

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DE LA MICRORED-CONCEPCIÓN - 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**AUTORA:
ROCIO PERALTA CAPCHA**

**CALLAO - 2019
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA. ANA MARÍA YAMUNIQUE MORALES PRESIDENTA
- MG. HAYDEE BLANCA ROMÁN ARAMBURÚ SECRETARIA
- MG. BRAULIO PEDRO ESPINOZA FLORES VOCAL

ASESORA: MG. MARIA ELENA TEODOSIO YDRUGO

Nº de Libro: 03

Nº de Acta: 098-2020

Fecha de Aprobación del trabajo académico: 16/10/2020

Resolución del Comité Directivo de la Unidad de Posgrado N° 023 -2020-CDUPG-FCS.- del 21 de Enero de 2020, sobre Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

DEDICATORIA

Esta tesis lo dedico a Dios por protegernos de esta pandemia con su manto sagrado y a mi madre Malcobia Capcha Rojas por su amor incondicional, su sacrificio y esfuerzo para darme una especialización en mi carrera y confiar en mi capacidad.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Callao por ser la institución Educativa líder, que me permitió cumplir con mi meta profesional.

Al personal de enfermería de la MR. Concepción en especial al personal del Centro de Salud David Guerrero Duarte por su tiempo y apoyo durante la aplicación de los instrumentos de la tesis.

INDICE

TABLAS DE CONTENIDO	3
TABLAS DE GRAFICO	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCION	7
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1. Descripción de la realidad problemática	8
1.2. Problema General	10
1.3. Objetivos General.....	10
1.4. Limitantes de la investigación (teórica, temporal, espacial).....	11
II. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes: Internacional y nacional.	13
Dentro de los estudios previos revisados se ha podido ubicar trabajos en relación a la variable de estudio.	13
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	13
2.1.2. Antecedentes nacionales	16
2.2. Bases teóricas	17
2.2.1 teoría del estrés	17
a) Teoría del estrés como Proceso	17
2.2.2 Teoría del Desempeño Profesional	20
2.3. Conceptual.....	20
2.3.1. Concepto de Estrés.	20
2.3.1. Concepto de Desempeño laboral	27
2.4. Definición de términos básicos:	32
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	35
3.1. Hipótesis	35
3.1.1. Hipótesis General	35
3.2. Definición conceptual de variables.	36
3.2.1. Operacionalización de variables.....	37
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	39
4.1. Tipo y diseño de investigación.	39
4.2. Método de investigación.....	39
4.3. Población y muestra.	39

4.4. Lugar de estudio.....	40
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	40
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	43
V. RESULTADOS	44
VI. DISCUSIÓN	53
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFIA.....	62
ANEXOS:.....	66
Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos.....	67
Instrumento para medir el Síndrome de Burnout Maslach Burnout Inventory (MBI)	68
Guía de observación para evaluar el desempeño profesional	70
Anexo 3: Base de datos	76

TABLAS DE CONTENIDO

Tabla 5.1. Nivel de Estrés Laboral del Personal de Enfermería; MR-Concepción 2020.

Tabla 5.2. Nivel de Estrés Laboral del personal de enfermería según la dimensión de Realización Personal.

Tabla 5.3. Nivel de Desempeño Laboral del personal de enfermería; MR-Concepción 2020.

Tabla 5.4. Nivel de Estrés del Personal de Enfermería según la dimensión de despersonalización.

Tabla 5.5. Relación entre el Nivel de Estrés Laboral y el Desempeño Laboral en el personal de enfermería.

TABLAS DE GRAFICO

Grafico N° 5.1. Nivel de Estrés Laboral del Personal de Enfermería; MR-Concepción 2020.

Grafico N° 5.2. Nivel de Estrés Laboral del personal de enfermería según la dimensión de Realización Personal.

Grafico N° 5.3. Nivel de Desempeño Laboral del personal de enfermería; MR-Concepción 2020.

Grafico N° 5.4. Nivel de Estrés del Personal de Enfermería según la dimensión de despersonalización.

Grafico N° 5.5. Relación entre el Nivel de Estrés Laboral y el Desempeño Laboral en el personal de enfermería.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación del nivel de Estrés laboral en el desempeño profesional del personal de enfermería, en la MR-Concepción el año 2020. Se utilizó el tipo de investigación aplicativo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 25 enfermeras de la MR. Concepción. La técnica que se aplicó el cuestionario de burnout de Maslach(MBI) para evaluar el estrés laboral y la Guía de observación para evaluar el desempeño profesional. Los datos obtenidos a través del cuestionario inventario de Burnout de Maslach y la Guía de Observación para evaluar el desempeño profesional fueron procesados a través del software estadístico SPSS. Los resultados reflejan que, al presentar por medio de la Prueba de Correlación de Spearman, se obtiene un $R=0.627$, lo que refleja que existe una fuerte relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería de la MR-Concepción.

Palabras claves: Síndrome de buornout, desempeño profesional

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship of the level of work stress in the professional performance of nursing staff, in MR-Concepción 2020. The type of applicative research, quantitative approach, non-experimental design, descriptive correlational level was used. The sample consisted of 25 nurses from the MR. Concepción. The technique that the Maslach burnout questionnaire (MBI) was applied to evaluate work stress and the Observation Guide to evaluate professional performance. The data obtained through the Maslach Burnout Inventory questionnaire and the Observation Guide to evaluate professional performance were processed through the SPSS statistical software. The results reflect that, when presenting through the Spearman Correlation Test, an $R = 0.644$ is obtained, which reflects that there is a strong relationship between work stress and the professional performance of the nursing staff of MR-Concepción.

Keywords: Buornout syndrome, professional performance

INTRODUCCION

El personal de Enfermería en el trabajo de rutina que realiza, se encuentra con agentes estresores propios del trabajo, este año 2020 se presentó la pandemia covid-19 a nivel mundial siendo el personal de salud quien está en la primera línea de defensa trabajando de manera intensa, con horarios prolongados y bajo mucha presión. Es importante el estado de salud del profesional para tener un desempeño laboral óptimo en beneficio de la población, pero existe un grupo de profesionales de enfermería considerado de alto riesgo por diversos factores como el servicio donde laboran, los años de servicio, entre otros, estos profesionales desarrollan el síndrome de burnout que se manifiesta a través del agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

El presente informe final de investigación consta de seis apartados; I: planteamiento del problema, que incluye la formulación del problema, objetivos y limitantes de la investigación, II: Marco Teórico que incluye los antecedentes, el marco conceptual y la definición de términos, III: considera las variables e hipótesis, así como la operacionalización de variables, IV: metodología; V: resultados y el VI: Discusión de resultados; bibliografía, también, contiene un apartado de anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad la recarga laboral, es un factor de riesgo considerable para provocar estrés laboral en el personal de salud, pero en especial el personal de enfermería, todos los países actualmente se encuentran afectados por la pandemia del covid-19, lo cual aumenta el riesgo de estrés en el personal de enfermería.

Según la revista publicado por la (OMS) en el año 2008 estimó que, a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países en desarrollo padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería el 20% y el 50% los trabajadores afectados. En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también incrementan año a año. Argentina es uno de los países más afectados; el 65% de los trabajadores en Capital Federal admitieron que sufren estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país (1).

En el Perú los resultados indican mayor incidencia de estrés en el grupo con tiempo de servicio de 1 a 5 años de labor continua en 57,7%; los que laboran en el turno mañana 83,5%, la frecuencia de 6 horas de labor continua presentó un 57,9% de casos respectivamente. Los casos asociados de estrés y morbilidad laboral, se observa que la Hipertensión arterial 0,6%, infarto al miocardio 4,9%, otros trastornos cardiovasculares 1,2%, gastritis y/o úlceras pépticas 30,5%, trastornos asmáticos 25,0% y cuadros de dermatitis 12,2%. (2)

Según un estudio realizado por la revista Scielo Perú, facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en año 2017, sobre el síndrome de burnout en el personal de salud se tuvo los siguientes resultados. La prevalencia del Agotamiento Profesional varió según regiones, siendo más alta la prevalencia en las de mayor pobreza, afectando al 10% de médicos y enfermeras en Huancavelica, en Apurímac a 15,3% de médicos y 4,3% de enfermeras; en tanto, en las regiones Loreto, San Martín y Ayacucho las enfermeras no presentaron Agotamiento Profesional, mientras que en Lima-Callao y Piura la prevalencia de Agotamiento Profesional estuvo alrededor de 2% en los profesionales enfermeros. Fue distinto en los médicos, con prevalencias mayores a 8% en todas las regiones, con excepción de Piura, donde llegó a solo 1,2%. Los profesionales afectados por el Agotamiento profesional significativamente tuvieron mayor edad, promedio de horas de trabajo, años de trabajo en el sector salud o en su establecimiento(3).

Según la Diresa Junín en la región se tiene que 80 % de la población sufre o ha sufrido de estrés moderado, el 60 % sufre de estrés por causa laboral, siendo el sexo femenino las más afectadas. A nivel regional no se encuentra estudios de estrés laboral, Teniendo en cuenta que el país se encuentra en emergencia sanitaria por la pandemia del Covid-19, generando mayor estrés laboral en el personal de enfermería provocando agotamiento personal, fatiga, cansancio emocional lo cual afecta directamente el desempeño del profesional de enfermería.

Para evitar o disminuir el Síndrome de Burnout en el personal de salud es importante que las jefaturas tengan conocimiento sobre el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de la MR-Concepción; para poder diseñar las estrategias necesarias orientadas a mejorar el bienestar laboral, físico y psíquico del personal.

1.2. Problema General

¿Cómo se relaciona el Nivel de Estrés Laboral en el Desempeño Profesional del personal de Enfermería, en la MR-Concepción-2020?

1.2.1. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral del personal de Enfermería, en la MR-Concepción-2020?
- ¿Cuál es el nivel de Estrés Laboral según la dimensión de Realización Personal del personal de enfermería de la MR-Concepción?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño profesional del personal de Enfermería de la MR-Concepción?
- ¿Cuál es el nivel de Estrés Laboral según la dimensión de Despersonalización del Personal de Enfermería de la MR-Concepción?

1.3. Objetivos General

- Determinar la relación del nivel de Estrés laboral en el desempeño profesional del personal de enfermería, en la MR-Concepción.

1.3.1. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería, en la MR-Concepción.
- Identificar el nivel de Estrés Laboral según la dimensión de Realización Personal de Enfermería de la MR-Concepción.
- Identificar el nivel de desempeño profesional en el personal de enfermería, MR-Concepción.
- Identificar el nivel de Estrés Laboral según la dimensión de Despersonalización, del Personal de Enfermería de la MR-Concepción.

1.4. Limitantes de la investigación (teórica, temporal, espacial).

Limitación Teórico

Se cuenta con poca investigación de estrés laboral en el personal de salud en las épocas donde se presentan enfermedades masivas y pandemia, pero si se cuenta con bastante investigación del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en tiempos comúnmente normal.

Limitación Temporal. -

La investigación será realizada durante los meses de julio y agosto del 2020.

Limitación Espacial

La investigación se realizó en las instalaciones de la MR-Concepción, y en ocasiones la limitante es que los profesionales de la salud no se

encuentran en un solo lugar ya que se encuentran trabajando en sus establecimientos de salud que se encuentran dispersos y otro factor es que durante la crisis sanitaria que se vive se viene dando la alta rotación del personal.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes: Internacional y nacional.

Dentro de los estudios previos revisados se ha podido ubicar trabajos en relación a la variable de estudio.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

CASTILLO, S (GUATEMALA 2016), realizo la investigación titulada "nivel de síndrome de burnout (desgaste laboral) en el personal de enfermería del hospital regional de huehuetenango"

Objetivo: Determinar los niveles de Síndrome de Burnout (Desgaste Laboral) en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango. Metodología: es un método tipo descriptiva, la cual se enfoca en recolectar, analizar e interpretar los resultados obtenidos por medio de una tabulación de datos que proporcionara la información necesaria de manera ordenada y según la importancia requerida, para ello, se utilizaran tablas, porcentajes, gráficas, esquemas y cuadros en donde se interpretaran cada resultado relevante de dicho estudio. El instrumento utilizado fue el test de Maslach Burnout Inventory. Dicho instrumento fue elaborado por Cristina Maslach. Su principal objetivo es medir el desgaste profesional con una escala tipo Likert. Resultados se encontró que el 86% de la muestra se halla en un nivel medio de 34.4%, con ello indicando que presentan cierto nivel de cansancio y el 4% manifestaron presentar un nivel promedio de 52 demostrando por completo el síndrome, estado de alarma y poca productividad laboral según Maslach, por lo que el encontrarse en esos niveles en la subescala es la manifestación más evidente de

Burnout.

ALBENDIN, L. (MADRID 2016), realizó la investigación titulada “Niveles y Factores de riesgo de Burnout en profesionales de enfermería de urgencias”. Objetivo: Analizar la situación actual sobre los niveles de Burnout en los profesionales de urgencias, mediante la realización de una revisión sistemática de la literatura que existe sobre el tema. Metodología Se realizó una revisión sistemática siguiendo las recomendaciones propuestas por la declaración PRISMA (Moher et al., 2015; Urrutia & Bonfill, 2010). La búsqueda se realizó en las bases de datos CINAHL, CUIDEN, IBECs, LILACS, Pubmed, Plataforma Proquest (Proquest Health & Medical Complete), Psycinfo, Scielo, Scopus y la Biblioteca Cochrane. Instrumento es la ecuación de búsqueda utilizada en inglés fue «emergency AND nurs* AND Burnout» y en español «urgencias AND enfermería AND Burnout». Con el objetivo de minimizar el potencial sesgo de publicación, la búsqueda no tuvo limitación temporal, ni del tipo de publicación o del tamaño de la muestra y las bases de datos consultadas incluyen el acceso a la denominada literatura gris. Resultado con respecto a la localización de los estudios, un 25.9% se realizaron en España, un 14.8% en Brasil, un 11.1% en Reino Unido, un 7.4% en Estados Unidos y un 3.7% en cada uno de los países siguientes: Chile, China, Egipto, Grecia, Holanda, Irán, Irlanda, México y Turquía. En cuanto al idioma, el 59.2% de los estudios estaban publicados en inglés, el 25.9% en lengua española y por último el 14.8% en portugués. El diseño en los trabajos revisados fue de tipo descriptivo transversal, a excepción de un estudio de diseño longitudinal (Adriaenssen, De Gucht & Maes, 2013). La mayoría de los estudios informaron de un tamaño muestral entre 50 y 100 participantes (37%), una tasa de respuesta superior al 75% (55.6%) y un muestreo de tipo intencional (85.1%). Por el contrario, tan solo

el 26% de ellos informó del valor alfa de Cronbach de alguna de las dimensiones del MBI.

TENORIO, G. (PUEBLA2018), realizó la investigación titulada “Incidencia del síndrome de burnout en el profesional de Enfermería de la unidad de cuidados Intensivos pediátrica del Hospital para el niño poblano en un periodo febrero a julio del 2018”, Objetivo: Identificar el grado de estrés que presentan los profesionales de enfermería que laboran en la unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica del “Hospital para el niño poblano” de Puebla en un periodo de tiempo de enero a junio de 2018. Metodología: es de tipo exploratoria ya que busca identificar el número de trabajadores que presentan síndrome de burnout, descriptiva por que determina los factores que afecta al personal de enfermería y de corte transversal ya que este se lleva a cabo en un intervalo de tiempo de febrero a julio 2018. Instrumento: Se aplicó un cuestionario de 22 preguntas al personal de enfermería adscrito a la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital para el niño en Puebla. Conclusiones: las enfermeras que presentan agotamiento laboral tienen mayor probabilidad de desarrollar síndrome de burnout.

El nivel de preparación con especialidad es menor al personal con conocimiento en el área crítica, esto puede influir en que gran parte de los profesionales desconozcan los riesgos laborales que implica esa área.

Un gran número de profesionales adscritos a la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica es personal de sexo femenino que va de los 30 a los 51 años de edad y que juega un doble rol, el laboral y del hogar, lo que puede ser un generador de estrés.

2.1.2. Antecedentes nacionales

CISNEROS, J (CHICLAYO 2017), realizo la investigación titulada “Nivel de Estrés Laboral en Enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docentes las Mercedes-Chiclayo-2017”. Objetivo: determinar el nivel de estrés Laboral en Enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente las Mercedes – Chiclayo. Metodología: se aplicó el enfoque cuantitativo, tipo descriptiva. Instrumento: se utilizó la Encuesta siendo el instrumento el Inventario de Maslach, elaborado por Maslach y Jackson. Este instrumento tiene alta consistencia interna y fiabilidad al 0.9. está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones. conclusiones: el 54.5% de enfermeros presentan nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas, en la dimensión de cansancio emocional el 40.9% nivel de estrés moderado, 22.7% de un nivel de estrés alto; en la dimensión de despersonalización 54.5% nivel de estrés leve, seguido de un 36.4% con nivel de estrés moderado; en la dimensión de realización personal 72.7% nivel leve, 22.8% nivel moderado y un nivel de estrés alto 4.5%.

CRUZ, Y (CARHUAZ 2016), realizo la investigación titulada “estrés laboral y desempeño profesional servicio de Emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016”. Objetivo: Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el servicio de emergencia del hospital nuestra señora de las mercedes, carhuaz-2016. Metodología se aplicó el enfoque cuantitativo, siendo considerado como un estudio de tipo observacional y prospectivo, es una investigación transversal. Resultado: Se aplicó el cuestionario y la guía de observación a un total de 92 trabajadores de salud, quienes laboraban en diferentes áreas del Servicio de Emergencia, habiéndose verificado previamente el

cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión. se evidencia que la la mayoría de trabajadores de salud presentó un alto nivel de estrés laboral (47,9%) y un regular desempeño profesional (42,4%), evidenciándose una asociación estadística entre estas variables ($p < 0,05$). Se concluyó que el estrés laboral en los trabajadores de salud, tiene una relación estadísticamente significativa con su desempeño profesional en el Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz.

CAHUIN, P (PAMPAS 2018), realizo la investigación titulada “prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del hospital de pampas 2018”.
Objetivo: Determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital de Pampas 2018. Metodología: es un estudio descriptivo de corte transversal, tipo cuantitativo, diseño no experimental. Instrumento: se empleó: un cuestionario sociodemográfico y el instrumento de Maslash Burnout Inventory (MBI), (la versión que se emplea en personal de salud), cabe mencionar que esta escala ha sido validada en el estudio de Millán, en el 2011, 41 mediante el análisis factorial de cada una de las subescalas. resultado: el 77% (41) de enfermeros(as) presentan Síndrome de Burnout y un 23% (12) de enfermeros(as) no presentan Síndrome de Burnout. Por lo tanto, podemos afirmar que 77% (41) del personal de enfermería del Hospital de Pampas presentan el Síndrome de Burnout.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 teoría del estrés

a) Teoría del estrés como Proceso

Maslaw y Jacson en 1986 describen como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que ocurre entre

individuos que trabajan con personas y un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo. (4.)

El agotamiento emocional, la despersonalización en las relaciones y una sensación permanente de escasa realización constituyen las tres dimensiones del síndrome de burnout.(5.)

Dimensiones:

- ✓ Agotamiento o Cansancio Emocional. -está referido a la disminución y pérdida progresiva de los recursos emocionales, de energía. Se produce una sobrecarga emocional acompañada de agotamiento emocional, el individuo se implica de manera excesiva desde el punto de vista emocional y al final se ve desbordada por los requerimientos emocionales que le imponen los otros, generalmente los usuarios del trabajo. La respuesta a esta situación es el agotamiento emocional, por lo que la persona se siente exprimida y vaciada, y le falta energía para enfrentar un nuevo día. (6.)

- ✓ Despersonalización o deshumanización. -está referido al desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad, irritabilidad, respuestas frías e impersonales y cinismo hacia los receptores del servicio prestado.

Es una experiencia de sentimientos de endurecimiento emocional, desapego, desarraigo, pérdida de la capacidad de contacto, y empatía hacia el usuario y a sus necesidades.

La persona se forma una mala opinión de los demás, siempre espera lo peor y no tiene problemas en demostrarlo cuando les detesta. Esta

reacción es cada vez más negativa hacia los demás, manifestándose de varios modos, llegando a ignorarles, e ignorar sus necesidades y solicitudes y a no prestar ayuda.

Dichos sentimientos negativos pueden evolucionar hasta terminar en sentimientos negativos hacia uno mismo, con sentimientos de culpa por la manera q trata a la gente, siente que se está transformando en una persona fría, e indiferente que a nadie le gusta ni a sí mismo.

- ✓ Falta de Realización Personal. -Se refiere a la tendencia de evaluar el propio trabajo de forma negativa. La persona afectada se reprocha no a ver alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional.

Se presentan sentimientos negativos de inadecuación, ineficacia e incapacidad para el trabajo. El profesional puede padecer de un sentimiento de inadaptación sobre su propia capacidad de establecer relaciones con los usuarios del servicio y que puede conducir a un autodiagnóstico de fracaso con la consecuente caída de su autoestima, instaurándose sintomatología depresiva.

La causa es la demanda emocional inadecuada auto y hetero impuesta, imposible de satisfacer, que genera la vivencia de fracaso personal tras desarrollar un excesivo investimento emocional que se da, exclusivamente en las profesiones de ayuda, sim embargo otros autores manifiestan que se trata de un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa o forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo sea cual sea dicha causa.

2.2.2 Teoría del Desempeño Profesional

El modelo de Campbell tiene en consideración la naturaleza multifacética del desempeño laboral y separa los diversos elementos incluidos bajo el rubro. Al principio el modelo hace algunas distinciones fundamentales entre los aspectos de la evaluación del trabajo, que están bajo el control del trabajador como las conductas y los que no lo están como la eficacia, productividad y la utilidad. Con respecto al propio desempeño laboral la teoría postula que cualquier empleo se vincula a múltiples componentes del desempeño y que los determinantes de cada componente consisten en diversas combinaciones de elementos de conocimiento, habilidad y motivación en el trabajador. Cada determinante del desempeño laboral tiene ciertos antecedentes más o menos especificables como (capacitación, las contingencias de reforzamiento y algunas características individuales que pueden afectar el desempeño de manera indirecta por sus efectos sobre el nivel de conocimiento, habilidades y motivación del individuo. En consecuencia estos determinantes del desempeño laboral interactúan con un impacto consecuente sobre la ejecución (7.)

2.3. Conceptual

2.3.1. Concepto de Estrés. – Es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción, según la Organización Mundial de la Salud.

Estado psicofísico que experimentamos cuando existe un desajuste entre la demanda percibida y la percepción de la propia capacidad para hacer frente a dicha demanda. (8.)

El Estrés no es de por sí una enfermedad, las demandas, situaciones o circunstancias del trabajo llamados estresores, alteran el equilibrio del trabajador provocando una respuesta que se denomina estrés. Estos estresores activan las estrategias de afrontamiento del problema y se generan soluciones. En cambio cuando el exceso de demanda supera la capacidad de respuesta del individuo aparece el estrés laboral como una patología.

En general el estrés ha sido conceptualizado de tres maneras:

- Como un conjunto de estímulos, ya que existen ciertas condiciones ambientales que nos producen sentimientos de tensión y/o perciben como amenazantes o peligrosas denominados estresores.
- Como una respuesta. Este enfoque se centra en cómo reaccionan las personas ante los estresores. Esta respuesta se entiende como un estado de tensión que tiene dos componentes: el psicológico y el fisiológico.
- Como un proceso que incorpora tanto los estresores como las respuestas a los mismos y además añade la interacción entre la persona y el ambiente. lo cual supone una influencia recíproca entre la persona y el medio. El determinante crítico del estrés es como la persona percibe y responde a diferentes acontecimientos.

Factores de Estrés Laboral

Para diversos autores existen varios factores estresantes en el trabajo:

- Factores Ambientales. –El alumbrado inadecuado, ruido excesivo o altas temperaturas son factores estresantes para los profesionales, sin que tenga que llevar acompañado una tensión directa al paciente, también la estructura física del lugar de trabajo, así como la falta de material son generadores de alteraciones emocionales (9.)

- Demandas del propio trabajo. -Los horarios de trabajo, sobre todo con horarios nocturnos, la atención a un gran número de pacientes con plazos cortos de tiempo para cumplir con las ordenes o incluso la incapacidad de resolver algunos problemas son factores estresantes.
- El trabajo específico que realiza. -la atención a pacientes altamente demandantes, el contacto con el sufrimiento o padecimientos de pacientes con patologías incurables que pueden llevar incluso a la muerte de este, los trabajos de tipo rutinario, el excesivo papeleo o el actuar como docente en el aprendizaje de los alumnos sanitarios son otros factores.

El Rol Profesional de Enfermería. –En tal sentido hablamos de factores como el tener que dar malas noticias, la polarización entre lo aprendido y las practicas realizadas, restricciones de autonomía profesional o el no sentirse preparado para ayudar a los pacientes y familias desde un punto de vista emocional.(10).

Las relaciones Interpersonales. –El recibir críticas de otros compañeros, las situaciones de conflictos con cargos superiores, los conflictos personales entre compañeros del mismo rango o el trabajo en climas competitivos generan también situaciones de desequilibrio emocional que pueden sobreañadirse aquellas que se dan por la atención directa.

Desarrollo de la Carrera Profesional. -dentro de este grupo se pueden enmarcar los sueldos que se perciben, escasos con respecto al nivel de exigencia, la insatisfacción laboral o la falta de formación continuada.

Nuevas Tecnologías. -La implantación de nuevas tecnologías, precisan de

nuevos aprendizajes o los problemas que acarrearán cuando no funcionan correctamente son generadores de estrés.

La estructura Organizativa. -La falta de personal con respecto a la demanda de asistencias, el personal eventual poco entrenado o trabajar sin una planificación objetiva o competente, suman a los factores estresantes.

El trabajo y el ámbito privado. -Los problemas de casa que llevan al trabajo o viceversa, así como la dedicación exclusiva son otros generadores de una desestructuración emocional.

Etapas del estrés laboral

- a) Reacción de alarma. – Es la primera fase de la respuesta de estrés, donde el individuo percibe un estrés físico o mental, se inicia la respuesta de lucha o huida. Cuando el factor estresante es de una intensidad suficiente para amenazar la situación estabilizada del individuo lo que conduce a una serie de cambios fisiológicos que favorecen la adaptación. Lo que disminuye temporalmente la resistencia del individuo e incluso puede conducir a provocar enfermedad o muerte si el estrés es grave y prolongado. Los signos y síntomas son de estimulación del sistema nervioso simpático como la hipertensión arterial, incremento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, disminución de la motilidad gastrointestinal, dilatación pupilar y aumento de la transpiración. Lo cual se demuestra a través de la ansiedad, frecuencia cardíaca rápida, náuseas y vómitos. (11)
- b) Reacción de resistencia. -La persona tiene un avance rápido desde la reacción de alarma hasta la fase de resistencia, donde las reservas

fisiológicas son movilizadas para aumentar la resistencia al estrés. En este periodo se produciría la adaptación.

La cantidad de resistencia al estresante varía entre los individuos dependiendo de varios factores como la capacidad física, la capacidad de afrontamiento, el número total y la intensidad de los estresantes experimentados.

Comúnmente en esta fase existen pocos síntomas y signos físicos francos, en comparación con la fase de alarma, las personas consumen energía en el intento de adaptarse. Los recursos disponibles para el individuo limitan su energía adaptativa, dichos recursos son las reservas internas, físicas y psicológicas del individuo también incluye los recursos externos como el soporte familiar, etc.

- c) Fase de Extenuación. –Es el estadio final, se presenta cuando se ha consumido toda la energía para la adaptación, los síntomas físicos de la reacción de alarma pueden reaparecer brevemente en un esfuerzo final del cuerpo por sobrevivir. El individuo en fase de extenuación suele exhibir en un cuadro grave y fallecer si no recibe ayuda externa. (11).

Niveles de Estrés

- a) Estrés Agudo. -Es el estrés más común que se presenta por las exigencias, presiones del pasado reciente y presiones anticipadas de un futuro cercano.

De da a corto plazo y manifiesta a través de los siguientes síntomas:

- Agonía Emocional. -es la combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión.
- Problemas musculares como dolor de cabeza tenso, dolor de

espalda, dolor en la mandíbula y tensiones musculares lo que podría derivar en un desgarro muscular o problemas de tendones y ligamentos.

- Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y el síndrome del intestino irritable.
- Sobreexcitación temporal lo cual generaría elevación de la presión sanguínea, ritmo cardiaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar y dolor en el pecho.

b) Estrés Agudo Episódico. -surge de la preocupación incesante, los individuos ven el mundo un lugar peligroso, poco gratificante y punitivo en donde lo peor siempre está por suceder, los principales síntomas son la agitación prolongada, dolores de cabeza muy tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardiaca.

Comúnmente el estilo de vida y los rasgos de personalidad están arraigados y son habituales en este tipo de personas que no ven nada malo en su estilo de vida.

c) Estrés Crónico. -Es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año, el estrés crónico destruye el cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos a través del desgaste a largo plazo. comúnmente es el estrés de la pobreza, las familias disfuncionales, de estar atrapado en un matrimonio infeliz o en un empleo que detesta.

Es estrés de las exigencias y presiones implacables durante periodos

aparentemente interminables, sin esperanzas la persona abandona la búsqueda de soluciones.

El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, la apoplejía e incluso con cáncer. El individuo se desgasta hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal.(12.)

Consecuencias del estrés laboral

Las consecuencias del estrés laboral han hecho que se tome conciencia de lo importantes costos sociales, económicos, sanitarios etcétera, que causa el estrés laboral y a la vez se puede observar que se tiene un incremento acelerado lo cual provoca consecuencias negativas en el ser humano.

- a) Aspectos psicológicos. -Son evidenciados a través de la insatisfacción laboral, aburrimiento, ansiedad, depresión, irritación, pérdida del autoestima personal y profesional, sentimientos de alineación, tensión, conflictos, fatiga, insatisfacción con la vida, y trastornos sexuales.
- b) Efectos fisiológicos. -se pueden evidenciar porque se presenta el incremento del pulso y la presión sanguínea, incremento del colesterol y las lipoproteínas, mayor segregación de las catecolaminas, alteración en el funcionamiento intestinal, pulmonar y cardiovascular, puede a ver trastorno del sueño y quejas somáticas.
- c) Efectos sociales. -Se pueden evidenciar cuando se presenta el autoritarismo, las huelgas, jubilación anticipada o cambio de trabajo, el consumo de cafeína o de tabaco, consumo de drogas o alcohol en el trabajo, presencia de conductas anti normativas, absentismo, inadecuado desempeño de roles sociales, problemas en las relaciones sociales.(13.)

2.3.1. Concepto de Desempeño laboral

Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización.

Lo más importante de toda organización es el capital humano, capital de talentos y de competencias. La competencia de una persona es la capacidad de actuar en diversas situaciones para crear activos, tanto tangibles como intangibles. No es suficiente tener personas. son necesarios una plataforma que sirva de base y un clima que impulse a las personas y utilice los talentos existentes.14.

El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente para alcanzar metas comunes, sujetos a reglas básicas establecidas con anterioridad entonces el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.15.

Elementos del desempeño laboral

El desempeño laboral depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que aplique una persona y lo demuestre al desarrollar su trabajo. Algunas de esos factores son las siguientes:

- Capacidades
- Adaptabilidad
- Comunicación

- Iniciativa
- Conocimientos
- Trabajo en equipo
- Estándares de trabajo
- Desarrollo de talentos
- Potencia el diseño del trabajo
- Maximizar el desempeño.

Evaluación del desempeño laboral

El desempeño de los trabajadores se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales son factores actitudinales, disciplina, actitud Cooperativa, Iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización, factores operativos, conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. Entonces la evaluación del desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, formal o informalmente, con cierta continuidad. La evaluación del desempeño representa una técnica de administración imprescindible dentro de la actividad administrativa.

La evaluación del desempeño es un instrumento, un medio, una herramienta

para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización.

Pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Idoneidad del individuo para el puesto
- Capacitación
- Promociones
- Incentivo salarial por buen desempeño
- Mejorar las relaciones humanas entre superiores y subordinados
- Desarrollo personal del empleado
- Información básica para investigación de recursos humanos
- Estimulación del potencial de desarrollo de los empleados.
- Estímulo para una mayor productividad
- Conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización de la organización
- Retroalimentación (Feedback) de información al evaluado.

Entonces los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño se presentan en tres fases:

1. Permite determinar las condiciones de medición del potencial humano a efecto de determinar su plena utilización.
2. Permitir que los recursos humanos sean tratados como una importante ventaja competitiva de la organización.
3. Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación defensiva a todos los miembros de la organización, con la consideración de los objetivos de la organización, de una parte y los objetivos de los individuos de la otra.

Métodos de evaluación del desempeño laboral

Los métodos varían de una organización a otra ya que cada organización tiende a construir su propio sistema para evaluar el desempeño de su personal. Cada sistema se sujeta a determinados objetivos específicos y a determinadas características del personal a ser evaluado. Esta adecuación es importante para que el método produzca resultados. La evaluación del desempeño es un medio para obtener información y datos que se pueda registrar procesar y canalizar para mejorar el desempeño humano en las organizaciones. En tal sentido es un sistema de comunicación que actúan en sentido horizontal y vertical de la organización¹⁶.

Los principales métodos de evaluación son:

1. Método de evaluación del desempeño mediante escalas graficas
2. Método de elección forzada
3. Método de evaluación del desempeño mediante investigación de campo.
4. Método de evaluación del desempeño mediante incidentes críticos
5. Método de comparación de pares
6. Métodos de fases descriptivas.

Desempeño laboral en enfermería

enfermería en la actualidad es un potencial humano que asume responsabilidades específicas dentro del equipo de salud, la administración en enfermería se fundamenta en un saber y hacer actividades, a través de las funciones propias del proceso administrativo, para lograr con eficacia y eficiencia su máximo objetivo. La relación que

se establece entre el proceso de atención de enfermería y el proceso administrativo para realizar los cuidados con eficacia y eficiencia, define las funciones administrativas como un encaminar hacia las actividades y tareas del profesional de forma sistemática, racional, ordenada, y pertinente, utilizando de manera adecuada los recursos existentes para lograr la calidad, disminuir los costos y proporcionar un beneficio social, en un ambiente satisfactorio para el paciente-cliente y el profesional. 17.

El desempeño profesional es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

El cuidado del paciente es la esencia de la enfermería, lo cual lo realiza través de diferentes acciones de cuidado a otra persona o un grupo de personas con diferentes afecciones físicas reales o en curso, para poder mejorar, aliviar o evitar las molestias, generadas por el proceso de salud-enfermedad, por lo cual el profesional debe poseer el conocimiento y la capacidad necesaria que le permita resolver los problemas, comunicarse y reflexionar de manera crítica sobre los problemas de salud que aquejan a los pacientes, a la vez estos cuidados deben ser realizados en forma eficiente, eficaz y oportuna aplicando los procedimientos establecidos, por eso es indispensable la evaluación del desempeño profesional.

La evaluación del desempeño profesional tiene lugar en el contexto real de los servicios de salud y verifica el comportamiento del profesional con

respecto:

- Como organiza, retiene y utiliza los conocimientos adquiridos.
- Como organiza e integra el sistema de habilidades en la práctica
- Cómo actúa y se interrelaciona con los demás integrantes del grupo básico de trabajo o equipo de salud, el individuo, la familia y la comunidad

Existen condiciones inherentes al desempeño del profesional de enfermería como:

Relaciones Interpersonales

Experiencia o Habilidad Practica

Satisfacción Laboral

2.4. Definición de términos básicos:

Agotamiento. -Acción y efecto de agotar o agotarse.

Absentismo. -Abandono habitual del desempeño de funciones y deberes propios de un cargo.

Agonía. -periodo de transición entre la vida y la muerte.

Adaptación. - Acción de adaptar o adaptarse.

Catecolaminas. - Las catecolaminas pueden ser producidas en las glándulas suprarrenales, ejerciendo una función hormonal, o en las terminaciones nerviosas, por lo que se consideran neurotransmisores.

Cinismo. -Actitud de la persona que miente con descaro y defiende o practica de forma descarada, impúdica y deshonesto algo que merece general desaprobación.

Conducta. - Manera de comportarse una persona en una situación determinada o en general.

Contingencia. - Posibilidad de que una cosa suceda o no suceda.

Desapego. - Falta de afecto o interés por una persona o una cosa.

Despersonalización. - Estado psíquico experimentado por algunos enfermos mentales, por el cual se sienten extraños a sí mismos, a su cuerpo y al ambiente que los rodea.

Dimensiones. - Tamaño o extensión de una cosa, en una o varias magnitudes, por las cuales ocupa mayor o menor espacio.

Desempeño. -Es el desempeño de funciones directivas en un partido político; el desempeño de la profesión.

Desequilibrio. - Estado de la persona que ha perdido el equilibrio o la estabilidad mental.

Estrés Laboral. - Stavroula Leka BA., Amanda Griffiths., Cox Tom. (1999), en su libro “La organización del trabajo y el estrés”, reconocen que el estrés laboral es uno de los principales problemas de salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para la que trabajan

Emocional. -sensible a emociones.

Empatía. - Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

Extenuación. -Debilitamiento o cansancio extremo.

Episodio. - Hecho o suceso que, junto con otros, con los que está relacionado, forma un todo o un conjunto

Eficacia. - Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.

Eficiencia. - Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

Habilidad. - Capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con

facilidad.

Insensibilidad. - Calidad de Insensible.

Irritabilidad. - Tendencia a irritarse por cualquier cosa, incluso por cosas que no irritan a otras personas.

Incapacidad. - Carencia de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales, que permiten el desarrollo de algo, el cumplimiento de una función, el desempeño de un cargo, etc.

Laboral. - accidentes laborales; demanda laboral; jornada laboral; legislación laboral; precariedad laboral; ¿cuál es su experiencia laboral.

Profesional. - actividad profesional; vida profesional.

Psicofísico. - De la psicofísica o relacionado con ella.

Polarización. -Acción de polarizar o polarizare.

Productividad. - Capacidad de la naturaleza o la industria para producir.

Satisfacción Laboral: es un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos del trabajo.

Sobrecarga. - Efecto de saturación u ocupación completa de una cosa que impide su funcionamiento normal.

Somático. - De la parte material o corpórea de un ser animado o relacionado con ella.

Utilidad. - Capacidad que tiene una cosa de servir o de ser aprovechada para un fin determinado.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Existe una fuerte relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño profesional del Personal de Enfermería en la MR-Concepción.

3.1.1. Hipótesis Específica

- Existe estrés laboral en el personal de enfermería, en la MR-Concepción.
- Existen una fuerte relación entre estrés laboral según la dimensión de realización personal de Enfermería de la MR-Concepción.
- El nivel de desempeño profesional en el personal de enfermería, es regular.
- Existe una fuerte relación entre el estrés laboral según la dimensión de Despersonalización en el personal de enfermería de la MR-Concepción.

3.2. Definición conceptual de variables.

Variable 1: Estrés Laboral

Se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo.

Variable 2: Desempeño profesional del personal de Enfermería

Es el comportamiento del trabajador en búsqueda de los objetivos fijados, constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

3.2.1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	SCALA DE MEDICION VARIABLES
Variable 1: Estrés Laboral	Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que ocurre entre individuos que trabajan con personas.	<ul style="list-style-type: none"> ● Cansancio Emocional ● Despersonalización ● Falta de realización Personal 	<ul style="list-style-type: none"> ● Sensación de agobio ● Cansancio Físico ● Conductas de indiferencia ● Satisfacción Laboral ● Bienestar del trabajador 	Nunca=0 Alguna vez al año=1 Una vez al mes=2 Algunas veces=3 Una vez a la semana=4 Varias veces a la semana=5 Diariamente=6
		<ul style="list-style-type: none"> ● Rendimiento Laboral 	<ul style="list-style-type: none"> ● Planificación/colaboración 	

<p>Variable 2: Desempeño Profesional del personal de Enfermería.</p>	<p>El desempeño profesional es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Actuación laboral 	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsabilidad ● Iniciativa ● Oportunidad ● Calidad del trabajo ● Confiabilidad y discreción ● Relaciones Interpersonales 	<p>Niveles valorativos=I,II,III,IV,V</p>
--	--	---	---	--

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación.

La presente investigación es de tipo aplicativo porque se utilizaron los conocimientos de la salud para disminuir y evitar el estrés laboral en el personal de salud para mejorar el desempeño laboral del personal, nivel descriptivo correlacional, ya que en el estudio se asociará las variables de estrés laboral y desempeño profesional. El enfoque cuantitativo porque se utilizó los números y las cantidades para explicar los resultados. El corte es transversal porque la recolección de datos se realizará en un solo espacio y un tiempo determinado. El diseño de la investigación es no experimental porque no se manipula las variables, lo que hacemos es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural. (18.)

4.2. Método de investigación.

El método utilizado en la investigación es el hipotético deductivo

4.3. Población y muestra.

La población de la presente investigación está constituida por 25 licenciadas en enfermería de la MR-Concepción.

La muestra es determinada por muestreo censal.

Criterios de inclusión

Personal de enfermería que labora en la MR-Concepción durante la

pandemia del Covi-19

Criterios de exclusión

Personal que no desea participar en la investigación por motivos personales.

4.4. Lugar de estudio.

Se realizará a la Microred Concepción ubicado en el departamento de Junín, provincia de Concepción, para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.

La técnica que se empleó en esta investigación fue la encuesta y la observación como técnicas de recolección de información dichos instrumentos son el Cuestionario “Inventario Burnout de Maslach (MBI)” para evaluar el estrés laboral y la Guía de observación para evaluar el desempeño profesional.

- **Cuestionario “Inventario Burnout de Maslach (MBI)” para evaluar el estrés laboral**

El cuestionario de Maslach es un instrumento validado a nivel internacional ya que se cuenta con diversos estudios que nos dan a conocer su validez y confiabilidad de dicho instrumento, posee tres variables principales, los que son clásicos del síndrome de burnout en profesionales de la salud como son el agotamiento emocional, despersonalización y baja eficacia profesional. Generando una estructura tridimensional relacionando las dimensiones del Estrés Laboral.

Este instrumento consta de las siguientes dimensiones:

- a) Cansancio Emocional. – Está constituido por 9 Ítems, dichos ítems evalúan el agotamiento emocional producido por los requerimientos laborales, a mayor puntuación mayor es la intensidad del cansancio emocional y el nivel de estrés laboral experimentado por la persona, llegando a obtener 54 puntos como máximo.
- b) Despersonalización. -Está constituido por 5 Ítems, los que evalúan las conductas de indiferencia y el desapego del trabajador, a mayor puntuación mayor es la intensidad de despersonalización, llegando a obtener 30 puntos como máximo.
- c) Realización Personal. -Está constituida por 8 ítems, los que evalúan la sensación de éxito y bienestar del trabajador, a mayor puntuación mayor es la sensación de realización personal, lo que generaría que se presente menos estrés laboral, llegando a obtener 48 puntos como máximo.

Cada una de las alternativas se califica según el siguiente detalle:

0 puntos=Nunca

1 punto=Pocas veces al año o menos

2 puntos=Una vez al mes o menos

3 puntos=Unas pocas veces al mes o menos

4 puntos=Una vez a la semana

5 puntos=Pocas veces a la semana

6 puntos=Todos los días

De esta manera, la calificación final se lleva cabo de la siguiente manera:

De 67–99puntos: Alto nivel de estrés laboral.

De 34–66puntos: Nivel Medio de estrés laboral.

De 33puntos a menos: Bajo nivel de estrés laboral.

- **Guía de observación para evaluar el desempeño profesional**

Es un instrumento validado por el Ministerio de Salud a través de la Resolución Ministerial N°626 -2008/MINSA, cuyo fin es evaluar el desempeño y la conducta laboral del trabajador de Salud, teniendo las siguientes dimensiones:

- a) Planificación/colaboración
- b) Responsabilidad
- c) Iniciativa
- d) Oportunidad
- e) Calidad del trabajo
- f) Confiabilidad y discreción
- g) Relaciones interpersonales
- h) Cumplimiento de las normas

cada dimensión presenta un solo ítems, a excepción de la dimensión planificación/colaboración el cual presenta dos ítems, cada dimensión posee cinco niveles valorativos. Teniendo la siguiente calificación

Nivel valorativo I= 5 puntos

Nivel valorativo II = 4 puntos

Nivel valorativo III = 3 puntos

Nivel valorativo IV = 2puntos

Nivel valorativo V = 1puntos

Llegando a la calificación final de la siguiente manera:

De 32–40puntos: Excelente desempeño profesional.

De 24–31 puntos: Muy bueno en su desempeño profesional.

De 16–23puntos: Bueno en sub desempeño profesional.

De 8–15puntos: Regular desempeño profesional.

De 7 puntos a menos: Deficiente desempeño profesional.

4.6. Análisis y procesamiento de datos.

Para relacionar las variables se aplicará a la prueba estadística de Chi Cuadrado.

Para el procesamiento se utiliza el software estadístico SPSS 24. Para la representación de los cuadros y gráficos estadísticos se empleará la estadística descriptiva porcentual.

V. RESULTADOS

Los instrumentos de recolección de datos fueron tabulados en el software estadístico SPSS v23 construyéndose la base de datos obteniendo los datos descriptivos a través de tablas y gráficos de frecuencia y porcentajes. Los resultados son presentados de acuerdo a los objetivos de investigación.

5.1. Resultados del Objetivo General

OG= Determinar la relación del nivel de Estrés laboral en el desempeño profesional del personal de enfermería, en la MR-Concepción

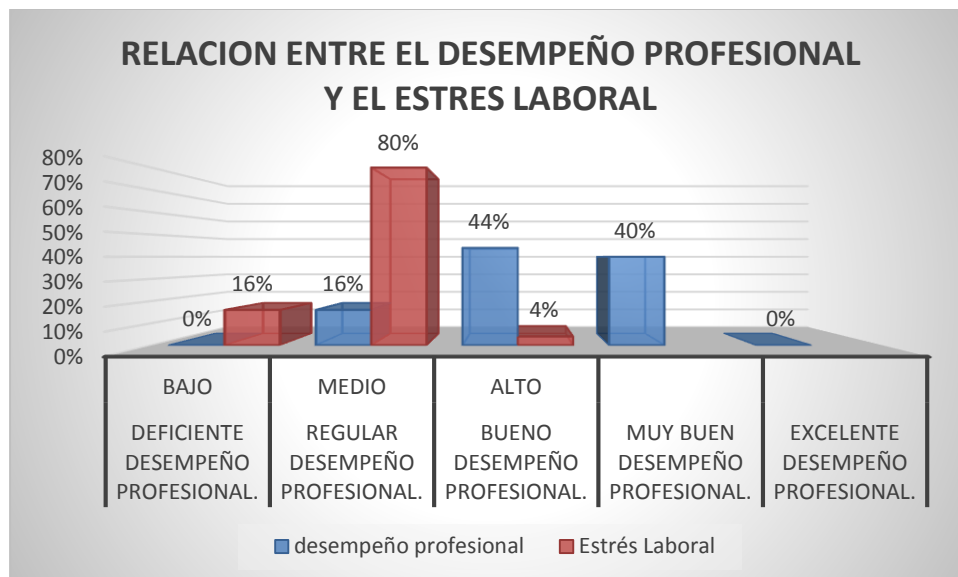
Tabla 5.1.

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA; EN LA MR-CONCEPCION.

DESEMPEÑO PROFESIONAL		ESTRÉS LABORAL	
Deficiente desempeño profesional.	0%	16%	bajo
Regular desempeño profesional.	16%	80%	mediano
Bueno desempeño profesional.	44%	4%	alto
Muy buen desempeño profesional.	40%		
Excelente desempeño profesional.	0%		

Gráfico 5.1

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA; EN LA MR-CONCEPCION.



Fuente: Cuestionario Inventario Bournot de Maslach y guía de evaluación del desempeño profesional

La tabla y el grafico 5.1. muestra que el 80% de enfermeras de la MR-Concepción presenta estrés laboral en un nivel medio, el 4% presenta estrés laboral alto, el desempeño del profesional de personal de enfermería es regular en un 16%, bueno en un 44% y muy bueno en un 40%. Por lo tanto, podemos afirmar que el personal de enfermería de la MR-Concepción presenta un nivel de estrés medio, y a pesar de esta situación tienen un buen desempeño laboral.

Tabla 5.1.1

RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,627 ^a	,393	,367	3,386

a. Predictores: (Constante), Estrés Laboral

	<i>Coeficientes</i>
Intercepción	11.51566038
Variable X 1	-0.197379455

La tabla 5.2. muestra que el R calculado es $R=0.627$ quiere decir que existe una fuerte relación entre el Nivel de Estrés laboral y el Desempeño Profesional del Personal de Enfermería en la MR-Concepción.

Como la Variable x1 es negativa, indica que el R calculado es negativo, por lo tanto, el nivel de estrés laboral se relaciona de manera negativa en el desempeño profesional del Personal de Enfermería en la MR-Concepción.

5.2. Objetivo Especifico 1: Nivel de Estrés Laboral

OE1=Identificar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería, en la MR-Concepción

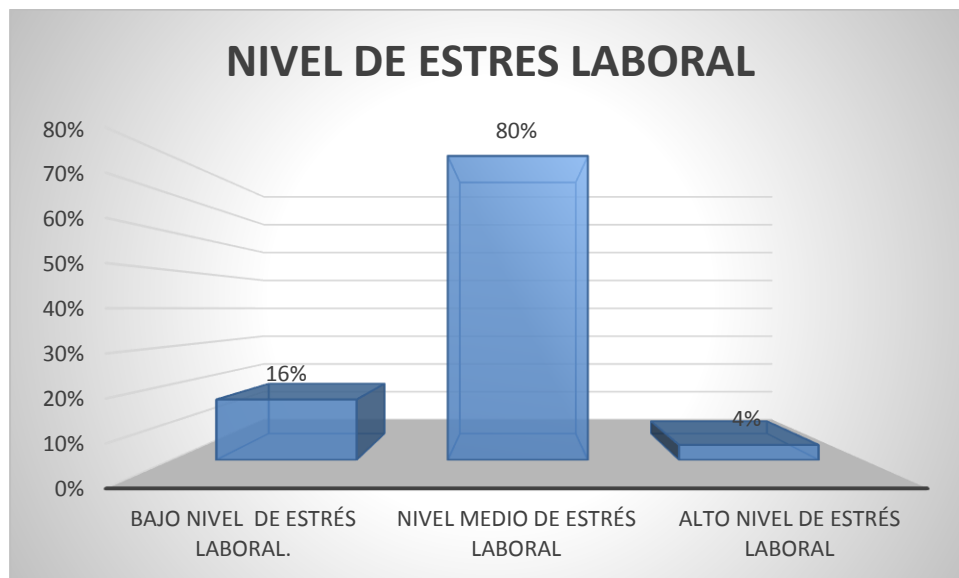
Tabla 5.2.

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
, MR-CONCEPCIÓN 2020.**

NIVEL DE ESTRÉS	PORCENTAJE
Bajo Nivel de estrés laboral.	16%
Nivel Medio de estrés laboral	80%
Alto nivel de Estrés Laboral	4%

Grafica 5.2.

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA, MR-
CONCEPCIÓN 2020.**



Fuente: Cuestionario Inventario Bournot de Maslach (MBI).

En la tabla y el grafico5.2 acerca del nivel de estrés laboral, se evidencia que el 16% presenta un nivel de estrés bajo, el 80% presenta un nivel de estrés medio y el 4% presenta un nivel de estrés alto. Por lo tanto, podemos afirmar que el personal de enfermería de la MR-Concepción durante la pandemia presenta un nivel de estrés laboral de medio a alto.

5.3. Objetivo Especifico 2: Nivel de Estrés Laboral según la dimensión de Realización Personal

OE2= Identificar el nivel de Estrés Laboral según la dimensión de Realización Personal de Enfermería de la MR-Concepción.

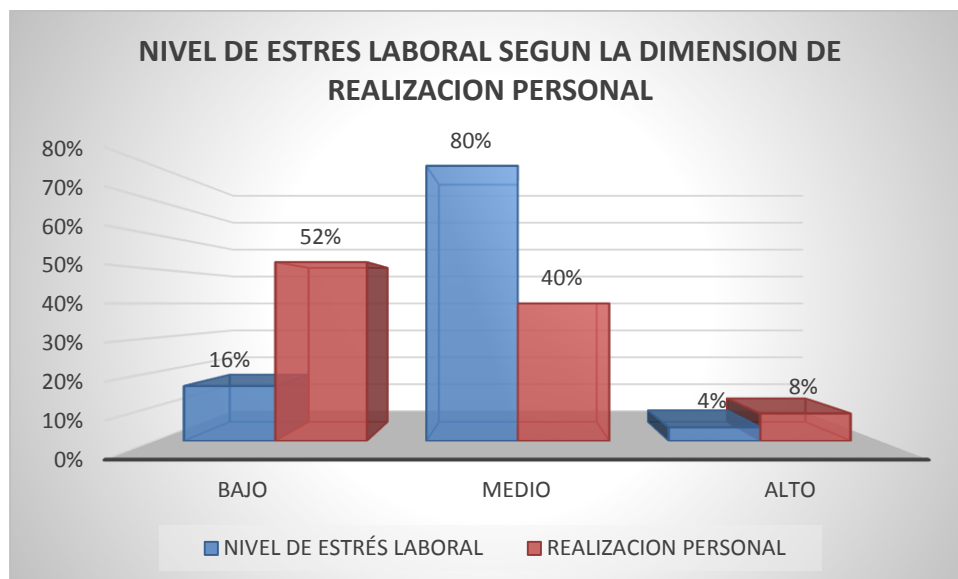
Tabla 5.3.

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA SEGÚN LA DIMENSIÓN DE REALIZACIÓN PERSONAL.

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL		REALIZACION PERSONAL
BAJO NIVEL	16%	52%
NIVEL MEDIO	80%	40%
NIVEL ALTO	4%	8%

Grafico 5.3.

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA SEGÚN LA DIMENSIÓN DE REALIZACIÓN PERSONAL.



Fuente: Cuestionario Inventario Bournot de Maslach (MBI)

En la tabla y el grafico 5.3 acerca del nivel de estrés laboral del personal de enfermería según la dimensión de realización personal. se evidencia que presenta bajo nivel de estrés laboral el 16%, bajo nivel de realización personal el 52%, un nivel medio de estrés laboral el 80%, nivel medio de realización personal el 40% y un nivel alto de estrés personal el 4%, nivel alto de realización personal 8%. Por lo tanto, podemos afirmar que el 80% del personal de enfermería de la MR-Concepción se encuentra en un nivel medio de realización personal.

5.4. Objetivo Especifico 3: Nivel de Desempeño Profesional del personal de Enfermería.

OE3= Identificar el nivel de desempeño profesional en el personal de enfermería, MR-Concepción.

Tabla 5.4.

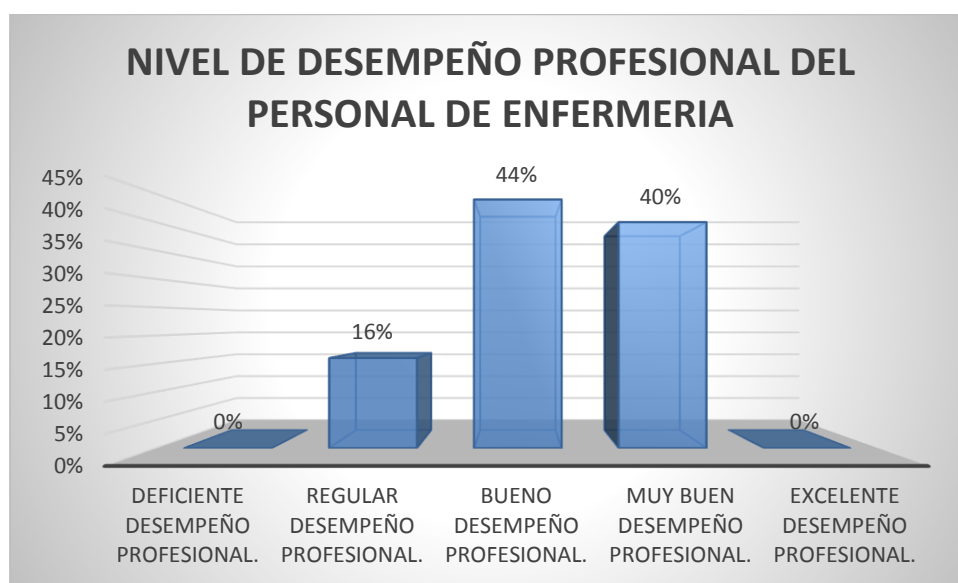
**NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
, MR-CONCEPCIÓN 2020.**

DESEMPEÑO PROFESIONAL	PORCENTAJE
Deficiente desempeño profesional.	0 %
Regular desempeño profesional.	16 %
Bueno desempeño profesional.	44 %
Muy buen desempeño profesional.	40 %
Excelente desempeño profesional.	0 %

Fuente: Guía de observación del Minsa aplicada al personal de enfermería, julio-agosto 2020.

Grafico 5.4.

**NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA,
MR-CONCEPCIÓN 2020.**



Fuente: Guía de observación del Minsa aplicada al personal de enfermería, julio-agosto 2020.

En la tabla y el grafico 5.4 acerca del nivel de desempeño laboral del personal de

enfermería, MR-Concepción 2020. Se evidencia que 16% presenta regular desempeño profesional, 44% tiene un buen desempeño profesional y 40% tiene muy buen desempeño profesional. No presentan excelente desempeño profesional. Por lo tanto, podemos afirmar que el personal de enfermería de la MR-Concepción, tiene un buen desempeño profesional.

5.5. Objetivo Especifico 4: nivel de Estrés Laboral según la dimensión de Despersonalización

OE4= Identificar el nivel de Estrés Laboral según la dimensión de Despersonalización, del Personal de Enfermería de la MR-Concepción.

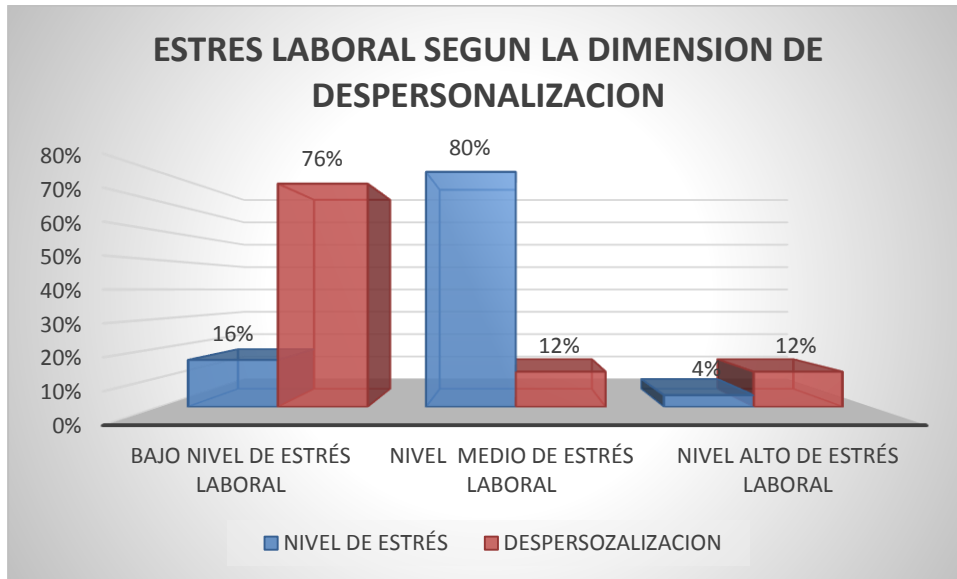
Tabla 5.5.

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN DE DESPERSONALIZACIÓN.

NIVEL DE ESTRÉS	DESPERSONALIZACION	
	%	%
BAJO NIVEL DE ESTRÉS LABORAL	16%	46%
NIVEL MEDIO DE ESTRÉS LABORAL	80%	12%
NIVEL ALTO DE ESTRÉS LABORAL	4%	12%

Grafico 5.5.

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN LA DIMENSIÓN DE DESPERSONALIZACIÓN.



En la tabla y el gráfico 5.5 acerca del nivel de Estrés Laboral según la dimensión de Despersonalización, del Personal de Enfermería de la MR-Concepción Se evidencia que el 16% presenta bajo nivel de estrés laboral, 76% bajo nivel de despersonalización, el 80% presenta un nivel de estrés medio, el 12% un nivel medio de despersonalización, el 4% tiene un alto nivel de estrés, el 12% presenta un alto nivel de despersonalización. Por lo tanto, podemos afirmar que el personal de enfermería de la MR-Concepción tiene un nivel de estrés medio y bajo nivel de despersonalización.

VI. DISCUSIÓN

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

— Hipótesis General

H0 : No existe una fuerte relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño profesional del Personal de Enfermería en la MR-Concepción

H1 : Existe una fuerte relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño profesional del Personal de Enfermería en la MR-Concepción

Nivel de significancia: $\alpha=0,01=1\%$ de margen de error.

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

$P < \alpha \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 5.6.

“CORRELACION ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA; EN LA MR-CONCEPCION.

CORRELACIONES				
			Estrés Laboral	Desempeño Profesional
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	25	25
	Desempeño Profesional	Coeficiente de correlación	,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente elaboración propia.

La tabla 5.6, evidencia que al presentar por medio de la prueba de correlación de Spearman, con un nivel de confianza de 99%, se obtiene un coeficiente $p=0,004$ (donde $P < 0,01$), lo que significa que existe una fuerte relación entre nivel de Estrés laboral en el desempeño profesional del personal de enfermería, en la MR-Concepción, de un total de 25 licenciadas en enfermería.

Tabla 5.7.

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
SEGÚN LA DIMENSIÓN DE DESPERSONALIZACIÓN.**

CORRELACIONES				
			Estrés Laboral	Despersonalización
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,507**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	25	25
	Despersonalización	Coeficiente de correlación	,507**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente elaboración propia.

La tabla 5.7, evidencia que al presentar por medio de la prueba de correlación de Spearman, con un nivel de confianza de 99%, se obtiene un coeficiente $p=0,004$ (donde $P < 0,01$), lo que significa que existe una fuerte relación entre nivel de Estrés laboral con la dimensión de despersonalización del personal de enfermería, en la MR-Concepción, de un total de 25 licenciadas en enfermería.

6.1. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

Existe una fuerte relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño profesional del Personal de Enfermería en la MR-Concepción

Al contrastarlos con otros estudios, se coincide con CASTILLO, S en el año 2016 en Guatemala, donde se evaluó los niveles de Síndrome de Burnout (Desgaste Laboral) en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango, utilizando el test de Maslach Burnout Inventory. Encontrando el 86% de la muestra se halla en un nivel medio de 34.4 con ello indicando que presentan cierto nivel de cansancio y el 4% manifestaron presentar un nivel promedio de 52 demostrando por completo el síndrome, estado de alarma y poca productividad laboral según Maslach, por lo que el encontrarse en esos niveles en la subescala es la manifestación más evidente de Burnout.

Seguidamente, se coincide con TENORIO, G. en México, en el año 2018, donde se evaluó el grado de estrés que presentan los profesionales de enfermería que laboran en la unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica del “Hospital para el niño poblano” de Puebla en un periodo de tiempo de enero a junio de 2018. Resultando las enfermeras que presentan agotamiento laboral tienen mayor probabilidad de desarrollar síndrome de burnout. El nivel de preparación con especialidad es menor al personal con conocimiento en el área crítica, esto puede influir en que gran parte de los profesionales desconozcan los riesgos laborales q implica esa área.

De igual modo, se coincide con la investigación de CISNEROS, J. y GENARO H. en Chiclayo en el 2017 se evaluó el Nivel de Estrés Laboral en Enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docentes las Mercedes-Chiclayo. Resultando que el 54.5% de enfermeros presentan nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas, en la dimensión de cansancio emocional el 40.9% nivel de estrés moderado, 22.7% de un nivel de estrés alto; en la dimensión de despersonalización 54.5% nivel de estrés leve, seguido de un 36.4% con nivel de estrés moderado; en la dimensión de realización personal 72.7% nivel leve, 22.8% nivel moderado y un nivel de estrés alto 4.5%.

Por otra parte no se coincide con CRUZ, Y. en Carhuaz en el 2016 se evaluó el estrés laboral y desempeño profesional servicio de Emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes. Demostrando que la mayoría de trabajadores de salud presentó un alto nivel de estrés laboral (47,9%) y un regular desempeño profesional (42,4%), evidenciándose una asociación estadística entre estas variables ($p < 0,05$). Se concluyó que el estrés laboral en los trabajadores de salud, tiene una relación estadísticamente significativa con su desempeño profesional en el Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz.

Asimismo, se coincide con CAHUIN, P. en Pampas en el 2018 evaluó la prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del hospital de pampas, demostrando que: el 77% (41) de enfermeros(as) presentan

Síndrome de Burnout y un 23% (12) de enfermeros(as) no presentan Síndrome de Burnout. Por lo tanto, podemos afirmar que 77% (41) del personal de enfermería del Hospital de Pampas presentan el Síndrome de Burnout.

Finalmente, se coincide con DOMINGUEZ RIMACHI, M. en Perú, en el año 2018, quien verifica que existe una 'presencia moderada de síndrome de Burnout en un 78% del personal profesional que labora en el Centro de Salud Nuevo Milenio de Puerto Maldonado. El 22% del personal profesional asume que tiene una 'presencia leve' del síndrome, aclarando que estos datos corresponden a tendencias generales; es decir, sin especificaciones en la especialidad o el tipo de desempeño que realizaban al momento de desarrollar el trabajo de campo.

6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares

Durante la aplicación de los instrumentos en mi investigación, se respetó y cumplió los principios de ética.

Anonimato

Se aplicó el cuestionario indicando a las enfermeras(o) que la investigación será anónima y que la información obtenida será solo para fines de la investigación.

Privacidad

Toda la información recibida en el presente estudio se mantuvo en secreto y se evitó ser expuesto respetando la intimidad de las Licenciadas(o) en enfermería, siendo útil solo para fines de la investigación.

Honestidad

Se informó a los Licenciadas(o) en enfermería los fines de la investigación, cuyos resultados se encontrarán plasmados en el presente estudio.

Consentimiento

Se trabajó con los Licenciadas(o) en enfermería que aceptaron voluntariamente participar en el presente trabajo.

CONCLUSIONES

- a. Se ha determinado que del total de la población encuestada de 100%(25) licenciadas en enfermería el 80%, tiene un nivel medio de estrés laboral, seguido en un 4% de un nivel alto de estrés laboral.

- b. En la MR-Concepción se tiene un buen desempeño profesional en el personal de enfermería a pesar de la pandemia . Pero el 32% del personal de dicha institución tiene un desempeño profesional de bajo a regular.

- c. El nivel de estrés laboral encontrado en el personal de enfermería tiene una relación estadísticamente significativa con su desempeño profesional en la MR-Concepción, habiéndose comprobado de esta manera la hipótesis de estudio.

RECOMENDACIONES

- 1.- Se sugiere a las autoridades responsables de la gestión de la MR-Concepción, realizar las coordinaciones necesarias con la dirección de Red de Salud Valle del Mantaro, con la finalidad de implementar estrategias orientadas en la atención del estrés laboral medio y alto que presentan el personal de enfermería de dicha institución, con mayor énfasis en las repercusiones físicas y emocionales que podrían afectar al personal, por ende, al público usuario.
2. El responsable de la Unidad de Recursos Humanos y la Jefatura de enfermería de la MR-Concepción deberían de realizar un análisis de las causas, que pueden estar provocando un nivel bajo y regular de desempeño laboral en el personal de enfermería de dicha institución.
3. los responsables de la Dirección Regional Junín y los jefes de los establecimientos de salud deberían tener un área específica que se encargue de evaluar el estrés laboral en todo personal de salud, para organizar y poner en practica estrategias de intervención con la finalidad de mejorar la calidad de atención del usuario, mediante el aseguramiento del bienestar físico y mental del personal de salud, entonces su desempeño profesional seria potenciado por supuesto tomando en cuenta la realidad en que laboran.
4. Para poder evaluar el estrés laboral y el desempeño profesional de todos los trabajadores de salud tanto asistencial como administrativos, se debería continuar con el desarrollo de otros estudios similares.

BIBLIOGRAFIA

1. Kathy M. Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias - Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS). Lima, 2015.
2. Wilson. S. condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano. Ica, 2012.
3. Risof. S. Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. Lima. 2017.vol.78.
4. Isabel.P. intervención cognitivo-conductual ante sintomatología depresiva en docentes [en línea]. España: Wolters kluwer, 2007. [citado: 2020 agosto 12]. Disponible en https://books.google.com.pe/books?id=Jm_g7SvRn6UC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false.
5. Fernandez. S. Administración de empresas un enfoque interdisciplinar. [en línea]. España. Paranif. 2010. [citado: 2020 agosto 22]. Disponible en https://books.google.com.pe/books?id=HqnZlxbpJY0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
6. Isabel. P. intervención cognitivo-conductual ante sintomatología depresiva en docentes [en línea]. España: Wolters kluwer, 2007. [citado: 2020 agosto 12]. Disponible en https://books.google.com.pe/books?id=Jm_g7SvRn6UC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false.
7. Anne. A. Test Psicológicos [en línea]. Mexico: ISBN, 1994. [citado: 2020

- agosto 14]. Disponible en <https://books.google.com.pe/books?id=FV01zgFuk0cC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
8. Manuel. G. Manejo del Estrés. España. Innovación y Cualificación; 2006.
9. Vidal. L. El estrés laboral. Análisis y prevención. [en línea]. España: UNE, 2019. [citado: 2020 agosto 22]. Disponible en [:https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
10. Gonzalo. M. Las enfermeras de Atención primaria en Castilla-la mancha. Servicio de publicaciones de la universidad de Castilla-la mancha;2000.
11. Lewis. H. Medicoquirúrgica Valoración y Cuidados de Problemas Clínicos. [en línea]. España: Elsevier España, 2004. [citado: 2020 agosto 22]. Disponible en <https://books.google.com.pe/books?id=yfCNxkTESzMC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Sharon+Mantik+Lewis%22&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiw6NPkqpHsAhUKIFkKHdJ5DE8Q6wEwAHoECAIQAAQ#v=onepage&q&f=false>.
12. Luis. F. y Sahili. G. Psicología para el Docente, Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la practica magisterial. México. Lascurain de Retana. 2010.
13. Vidal. L. El estrés laboral. Análisis y prevención. [en línea]. España: UNE, 2019. [citado: 2020 agosto 22]. Disponible en [:https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).
14. Idalberto. C. Administración de recursos humanos. 8ed. Mexico: editora atlas;2010.

15. James. A. Administracion.6ed. México: editora Prentice hall;1996.
16. Idalberto. C. Gestión del talento Humano. 3ed.Mexico: editora Elsiwier; 2008.
17. CIESS. Administración de los Servicios de Salud en Enfermería. 1988.
18. Roberto. H., Carlos. F. y Pilar. B. Metodología de la Investigación. 5.ed.Mexico: interamericana editores;2010.
19. Silvia. C. R. Nivel de síndrome de Burnout (desgaste laboral) en el personal de enfermería del hospital regional de Huehuetenango. [Tesis para optar el tirulo de Psicóloga]. Guatemala. Universidad Rafael Landívar;2016.
20. Luis. A. G. Niveles y factores de riesgo de Burnout en profesionales de enfermería de urgencias. [Tesis para optar el grado de Doctor en Antropología Social]. Madrid. universidad nacional de educación a distancia U.N.E.D;2016.
21. Tenorio. G. Incidencia del síndrome de burnout en el profesional de Enfermería de la unidad d cuidados Intensivos pediátrica del Hospital para el niño poblano en un periodo febrero a julio del 2018. [tesis para optar el título de licenciatura en enfermería]. puebla. instituto de ciencias y estudios superiores de Tamaulipas, ;2018.
22. Cisneros. A. Nivel de estrés laboral en enfermeros de centro quirúrgico del Hospital Regional Docentes Las Mercedes-Chiclayo2017. [tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en Centro Quirúrgico]. Lambayeque. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, ;2017.
23. Yuliana. D. Estrés Laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital nuestra señora de las mercedes Carhuaz 2016. [tesis para optar el título de Maestra en Servicios de Salud]. Lima. Universidad San Martin de Porres, ;2018.
24. Patricia. C. Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería

del hospital de pampas 2018. [tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Huancayo. Universidad Rousevelt;2018.

25.Lourdes. C. Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo. [tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Mendoza. Universidad Nacional de Cuyo, ;2013.

26.Andrea. R. Influencia del Estrés laboral en la relación enfermera – paciente en centro quirúrgico del hospital nacional, lima – 2017. [tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia;2017.

27.Lourdes. E. Nivel de Estrés Laboral en los enfermeros de los servicios de: emergencia, trauma shock y Uci del hospital “Victor ramos guardia” – Huaraz, en el tercer trimestre del año 2015. [tesis para optar el título de Especialidad en Emergencia y Desastres]. Chincha. Universidad Autónoma de Ica;2015.

28.Ricardo. R. factores de riesgo asociados al estrés en el personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del HRHD, 2018. [tesis para optar el título de Magister en Ciencias: Salud Ocupacional]. Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa ;2018.

29.Lucia. R. Prevalencia de Burnout e identificación de grupos de riesgo en el personal de Enfermería del Servicio de Andaluz de Salud. [tesis para optar el título de Doctor en Psicología]. Granada. Universidad de Granada ;2015.

30.Irene.H. Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Mexico. Editorial world health.2008.

ANEXOS:

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario “Inventario Burnout de Maslach (MBI)” para evaluar el estrés laboral

Reciba usted mis cordiales saludos, mi nombre es Rocio Peralta Capcha. Le pido su valiosa colaboración en cuanto al llenado del presente cuestionario. Las preguntas que conteste serán utilizadas con fines de una investigación para determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en la MR. Concepción; por lo tanto, las respuestas tienen carácter confidencial, requiriéndose como tal que sean verdaderas, honestas y lo más exactas posibles.

DATOS GENERALES:

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) la alternativa que corresponda a su situación.

1. ¿Cuál es su tiempo de servicio?

1. 1-5 años
2. 5-10 años
3. Mayor a 10 años

2. ¿Cuál es su condición laboral?

1. Personal contratado.

2. Personal nombrado

3. ¿Cuál es su estado civil?

1. Soltera(o)
2. Casada (o)
3. Divorciada(o)



Instrumento para medir el Síndrome de Burnout Maslach Burnout Inventory (MBI)

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recopilar datos con la ayuda de una serie de enunciados relacionados a su trabajo y sus sentimientos respecto a él.

INSTRUCCIONES:

Marque con una (X) las casillas que usted considere conveniente. Conteste cada pregunta con la mayor sinceridad posible, para lo cual tenga en cuenta las siguientes alternativas:

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

N°	PREGUNTAS	0	1	2	3	4	5	6
1	A E Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	A E Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3	A E Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	R P Siento que puede entender fácilmente a los pacientes.							
5	D Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6	A E Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	R P Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8	A E Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	R P Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10	D Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11	D Me preocupa que este trabajo me éste endureciendo emocionalmente.							
12	R P Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13	A E Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	A E Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	D Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.							
16	A E Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							

17	RP	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.								
18	RP	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.								
19	RP	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.								
20	AE	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.								
21	RP	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.								
22	D	Me parece que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas								

AE: Agotamiento Emocional / D: Despersonalización / RP: Realización Personal.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORA



Guía de observación para evaluar el desempeño profesional

Trabajador de salud: Médico: (...) Obstetra (...)

Enfermera(o) (...) Técnico Enf. (...) Condición

laboral: Contratado (...) Nombrado (...)

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	I III IV V	I	I	I V	V
<p>1. Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.</p>	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.
<p>2 Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.</p>	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso.	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas.	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones.
<p>3 Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.</p>	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales.	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes.	Se apega a la rutina establecida a veces logra sus objetivos.
<p>4 Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.</p>	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitadas.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo.	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.
<p>5 Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.</p>	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.

<p>6. Confiabilidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva</p>	<p>No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias</p>	<p>Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros</p>	<p>En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial</p>	<p>Indiscreto o nada confiable</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos</p>
<p>7. Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo</p>	<p>Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente</p>	<p>No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia</p>	<p>Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto</p>
<p>8. Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros.</p>	<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> <p>A veces no muestra respeto a las normas de la institución</p>	<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> <p>Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución</p>	<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> <p>Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas</p>	<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> <p>No cumple con las normas</p>	<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> <p>Casi siempre cumple las normas de la Institución</p>

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Metodología	Población
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo se relaciona el Nivel de Estrés laboral en el desempeño profesional del personal de Enfermería, en la MR. Concepción, - 2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación del nivel de Estrés laboral en el desempeño profesional del personal de enfermería, en la MR-Concepción.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una fuerte relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño profesional del Personal de Enfermería en la MR-Concepción.</p>	<p>Cuantitativa</p>	<p>25 enfermeras que trabajan en la MR-Concepción durante la pandemia.</p>

<p>Problema Especifico 1</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral del personal de Enfermería, en la MR-Concepción, - 2020?</p>	<p>Objetivo Especifico 1</p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral en el personal de Enfermería , en la MR-Concepción.</p>	<p>Hipótesis Especifica 1</p> <p>Existe estrés laboral en el personal de enfermería, en la MR-Concepción.</p>		
<p>Problema Especifico 2</p> <p>Cuál es el nivel de Estrés Laboral según la dimensión de Realización Personal del</p>	<p>Objetivo Especifico 2</p> <p>Identificar el nivel de Estrés Laboral según la dimensión de Realización Personal de</p>	<p>Hipótesis Especifica 2</p> <p>Existe una fuerte relación entre el estrés laboral según la dimensión de Realización Personal en el personal de</p>		

personal de Enfermería de la MR-Concepción?	Enfermería de la MR-Concepción.	Enfermería de la MR-Concepción.		
Problema Especifico 3 ¿Cuál es el nivel de desempeño profesional del personal de Enfermería de la MR-Concepción?	Objetivo Especifico 3 Identificar el nivel de desempeño profesional en el personal de enfermería,MR-Concepcion.	Hipótesis Especifica 3 El nivel de desempeño profesional en el personal de enfermería,es regular.		

<p>Problema Especifico 4</p> <p>¿Cuál es el nivel de Estrés Laboral según la dimensión de Despersonalización del Personal de Enfermería de la MR-Concepción?</p> <p>.</p>	<p>Objetivo Especifico 4</p> <p>Identificar el nivel de Estrés Laboral según la dimensión de Despersonalización, del Personal de Enfermería de la MR-Concepción.</p>	<p>Hipótesis Especifica 4</p> <p>Existe una fuerte relación entre el Estrés Laboral según la dimensión de Despersonalización, en Personal de Enfermería de la MR-Concepción.</p>		
---	--	--	--	--

Anexo 3: Base de datos

Cuestionario de Maslach Burnout y evaluación del Desempeño Profesional.

MUES TRA	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 0	P 1	P 1	P 1	P 1	P 1	P 1	P 1	P 1	P 1	P 1	P 2	P 2	P 2
1	3	6	4	1	5	6	2	3	0	6	2	3	1	0	5	5	5	6	1	1	0	0	
2	4	5	6	3	3	3	0	1	0	1	0	2	2	1	5	6	1	1	1	0	2	0	
3	5	5	1	3	1	4	0	1	0	0	1	2	3	1	6	6	6	2	1	0	1	1	
4	6	3	6	3	3	4	1	3	6	4	1	2	1	6	6	6	6	3	1	0	2	2	
5	0	5	1	4	4	4	3	2	6	4	3	2	4	6	6	6	4	2	1	0	3	4	
6	2	5	1	2	1	4	5	3	0	4	2	4	1	6	2	4	1	2	0	1	1	4	
7	3	2	3	4	1	1	3	4	0	6	5	4	1	4	2	5	6	1	0	6	4	1	
8	5	4	2	2	1	3	1	5	0	2	2	4	4	4	1	5	5	3	0	0	1	1	
9	6	4	5	4	1	1	4	3	0	4	3	4	2	3	3	5	5	1	3	3	1	4	
10	1	1	3	3	2	2	1	1	6	1	1	6	1	3	2	2	6	3	2	0	5	4	
11	3	0	2	3	2	3	4	1	4	1	3	7	1	3	1	3	6	2	0	5	6	5	
12	2	4	2	1	1	3	2	0	2	1	3	3	5	1	4	4	5	1	1	2	5	6	
13	1	3	1	3	2	5	3	2	2	5	1	1	5	6	1	4	2	3	2	1	2	6	
14	6	3	2	2	1	6	3	0	2	2	1	1	5	4	3	5	2	1	2	0	2	4	
15	5	1	2	3	4	2	2	1	4	2	1	3	5	4	3	1	1	4	1	4	3	1	
16	2	0	5	1	3	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	1	1	4	0	1	4	1	
17	3	0	5	1	2	1	4	4	1	4	6	1	3	1	2	5	3	5	1	3	1	4	
18	4	6	6	4	2	4	4	3	1	6	6	4	2	1	1	5	3	2	0	1	4	5	
19	0	6	3	3	4	1	2	1	0	6	4	4	2	2	2	3	1	2	2	0	5	6	
20	0	2	6	3	3	5	2	5	0	1	3	1	3	3	1	3	4	5	3	2	6	2	
21	3	2	2	1	2	1	5	2	0	0	1	1	3	3	4	5	5	5	1	3	1	4	
22	1	3	3	1	1	1	6	3	0	0	0	1	1	4	4	5	5	1	6	1	1	5	
23	4	4	1	0	1	3	2	3	1	0	1	4	5	4	4	3	4	1	5	1	2	1	
24	4	4	1	0	2	3	1	1	1	0	1	4	5	4	2	6	1	1	5	0	1	1	
25	2	5	2	3	1	1	2	1	1	0	3	6	3	5	1	6	6	4	6	0	6	6	

LEYENDA	
NUNCA	0
POCAS VECES	1
UNA VEZ AL MES	2
UNAS POCAS VECES AL MES	3
UNA VEZ A LA SEMANA	4
POCAS VECES A LA SEMANA	5
TODOS LOS DIAS	6

Base de datos de la Guía de Observación para evaluar el desempeño

profesional

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	1	4	5	3	4	3	5	1
2	3	4	1	3	4	3	3	1
3	5	4	2	4	3	3	4	1
4	5	4	4	3	4	3	1	4
5	3	4	2	3	3	5	3	1
6	3	3	1	1	2	3	5	1
7	2	3	1	5	4	4	5	4
8	2	5	3	2	3	4	1	1
9	5	5	2	1	3	1	3	3
10	5	2	2	1	1	1	4	1
11	2	2	1	1	1	3	4	1
12	5	4	1	5	3	3	5	1
13	5	3	4	2	3	4	5	4
14	2	4	2	1	3	4	5	1
15	5	4	4	4	3	2	3	1
16	2	5	3	1	1	3	4	1
17	2	5	1	1	1	5	4	1
18	2	5	3	1	1	2	2	1
19	5	2	2	2	2	1	3	4
20	2	4	3	5	2	3	4	4
21	5	4	4	3	4	1	3	5
22	2	2	3	2	1	2	2	3
23	2	2	2	1	2	1	3	5
24	3	2	3	2	2	2	4	5
25	2	2	2	5	3	3	3	3

LEYENDA	
NIVEL VALORATIVO I	5 PUNTOS
NIVEL VALORATIVO II	4 PUNTOS
NIVEL VALORATIVO III	3 PUNTOS
NIVEL VALORATIVO IV	2 PUNTOS
NIVEL VALORATIVO V	1 PUNTO

Anexo 4

EVIDENCIAS



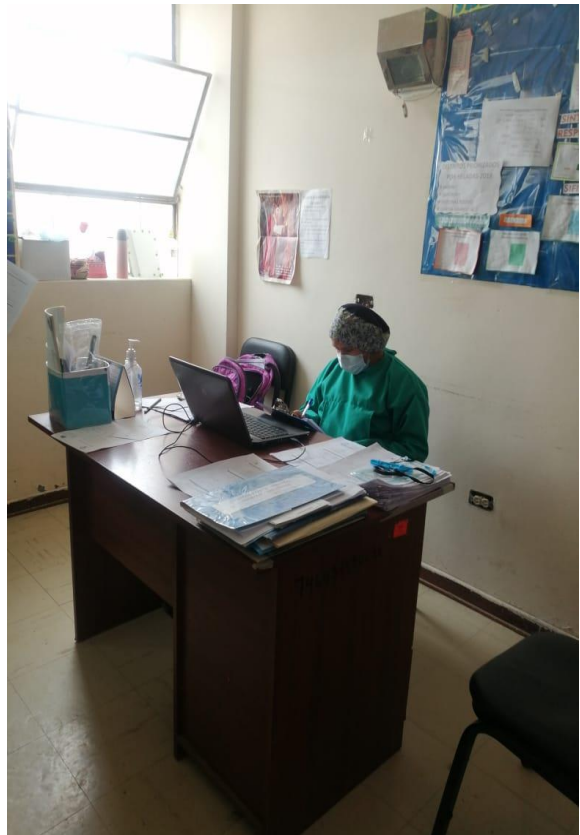
C.S CONCEPCIÓN-JUNIN



Realizando la encuesta al personal de enfermería de la MR. Concepción



Realizando la encuesta al personal de enfermería de la MR. Concepción



Personal de enfermería de la MR. Concepción resolviendo encuestas.

