una experiencia laboral mayor de 4 años, seguido por un 22,6% con experiencia de 2 a 4 años. En relación a la condición laboral, 57,3% son nombrados, seguido de un 39,5% de contratados por el sistema CAS.

Los resultados, obtenidos en la tabla N° 03 referente al nivel de desempeño laboral de los profesionales de enfermería; Al respecto Rodríguez, L (México) indica que el 85% de los profesionales de enfermería perciben de manera satisfactoria las acciones gerenciales, administrativas y del cuidado, y solo el 50% de estos desarrolla actividades de educación e investigación ⁽¹⁷⁾.

Dubraska, Tsu(2005) encontró, que un 38.2% se sienten altamente motivados por los logros y reconocimientos y la motivación extrínseca un 41.2% afirman sentirse nada motivados por el salario recibido en relación a las funciones que realizan ⁽¹⁹⁾.

De la misma manera Laza, O. Et Al Cuba (2006) refiere de los 21 profesionales de Enfermería de las tres instituciones seleccionadas, obtuvieron la calificación de B, en la técnica de lavado de manos: relacionados, con la alimentación del recién nacido, 16 obtuvieron R, en el baño del recién nacido; 14 fueron calificados entre R y mal(M); y en las técnicas de la cura del cordón umbilical y el granuloma 11 obtuvieron calificaciones entre R y M. se infiere que los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de neonatología estudiados no han alcanzado todavía un adecuado desarrollo de las habilidades necesarias para un desempeño óptimo en el servicio, por lo tanto se hace necesario desarrollar estrategias b.⁽²⁰⁾

Asimismo, Piña C. (2005), encontró, 85% de mujeres, de ellas el 59.3% tiene un alto nivel de afectación del Síndrome de Burnout y que existe una asociación entre este síndrome y el desempeño laboral.⁽²¹⁾

Se deduce que nuestros resultados se asocian el desempeño regular es prioritariamente es alta en ambos hospitales estudiados lo cual concuerda con los resultados de los autores mencionados.

Concluyéndose que los resultados indican que el 62.1% de los profesionales de enfermería del HRA y 16.9% de Essalud tiene un desempeño laboral regular. Es preciso hacer la aclaración de que número de participantes del hospital de ESSalud es inferior los de hospital regional porque expresamos no es comparativo existe una diferencia en número de profesionales de enfermería de los hospitales en estudio lo cual no significa un estudio comparativo.

Resultados, obtenidos en la tabla N° 04 referente al nivel de desempeño global conforme a sus dimensiones; Confroem Atau, A. (2013), determinó que el 52.2% muestran un desempeño laboral inadecuado, y en sus dimensiones resultó que el 75.4% tiene relaciones interpersonales adecuadas, 52.9% tienen experiencia o habilidad practica inadecuada; asimismo en dicho estudio, la mayoría de las enfermeras del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera presentan una forma moderada de estrés, y desempeño laboral inadecuado⁽²⁷⁾.

De acuerdo al análisis de los resultados del desempeño del personal de enfermería el objeto de estudio, se aprecia que los niveles del desempeño son regular en las diversas dimensiones del desempeño laboral.

Se deduce que las profesionales de enfermería participante en el siguiente estudio demostraron niveles de capacidad regular en lo cognitivo afectivo procedimental y cumplimiento y responsabilidad, demuestra el cumplimiento de sus funciones.

Concluyéndose que el desempeño laboral de profesional en enfermería del hospital regional de Ayacucho y Essalud, en líneas generales es regular, las cuales se evidencian en los valores de las dimensiones cognitiva, afectiva procedimental, cumplimiento y responsabilidad que alcanzan un nivel regular.

Resultados, obtenidos en la tabla N° 05 referente al nivel de desempeño según nivel de estrés en los profesionales de enfermería; Piña C. Potosí, (2005), indica que el 85% fueron mujeres se encontró que 59.3% presentan niveles altos del Síndrome de Burnout reconociendo una asociación moderada entre las variables estudiadas (21).

De acuerdo al estudio realizado por Gaviria, T y Díaz R, titulado: Estrés laboral y su Relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería en el hospital II-2 de Tarapoto (2013), identificó como resultado, que el 10.0% del personal de Enfermería, presenta estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor $p=0.003$. (28).

Debe señalarse que el estrés laboral es considerado una consecuencia de los llamados estresores sociales, y es el más estudiado en la actualidad. En general este tipo de estresores se caracterizan por ser estímulos continuos y duraderos, que producen estrés crónico y se relacionan con algún rol social puntual ⁽³³⁾. Es una sobrecarga emocional que experimenta el individuo, vinculada a una exigencia desproporcionada del ambiente, y que se manifiesta en un estado de nerviosismo porque requiere un sobre esfuerzo por parte del individuo, poniéndole en riesgo de enfermar. ⁽³⁶⁾

Los resultados obtenidos definen la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, caracterizado por el agotamiento emocional, manifestado por la incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos. Asimismo, se evidencia actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes hacia las otras personas, y a todo ello se agrega el sentimiento de no compromiso para alcanzar los resultados en la organización. ⁽⁴¹⁾

Nuestros resultados concuerdan con resultados de los autores mencionados, y podemos deducir que el estrés laboral guarda relación con el desempeño laboral regular en los profesionales de enfermería que laboran en el hospital regional de Ayacucho y el hospital de ESSalud.

Concluyéndose los resultados que del 45.2% de estrés moderado presentado de profesiones de enfermes 43,5% tiene estrés moderado y un desempeño regular;

Según la prueba Quedando establecido la relación del estrés laboral con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería, demostrándose mediante los

resultados de la prueba no paramétrica Tau_b de Kendall, que arroja un valor de -0,543 y Rho de Spearman de -0,572**, y un nivel de significancia menor a 0.01, determinándose un nivel de correlación moderada negativa, es decir cuando se incrementa los niveles de estrés moderado a severo, disminuye el desempeño laboral de los Profesionales de Enfermería que laboran en ambos establecimientos de salud. Por lo demás se evidencia que gran parte de los profesionales de Enfermería muestran elevados porcentajes de estrés moderado y severo, simultáneamente el mayor porcentaje muestra un desempeño regular, lo que amerita generar iniciativas urgentes para mejorar las condiciones laborales y desarrollar un programa para aminorar la magnitud del problema

CONCLUSIONES

1. El 45.2% de los profesionales de enfermería presentan un nivel de estrés moderado, el 29.0% nivel de estrés severo y el 25.8% estrés leve.
2. El 75,8% de profesionales de enfermería tienen una experiencia laboral mayor de 4 años, seguido por un 22,6% con experiencia de 2 a 4 años. En relación a la condición laboral, 57,3% son nombrados, seguido de un 39,5% de contratados por el sistema CAS.
3. El 79% de los Profesionales de Enfermería, muestran un desempeño regular, el 11.3% un desempeño deficiente y solo el 09.7% un buen desempeño.
4. Las dimensiones con regular desempeño corresponden a la capacidad de cumplimiento y responsabilidad 92.7%, seguido de capacidad cognitiva 91.1%; y seguido de capacidad afectiva de 83.9% y procedimental 77.4%.
5. El 45.2% de los profesionales de enfermería presentan estrés moderado, de los cuales el 43.5%, presentan un desempeño regular y 1.6% desempeño bueno.
6. Se demuestra un nivel de correlación moderada negativa, entre el estrés laboral y el desempeño laboral, es decir cuando se incrementa los niveles de estrés moderado a severo, disminuye el desempeño laboral de los profesionales de Enfermería, tal como se corrobora con los resultados de la prueba no paramétrica Tau_b de Kendall, que arroja un valor de -0,543 y Rho de Spearman de -0,572**, y un nivel de significancia menor a 0.01.

RECOMENDACIONES

1. A los directivos del Hospital Regional de Ayacucho y Hospital tipo II Huamanga de ESSALUD, elaboren un plan de mejora continua de calidad y promover el trabajo en equipo, orientado a mejorar las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.
2. A directivos de la Oficina de Recursos Humanos de ambos establecimientos de salud, con el propósito de generar programas, para mejorar las condiciones laborales y favorecer la mejora del desempeño laboral del personal de Enfermería.
3. A la jefatura de unidad de departamento de Enfermería del Hospital de Regional de Ayacucho y de Essalud para la creación de centros recreativos que generen la salud mental para los profesionales de enfermería.
4. A la Escuela Profesional de Enfermería, promueva estudios para mejorar la contextualización del problema latente y propenda el desarrollo de estudios de intervención.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. MAC DONALD A. El estrés laboral en los países europeos y en américa latina. Buenos Aires: Mercosur abc; 2009.
2. DIARIO PERÚ 21. El 78% de trabajadores peruanos sufrió de estrés laboral en algún momento [página web de Internet] Lima, Perú: Diario Perú 21; 2009 (Citado 2014 diciembre 10) Disponible en:
<http://peru21.pe/noticia/382356/estres-laboral-78-trabajadores-peruanos-lo-sufrio>
3. KRISTENSEN T, LANDSBERGIS P, JOHNSON, MONCADA S, SERRANO CL, CANO E.V Foro ISTAS Experiencias de prevención. Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud (ISTAS); 2007.
4. LOPEZ ROSETTI, Daniel. Estrés. Epidemia del Siglo XXI. Editorial: Lumen I.S.B.N : 9789870010357 Clasificación: Autoayuda » Salud » S / D. Formato: Libros Disponibilidad: Páginas: Idioma: Español. Buenos aires, Argentina, 2013.
5. BELLO GONZALEZ, Andrés. El estrés en el personal de enfermería. www.monografias.com. El Centro de Tesis, Documentos, Publicaciones. MÉXICO, 2013.
6. MAMANI A, OBANDO R, URIBE AM, VIVANCO M. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencias. Rev Per Obst Enf 2007; 3(1):50-57. [En línea] [fecha de acceso: 14 de enero de 2014]. URL disponible en:
<http://revistas.concytec.gob.pe/pdf/rpoe/v3n1/a07v3n1.pdf>.

7. MÁS R, ESCRIBA V, CÁRDENAS M. Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario. Un estudio cualitativo. Arch Prev Ries Labor 1999; 2(4):159-167. [En línea] [fecha de acceso: 14 de enero de 2014]. URL disponible en: http://www.scsmt.cat/pdf/1999_n.4.originales.2.pdf
8. MENZANI G, FERRAZ BE. Determinación de los factores de estrés de los enfermeros que actúan en una unidad de internación. Enf Global 2005; 4(2):1-9. [En línea] [fecha de acceso 14: de enero de 2014]. URL disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/461/444>
9. ZAMBRANO PG. Estresores en las unidades de cuidado intensivo. Aquichan 2006; 6(1):156-169. [En línea] [fecha de acceso: 14 de enero de 2014]. URL disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74160116>
10. CÁRDENAS BL. La profesionalización de la enfermería en México: un análisis desde la sociología de las profesiones. México: Pomares, 2005.
11. CÁRDENAS BL. (comp.). Diversidad, equidad y ciudadanía. México: UAEM; 2008.
12. CELMA V., ACUÑA DÁ. Influencia de la feminización de la enfermería en su desarrollo profesional. Revista de Antropología Experimental. 2009.
13. VALDÉS PALAZUELOS, Jesús México, Primer Lugar En Estrés Laboral. Hospital Civil. Veracruz. Ciudad De México (17/May/2015).
14. DÍAZ REÁTEGUI, Ivonne del Pilar GAVIRIA TORRES, Karin Jissenia Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013. Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Profesional de Enfermería. Universidad Nacional de San Martín. Abril - Julio 2013

15. CORONADO LUNA, Liz Karina. Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los Servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión. Lima, Perú, 2006.
16. RODRIGUEZ, L; JIMENES, J; MESA, J: desempeño laboral de los enfermeros (os) egresados de la universidad francisco Santander; revista ciencia y cuidado internet disponible,2012.
17. BECERRIL L; PASCACIO C; MIXUXI M. Desempeño laboral del personal de Enfermería: Una visión de género. Internet México octubre – 2012; pág. 09.
18. DUBRASKA MACHILLANDA, Tsu. Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería en el Hospital “Vargas de Caracas” durante el segundo trimestre del 2005”, tesis para optar al título de licenciado en enfermería, universidad central de Venezuela. (INTERNET) publicado en 2005 Caracas 12 de diciembre pag. 06- vi
19. LAZA O, CÁRDENAS , SOLER S ; CEBALLOS M . Evaluación del desempeño del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología Cuba ciudad de habana. Publicada por la escuela nacional de salud pública
20. PIÑA C. Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de una Clínica Psiquiátrica de la UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ Facultad De Enfermería. (internet) presentado en 23 junio 2005.
21. ANYOSA, G Y VELÁSQUEZ, N. (1994). Conocimiento y Manejo del Estrés en Enfermeras de los Servicios de Medicina de los Hospitales Arzobispo Loayza y Dos de Mayo. Lima, 1994

22. MENDOZA M. Niveles de Estrés en las Enfermeras que laboran en las unidades críticas del “Hospital central de seguridad social Manuel portilla-Lima” en (1999).
23. BARRETO J Y COLB (2002) Nivel de Estrés en las Enfermeras delos servicios de salud en los Hospitales Nacionales de Salud de Lima – Metropolitana, 2002.
24. DAVALOS, Y. Nivel De Estrés Laboral En Enfermeras Del Hospital Nacional De Emergencias “José Casimiro Ulloa” tesis para optar licenciada en enfermería en la universidad nacional de mayor de San Marcos.2004
25. LINDO C. Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño publicado (internet)en 2007.
26. ATAU, A síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera. (internet) 2 de diciembre (2012-2013.
27. GAVIRIA, T Y DÍAZ R (2013 pg. 09). Cuyo estudio titulado “Estrés laboral y su Relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería en el hospital II-2 de Tarapoto (internet) Abril – julio 2013.
28. MARCHENA, C; IVETTE, C y otros Estrés Psicológico en Enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos en Hospitales de nivel III. 2013.
29. CALDERÓN CASTRO, Lucero diana Programa Educativo Sobre Inteligencia Emocional y su efecto en el estrés laboral de las enfermeras del servicio programa educativo sobre la inteligencia Emocional y sus efectos en el estrés laboral en enfermeras del MINSA y ESSALUD, Ayacucho 2014. Tesis para optar el título de Licenciatura en enfermería, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Facultad de enfermería. Ayacucho 2014.

30. CURIÑAUPA GUZMAN, Liliana Cristina. Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho (2013) LIMA – PERÚ 2014.
31. HERNÁNDEZ, G; ATALAYA P. El estrés laboral: una realidad actual, estrés laboral y su influencia en el trabajo (internet); industrial data 2001 en pp.27; Vol. 3, Núm. 1, 2009
32. EDUCACIÓN - EVALUACIÓN - PEDAGOGÍA - capítulo II: el estrés - síndrome general de adaptación (SGA) - incidencia del estrés en la evaluación - los estresores más comunes en la evaluación, citado de HAN SEYLE.
33. SIERRA JUAN CARLOS, ORTEGA VIRGILIO Y ZUBEIDAT IHAB. Estudios de doctorado en el Programa Psicología Clínica y de la Salud de la Universidad de Granada. REVISTA MAL-ESTAR E SUBJETIVIDADE / FORTALEZA / V. III / N. 1 / P. 10 - 59 / MAR. 2003
34. DEFINICIONES DE ESTRÉS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA. Gabinete Psicopedagógico UGR (Internet) Disponible Por: <http://www.ugr.es/~ve/pdf/estres.pdf>
35. GONZALES C. ESTRÉS y técnicas de afrontamiento en enfermeras dl hospital general Novoa sonara en agosto, 2008.
36. OMS La Organización del Trabajo y el Estrés 2005. serie de protección de trabajadores de salud (INTERNET) New York. 2005.
37. DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD AMBIENTAL (MINSA) Salud Ocupacional y la prevención del estrés laboral. Lima- Perú
38. GLORIA MONTERO GRANTHON. Nivel Del Estrés Laboral Y Patrón De Conducta En Los Empleados De La Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán Y Valle (internet) publicado en la Cantuta, enero de 2010,

39. MARTÍNEZ FERNÁNDEZ, Elena: Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional: (internet), de la Universidad de León Departamento: Psicología, Sociología y Filosofía Área: Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos.Publicado 15 Setiembre 2009.
40. HERNÁNDEZ, G; ATALAYA p. El estrés laboral: una realidad actual, estrés laboral y su influencia en el trabajo (internet); industrial data 2001 en pp.27; Vol. 3, Núm. 1, 2009.
41. MIRAVALLS J. Gabinete Psicológico - San Juan de la Cruz 11, 2 Izq, Zaragoza.976 567 028 / www.javiermiravalles.es.
42. TRUCCO B MARCELO, Valenzuela A Paulina, Trucco H Daniela. Estrés ocupacional en personal de salud. Rev. méd. Chile [Internet]. 1999. Dic [citado 2017 Ago 21]; 127 (12): 1453-1461. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98871999001200006&lng=es.<http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98871999001200006>
43. COMÍN ANADÓN, Enrique. De La Fuente Albarrán, Javier. Gracia, Alfredo. El Estrés y El Riesgo Para La Salud. Maz. Departamento de Prevención. Impreso en España / Printed in Spain, 2007.
44. ARAÚJO TM, AQUINO E, MENEZES G, SANTOS CO, AGUIAR L. Aspectos psicossociais do trabalho e distúrbios psíquicos entre trabalhadoras de enfermagem. Rev Saúde Pública. 2003;37(4):424-33.

45. CAMPERO Lourdes, DE MONTIS Jacqueline, GONZÁLEZ ROSA. Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo, Tesis para optar licenciatura, Facultad de Ciencias Médicas, Universidad del Cuyo, Mendoza, Argentina, 2013.
46. GONZÁLEZ, Ramón. implicaciones de la respuesta de estrés sobre el proceso de estudio en estudiantes de ciencias de la salud”. Universidad de Coruña.2008-2009.
47. SANCHEZ VERA Katty Maura, LOLI PONCE Rudi Amalia, Sandoval Vegas Miguel Hernán. Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud. universidad Cayetano Heredia, Rev enferm Herediana. 2015; 8(2):116-122. Lima Perú, 2015
48. MARTIN ARIBAS, M. Concepción, et al. Estrés relacionado con el trabajo y exposición laboral en enfermeras de la Comunidad de Castilla y León. Unidad de Coordinación y Desarrollo de la Investigación en Enfermería (Investén-isciii). Instituto de Salud Carlos III. Madrid. España, 2006.
49. URBINA LAZA O, Castro Wenceslao F. Manual de técnicas y procedimientos de Enfermería Neonatológica. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2006
50. FERNÁNDEZ B, PARAVIC T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción, Chile. Cienc. Enferm. 2003
51. PICO MERCHÁN M. Metodología de los panoramas de los factores de riesgo ocupacional: estrategia educativa en salud ocupacional. Hacia la promoción de la salud. 2001

52. IRIGOIN M, VARGAS F. Competencia laboral: manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud. Montevideo: Cinterfor/OIT; 2002.
53. PARRA S, PARAVIC T. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención medica de urgencias (SAMU). Desarrollo Cientif Enferm. 2008.
54. BENNER, P. Issues in competency based training. Nursing Outlook. New York: Praeger. 1998.
55. ZELADA ROSALES, Vanessa Pamela. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Trabajo de investigación, Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana. Escuela de Post-Grado Lima, Perú, 2015.
56. ABDELLAH, F. G y LEVINE DUBRASKA MACHILLANDA TSU. Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería en el Hospital “Vargas de Caracas” durante el segundo trimestre del 2009”, tesis para optar al título de licenciado en enfermería, universidad central de Venezuela. (INTERNET) publicado en 2005 Caracas 12 de diciembre pag. 06- vi
57. SÁNCHEZ, GUADALUPE RUEDA. Las emociones en la práctica enfermera. Tesis doctoral en la Universidad Autónoma de Barcelona, Facultad de Ciencias de la Educación Departamento de Pedagogía Sistemática y Social, Doctorado en Educación y Sociedad. Barcelona, España, 2013
58. KRON, T. Liderazgo y Administración en Enfermería. Primera reimpresión de la editorial Interamericana. México, 1983
59. STONER, James; FRIMAN, R. Administración, 6ta edición, Pearson Educación. México, 1996.

60. PROCHNOW, Andrea, et al. Capacidad para el trabajo en enfermería: relación con demandas psicológicas y control sobre el trabajo. Rev. Latino-Am. Enfermagem. nov.-dic. 2013. Departamento de Enfermagem, Universidade Federal de Santa María, Santa María, Faculdade de Enfermagem, Fisioterapia e Nutrição, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.
61. BATEMAN, Thomas, S; Snell. A. Administración una ventaja competitiva. Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de CV México
62. GARZA, TRIVEÑO Juan Gerardo. Administración Contemporánea. Segunda Edición. Mc Grw Hill Interamericana editores S.A. de CV México, 2002.
63. RIBERA, E. CARTAGENA DE LA PEÑA; REIG FERRER M. T. FERRI A QUINTERO, A. CARUANA VAÑÓ. Estrés laboral y salud en profesionales de enfermería estudio empírico en la provincia de Alicante. Departamentos de Psicología de la Salud, Enfermería y Medicina y Psiquiatría. España, 2013.
65. GRACIA TABUENCA, TERESA. Análisis del estrés laboral en la población y su relación con edad, género y sector de producción. universidad Politécnica de Catalunya, Barcelona, España, 2014. Sociedad de Prevención de Maz, España, 2014
66. DÁVALOS PÉREZ, Hilda Yessica en su tesis titulado Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias "José Casimiro Ulloa, UNMSM, 2005.

ANEXOS

ANEXO A

DATOS DEMOGRAFICOS CUESTIONARIO SOCIODEMOGRAFICO Y LABORALES

1. **EDAD** ____ años.
2. **SEXO:**
 - A) Mujer
 - B) Varón
3. **ESTADO CIVIL**
 - A) Soltero (a)
 - B) Casado (a)
 - C) Divorciado (a)
 - D) Viudo (a)
 - E) Conviviente
4. **AÑOS DE SERVICIO**
 - A) 1 año
 - B) 2 año
 - C) 3 años
 - D) 4 años
 - E) Más de 4 años
5. **Condición del trabajador**
 - A) Calidad de contratado
 - B) Calidad de nombrado
 - C) Otras modalidades, indique cual: _____



ANEXO B

MASLACH BURNOUT INVENTORY



El cuestionario de Maslach pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el nivel estrés. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

ITEMS	Nunca	Pocas Veces	Una vez al mes	Unas pocas veces Al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente Agitado(a) por mi trabajo.							
2. Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado (a) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4. Comprendo fácilmente Cómo se sienten las personas.							
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo							
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8. Me siento “quemado” por mi trabajo.							
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy activo (a)							
13. Me siento frustrado (a) por mi trabajo							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy el servicio							
16. Trabajar directamente con las personas me produce estrés.							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con las personas a las que doy el servicio.							
18. Me siento estimado (a) después de trabajar en contacto con las personas.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. Me siento acabado (a).							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.							
Total							

CARACTERISTICAS	LEVE	MODERADO	SEVERO
Agotamiento emocional.	Inferior a 16.	17-27	Superior a 28.
Despersonalización.	Inferior a 5.	6-10	Superior a 11.
Logros personales.	Inferior a 40.	34-39	Inferior a 39.

ANEXO C

El cuestionario de Dubraska pretende medir la capacidad del desempeño de los profesionales de enfermería en las tres dimensiones: Las respuestas a las 24 preguntas miden tres capacidades diferentes capacidades cognitivas, afectiva, psicomotriz y cumplimiento y responsabilidad 2005.

	CAPACIDAD COGNITIVA	0	1	2	3
1	¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?				
2	¿Conoce los criterios técnicos para valorar al paciente conforme a las teorías y protocolos establecidos?				
3	¿Tiene la formación para formular de manera adecuada el diagnóstico de Enfermería?				
4	¿Conoce de los protocolos establecidos para la atención del paciente dentro del servicio?				
5	¿Tiene la información para utilizar los equipos e instrumentos de forma adecuada conforme a los protocolos establecidos?				
6	¿Tiene la información de los protocolos establecidos para el cumplimiento de las medidas de bioseguridad?				
7	¿Planifica los cuidados de enfermería según las necesidades del paciente y conforme al proceso de atención de Enfermería?				
8	¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente conforme a los parámetros establecidos?				
CAPACIDAD AFECTIVA					
9	¿Brinda soporte emocional a la familia?				
10	¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento?				
11	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?				
12	¿Respeto la privacidad del paciente?				
13	¿No comenta con las demás personas la situación del usuario sin fundamento?				
14	¿No brinda información sobre la salud del paciente sin autorización médica?				
15	¿Respeto las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapeutas físicos)?				
CAPACIDAD PROCEDIMENTAL					
16	¿Verifica la indicación médica y administra correctamente los medicamentos utilizando los diez correctos?				
17	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?				
18	¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?				

19	¿Practica las medidas de bioseguridad?				
20	¿Realiza procedimientos Invasivos con mucha destreza?				
21	¿Realizar el manejo de los equipos médicos de manera adecuada conforme a los protocolos establecidos?				
22	¿Formula el proceso de atención de enfermería a los criterios y parámetros establecidos?				
23	Siempre resuelve problemas sin poner en riesgo al paciente?				
CUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDAD					
24	¿Cumple con las tareas asignadas conforme al tiempo establecido?				
25	¿Realiza el cuidado de manera adecuada?				
26	¿Siempre cumple con las normas establecidos?				

DESEMPEÑO LABORAL	ITEMS	TOTAL
Capacidad cognitiva	1 – 8	8
Capacidad afectiva	9 – 15	7
Capacidad psicomotora	16 – 23	8
Cumplimiento y Responsabilidad	24 – 26	3

PUNTUACIÓN	
Desempeño laboral	
Deficiente	1 - 40
Regular	41 - 80
Buena	81- 120

UNIVERSIDAD NACIONAL
SAN CRISTOBAL
DE HUAMANGA



COD DE ENCUESTA.....

COD DEL ENCUESTADOR

FECHA.....

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr(a) Somos estudiantes de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga de la Facultad de ciencias de la salud de la escuela de profesional de Enfermería, y estamos ejecutando el trabajo de investigación titulado “**Estrés y su Relación con el Desempeño Laboral de las Enfermeras que laboran en el HRA Y ESSALUD de Ayacucho 2017**” para cuyo efecto solicitamos su valioso tiempo y colaboración para el llenado de los instrumentos, lo que suplicamos a Usted responder, con datos de veracidad, la información que Ud. Proporciona serán reservados en forma anónima y confidencial y Ud. Tiene la libertad de retirarse cuando le desea conveniente, por lo tanto, gracias por su colaboración.

FECHA
