

**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN"**

**FACULTAD DE ENFERMERIA**

**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y  
DESASTRES**



**TESIS**

---

**"EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE  
SALUD DE LLATA, HUÁNUCO 2015".**

---

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA  
EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**TESISTAS:**

- Lic. Enf. Jackeline Eloisa BOCANEGRA ROSALES
- Lic. Enf. Magaly Cesibel CABRERA AGUILAR
- Lic. Enf. Cesar CORNEJO HUAYANAY

**ASESORA: Dra. María Luz Ortiz Cruz**

**HUÁNUCO - PERÚ**

**2017**

**EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE  
SALUD DE LLATA, HUÁNUCO 2015**

## DEDICATORIA

A Dios creador del universo y dueño de nuestras vidas, por estar conmigo en cada paso que damos, por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestras mentes para lograr el objetivo trazado.

Las autoras

El presente estudio lo dedicamos a nuestros padres por brindarnos su apoyo incondicional y acompañarnos en todo lo largo de nuestras vidas, sin su apoyo no hubiera sido posible culminar nuestras aspiraciones

Jackeline Eloisa, Magaly Cesibel y Cesar

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestra gratitud eterna a los que contribuyeron a este esfuerzo:

- A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, templo del saber, cuyas paredes son testigos de nuestra superación.
- A nuestras invaluables docentes de la Facultad de Enfermería, por habernos brindado sus conocimientos en bien de nuestra formación profesional.
- A nuestra asesora Dra. María Luz Ortiz Cruz, por el apoyo incondicional en el asesoramiento del presente trabajo.
- A la dirección del Centro de Salud de Llata y a las colegas enfermeras quienes nos brindaron su apoyo incondicional para la realización del presente estudio sin ello no hubiera sido posible la realización de la presente tesis.

Los Autores.

## RESUMEN

Objetivo principal: establecer la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral. Es de tipo cuantitativo, no experimental, transaccional y diseño descriptivo correlacional. La población muestral fue de 20 enfermeros. Se empleó estadística descriptiva con el uso de frecuencias, porcentajes y el coeficiente de relación de Pearson. Técnica utilizada: la encuesta y los instrumentos fueron el Test para medir el Estrés y la Escala de Evaluación de Desempeño. Se estableció la relación entre el Nivel de estrés y el Nivel de desempeño laboral a través de la prueba estadística Chi de Pearson, se obtuvo  $r$  de Pearson = - 0.65, siendo el valor de  $p = 0.0021$ , menor al valor significativo ( $p < 0,005$ ) que se encuentra por debajo del 5% de error alfa; por lo que hay evidencia científica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación que asevera que el estrés influye en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015. Se determinó que la tendencia tiene pendiente negativa y de crecimiento inverso, es decir que mientras mayores niveles de estrés presenta el profesional, menor será el desempeño laboral.

**Palabras Claves:** Estrés laboral, desempeño laboral, profesionales de enfermería.

**ABSTRACT**

Main objective: to establish the relationship between stress and work performance. It is a quantitative, non-experimental, transactional and descriptive correlational design. The sample population was 20 nurses. Descriptive statistics were used with the use of frequencies, percentages and Pearson's coefficient of relation. Technique used: the survey and the instruments were the Stress Test and the Performance Evaluation Scale. The relationship between the stress level and the labor performance level was established through the Pearson Chi statistical test, Pearson's  $r$  was obtained = -0.65, the value of  $p = 0.0021$  being lower than the significant value ( $p < 0.005$ ) Which is below the 5% alpha error; so there is scientific evidence to reject the null hypothesis and accept the research hypothesis that asserts that stress influences the work performance of nursing professionals at the Lata Health Center, Huánuco 2015. It was determined that the trend has negative slope and inverse growth, meaning that the higher the stress levels the professional, the lower the work performance.

**Key words:** Job stress, job performance, nursing professionals.

<b>INDICE</b>	<b>Pág.</b>
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice general.....	vii
Introducción.....	12
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	
1.1. Antecedentes.....	22
1.2. Bases teóricas.....	51
1.3. Bases conceptuales.....	58
1.4. Definición de términos operacionales.....	66
<b>CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Ámbito.....	68
2.2. Población y muestra .....	69
2.3. Tipo de estudio .....	70
2.4. Diseño de investigación .....	71
2.5. Técnicas e instrumentos.....	71
2.6. Validez y confiabilidad.....	73
2.7. Procedimiento.....	74
2.8. Plan de tabulación y Análisis de datos.....	75
2.9. Aspectos éticos.....	76
<b>CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSION</b>	
3.1. Análisis descriptivo.....	77
3.2. Nivel desempeño laboral.....	81
3.3. Nivel de estrés.....	102
Discusión.....	105
Conclusiones.....	110
Recomendaciones.....	112
Referencias bibliográficas.....	113
ANEXOS.....	119

<b>INDICE DE TABLAS</b>		<b>Pág.</b>
Tabla N° 1	Edad de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	77
Tabla N° 02	Edad de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	78
Tabla N° 03	Tiempo de Servicio de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	79
Tabla N° 04	Tiempo de Servicio de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	80
Tabla N° 05	Nivel de Desempeño según dimensión Cantidad de Trabajo de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	81
Tabla N° 06	Nivel de Desempeño, dimensión Calidad de Trabajo de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	83
Tabla N° 07	Nivel de Desempeño, dimensión Responsabilidad de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	85
Tabla N° 08	Nivel de Desempeño, dimensión Confiabilidad de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015	87
Tabla N°09	Nivel de Desempeño, dimensión Trabajo en equipo de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	89
Tabla N°10	Nivel de Desempeño, dimensión Identificación con la institución de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	91
Tabla N°11	Nivel de Desempeño, dimensión Comunicación de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de	93



	Llata, Huánuco 2015.	
Tabla N°12	Nivel de Desempeño, dimensión Iniciativa de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	95
Tabla N°13	Nivel de Desempeño, dimensión Organización del Trabajo de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	97
Tabla N°14	Nivel de Desempeño, dimensión Sensibilidad Cultural de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	99
Tabla N°15	Nivel de Desempeño Laboral de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	101
Tabla N°16	Nivel de Estrés de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	102
Tabla N°17	Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	103

<b>INDICE DE FIGURAS</b>		<b>Pág.</b>
Figura N° 1	Edad de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	77
Figura N° 02	Edad de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	78
Figura N° 03	Tiempo de Servicio de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	79
Figura N° 04	Tiempo de Servicio de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	80
Figura N° 05	Nivel de Desempeño según dimensión Cantidad de Trabajo de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	82
Figura N° 06	Nivel de Desempeño, dimensión Calidad de Trabajo de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	83
Figura N° 07	Nivel de Desempeño, dimensión Responsabilidad de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	85
Figura N° 08	Nivel de Desempeño, dimensión Confiabilidad de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015	87
Figura N°09	Nivel de Desempeño, dimensión Trabajo en equipo de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	89
Figura N°10	Nivel de Desempeño, dimensión Identificación con la institución de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	91
Figura N°11	Nivel de Desempeño, dimensión Comunicación de los profesionales de enfermería. Centro de Salud	93

de Llata, Huánuco 2015.

Figura N°12	Nivel de Desempeño, dimensión Iniciativa de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	95
Figura N°13	Nivel de Desempeño, dimensión Organización del Trabajo de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	97
Figura N°14	Nivel de Desempeño, dimensión Sensibilidad Cultural de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	99
Figura N°15	Nivel de Desempeño Laboral de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	101
Figura N°16	Nivel de Estrés de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	102
Figura N°17	Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.	103

## INTRODUCCION

El estrés se conoce como las nocivas reacciones físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano, en el ámbito donde se desenvuelve, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona. Una variedad de factores externos y ambientales pueden conducir a que el enfermero (a) que se ve afectado en sus tareas diarias, estos factores incluyen programación laboral, mayor o menor tranquilidad, seguridad, flujo de tareas, número y naturaleza de los sujetos internos o externos los cuales se deben atender.

La conceptualización del desempeño laboral es la manera de cómo los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad lo cual puede provocar estrés si no es cumplido eficazmente. Así, está referido a la forma en la que los empleados realizan eficientemente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. En este punto cabe señalar la parte de desempeño laboral que tiene relación con la institución y en todo lo está abarca, cada día se exige aún más a los colaboradores por el ambiente en donde vive. Por tal manera evalúan el desempeño para detectar la productividad del trabajador y de la empresa, para llevarla así a niveles de calidad listos para competir en el mercado laboral donde se desenvuelvan.

**Justificación:** El presente estudio se justifica por las razones siguientes:

Justificación práctica: Es un tema de relevante importancia; el término estrés laboral se refiere a una situación que es cada vez más frecuente entre los profesionales que prestan sus servicios a través de una relación directa y mantenida con las personas. En efecto, hasta la fecha no existen antecedentes que señalen directamente la influencia del estrés en el desempeño laboral como factor que afecta a los profesionales de enfermería del centro de salud de Llata.

En el Centro de Salud Llata los profesionales de enfermería laboran en turnos rotatorios y que en muchas ocasiones tienen que afrontar problemas de salud de los pacientes haciendo las veces del médico cuando el sale de la localidad por motivos propiamente de trabajo, es cierto que nos preparamos pero la responsabilidad es mayor ya que los programas del MINSA, no te libera de responsabilidades por la muerte de cualquier tipo de pacientes, lo que no sucede en las grandes ciudades donde las muertes si ocurren a pesar que en esos Centros de Salud o Institutos de Salud cuentan con mayor número de profesionales de la Salud y el personal de enfermería es en mayor número y con mayores posibilidades de capacitaciones. Por lo que además nos enfrentamos a las exigencias de toda la comunidad, quienes esperan del personal de enfermería no solo ser eficientes sino que tenemos la obligación de salvar vidas sin considerar que nuestra preparación tiene un límite.

De acuerdo a lo mencionado, este estudio fue para determinar si existe o no Influencia del Estrés en el desempeño Laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.

**Justificación teórica:**

El estrés se ha convertido en una patología que acompaña a gran parte de la población trabajadora. El estrés laboral se considera como la fase avanzada del estrés crónico. El estudio es importante debido a que el estrés en una persona limita el desempeño en las labores y también genera una deficiencia en la salud del trabajador.

El propósito del estudio fue: generar conocimientos concretos, para los directivos de la institución y puedan tomar medidas preventivas y correctivas y mejorar la calidad de vida del profesional de enfermería considerándolo como parte integrante del equipo de trabajo, como integrante de una familia y de la comunidad, porque un personal enfermero sano física y mentalmente es una garantía para un mejor desempeño laboral.

Diversas investigaciones tal como se aprecia en los antecedentes, arrojan como resultado que alrededor de dos tercios de todas las enfermedades están relacionadas con el estrés laboral y aunque no se trata de una relación de causa - efecto, el estrés laboral es un factor importante que interacciona con otras variables biológicas, psicológicas y sociales, dando lugar a numerosas enfermedades físicas y mentales.

Es conveniente resaltar que en los últimos cinco años la cantidad de trabajadores en el Centro de Salud se ha incrementado, debido justamente al incremento de casos, así como se ha visto dinamizado por los numerosos cambios políticos, sociales y presupuestales. Todas estas

transformaciones sin duda también han afectado a los trabajadores profesionales de enfermería del Centro de Salud de Llata.

**Objetivo General:**

Determinar cómo influye el estrés en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.

**Objetivos Específicos:**

- a. Identificar el nivel de estrés laboral en los enfermeros del Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.
- b. Determinar el nivel de desempeño laboral de los enfermeros del Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.
- c. Comprobar el nivel de desempeño laboral según dimensiones de los enfermeros del Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015

**Hipótesis:**

Hi: El estrés influye en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.

Ho: El estrés no influye en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.

Ha: El estrés influye en el nivel de desempeño laboral según dimensiones de los enfermeros del Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015

**Variables**

Variable Independiente: Estrés

Variable Dependiente: Desempeño laboral

**Operacionalización de variables:**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICION
<b>Variable Independiente:</b>  <b>ESTRÉS</b>	ESTRÉS ALTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 20 a más</li> </ul>	Presente  Ausente	Nominal
	ESTRÉS MEDIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 a 19 puntos</li> </ul>		
	ESTRES BAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos de 10 puntos</li> </ul>		



<p><b>Variable dependiente:</b></p> <p><b>DESEMPEÑO LABORAL</b></p>	CANTIDAD DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecuta muchas tareas en un tiempo mínimo</li> <li>• Realiza gran cantidad de tareas en un tiempo mínimo</li> <li>• Cumple con el trabajo, desarrolla sus tareas en el momento preciso.</li> <li>• Casi siempre cumple con el trabajo, desarrolla sus tareas en un tiempo prudente.</li> <li>• Cumple parcialmente con el trabajo, desarrolla sus tareas a las justas con el tiempo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DESEMPEÑO ALTO</b> 90 – 100</li> <li>• <b>DESEMPEÑO MEDIO</b> :</li> <li>26 - 89</li> <li>• <b>DESEMPEÑO BAJO</b> :</li> <li>10 – 25</li> </ul>	
	CALIDAD DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es muy responsable. Siempre utiliza y cuida los materiales y equipos. Siempre mantiene una alta seguridad e higiene.</li> <li>• Sumamente responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos. Mantiene una alta seguridad e higiene.</li> <li>• Es responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos. Procura mantener e una alta seguridad e higiene.</li> <li>• Posee sentido del deber. Responsable con materiales y equipos.</li> <li>• Parcialmente responsable. Utiliza y cuida relativamente los materiales y equipos. A veces mantiene una alta seguridad e higiene.</li> </ul>		
	RESPONSABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es muy responsable Utiliza y cuida mucho los materiales y equipos. Siempre mantiene una alta seguridad e higiene</li> </ul>		





	<p>COMUNICACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene una adecuada interacción. Con frecuencia informa sobre sus avances y dudas.</li> <li>• Casi siempre cumple con el trabajo, desarrolla sus tareas en un tiempo prudente. En lo posible trata de mantener una buena comunicación con los demás, a veces suele aclarar sus dudas.</li> <li>• Difícilmente comunica sobre sus tareas o dudas, no tiene actitud de escucha activa.</li> <li>• Gran contribución de sugerencias. Inicia acciones con criterio y creatividad. Se desenvuelve en forma independiente.</li> <li>• Realiza buenos aportes, con buen criterio.</li> <li>• Generalmente hace sugerencias positivas y realiza las acciones que se le encomiendan.</li> <li>• Realiza algunos comentarios sobre las acciones que se le encomienda.</li> <li>• Es reservado para sí, solo opina cuando se le pregunta sobre sus actividades a realizar.</li> </ul>	<p>Si No</p>	
	<p>INICIATIVA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sumamente ordenado y lógico en la ejecución de sus tareas, lo que se le permite cumplir con todos sus objetivos.</li> <li>• Ejecuta sus tareas en forma ordenada y lógica de tal manera que facilita el cumplimiento de los objetivos del área.</li> </ul>	<p>Si No</p>	

	<p>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalmente es ordenado y con frecuencia cumple con los objetivos que se le asignan.</li> <li>• Trata de ser ordenado, en lo posible cumple parcialmente con los objetivos que se le asignen.</li> <li>• Es desordenado, incumple con los objetivos asignados.</li> </ul> <p>SENSIBILIDAD CULTURAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre respeta las costumbres. Sumamente sensible culturalmente.</li> <li>• Reconoce y respeta las costumbres y valores de personas de diversas culturas que laboran o visitan la institución.</li> <li>• Muestra sensibilidad y respeto por las costumbres de otras culturas.</li> <li>• Muestra alguna consideración por las costumbres de otras culturas.</li> <li>• No se adapta a las costumbres de otras culturas.</li> </ul>	<p>Si No</p>	
--	---------------------------------	--	--------------	--

## CAPITULO I

### MARCO TEORICO

En los últimos años se está dando gran importancia a los estudios sobre estrés en el personal de Enfermería, debido a que son muchos los estresores que afronta debido a la modalidad de trabajo, tipos de clientes y patologías con el que labora cada día, poniendo en ocasiones en riesgo su salud personal de su familia, del paciente y la familiares.

#### 1.1. Antecedentes internacionales

En España, Miguel Angel Serrano Rosa, et al, 2008<sup>(1)</sup> en su investigación “Estrés laboral y salud”, el estrés laboral afecta a gran parte de la población trabajadora. Como consecuencia ha habido un aumento de las publicaciones en relación con este tema usando fundamentaciones teóricas y metodologías diversas. Sin embargo, los mecanismos psicobiológicos que se encuentran en la base de la relación entre el estrés laboral y la enfermedad no están claros. El objetivo fundamental de este trabajo es revisar los aspectos principales de la investigación sobre estrés laboral desde un punto de vista interdisciplinar resaltando alguna de las variables biológicas implicadas. La evidencia existente entre el estrés laboral, los niveles de cortisol y la respuesta matutina del mismo, considerada un indicador de estrés crónico. Finalmente, se plantearán las explicaciones existentes sobre los mecanismos de relación entre estrés laboral y enfermedad. Estrés laboral: entre la salud y la enfermedad: gran

parte de la investigación sobre estrés laboral se ha centrado en las consecuencias negativas que éste tiene sobre la salud. En situaciones de estrés laboral se percibe mayor estrés y se produce un empeoramiento del estado de ánimo. Aunque el sistema cardiovascular ha sido ampliamente estudiado, otros sistemas biológicos, como el endocrino o el inmune, están siendo actualmente objeto de estudio, buscándose, en última instancia, una integración de los efectos del estrés laboral sobre la salud psico biológica.

En 1997, Hockey<sup>(2)</sup> puso de manifiesto la importancia de las mediciones psicofisiológicas en este campo de estudio. Actualmente, se considera que son necesarias para extraer conclusiones sobre la conducta humana, habiéndose indicado que es necesario estudiar las relaciones etiológicas entre el contexto psicosocial laboral y la salud/enfermedad. Kompier & Taris, (2004)<sup>(3)</sup> en referencia a las variables biológicas responsables de ésta última. En concreto, las relaciones entre los patrones de carga laboral y las consecuencias para los individuos son esencialmente dinámicas, y por tanto, requieren mediciones y análisis que reflejen el funcionamiento de dichos procesos Hanson, Godaert, Maas, y Meijman, (2001)<sup>(4)</sup> De hecho, Steptoe (2004) ha indicado que las vías que subyacen a la interacción estrés enfermedad están empezando a ser descubiertas usando métodos psicobiológicos. Sin embargo, el patrón de relación entre los distintos factores psicosociales y los indicadores psicobiológicos de estrés todavía no está siendo estudiado de manera precisa. Además,

numerosas variables pueden intervenir en dichos procesos como variables contaminantes.

En España Provincia de Alicante. Ribera Domene D., et al, 1993<sup>(5)</sup> en su Estudio Empírico, Estrés Laboral y Salud en Profesionales de Enfermería dicen: La exposición crónica a los estresores laborales puede llevar a los profesionales de Enfermería a sufrir un síndrome de desgaste «Burnout», término inicialmente acuñado por Freudenberger en 1974 y posteriormente conceptualizado y definido como un síndrome por Maslach & Jackson en 1982. Para estos autores, el desgaste es un síndrome caracterizado por agotamiento emocional (referido al vaciado de recursos personales junto con la sensación de que uno ya no tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás), despersonalización (como desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas con quienes se trabaja, que en este caso serían los pacientes y los compañeros), y disminución del sentido de realización personal o percepción de que los logros profesionales quedan por debajo de las expectativas personales, y supone una auto calificación negativa. Del mismo modo que cuando se estudia el estrés, el síndrome de desgaste presenta relaciones diferenciales y específicas en función de los servicios en que las enfermeras/os desarrollan su trabajo. Por ejemplo, con pacientes cardiacos (Graboyes, 1986), unidades especiales (Bailey et al, 1980) y Enfermería psiquiátrica (Mc Carthy et al, 1985; Cronnin - Stubbs & Brophy, 1985).



Respecto a los predictores más potentes de «Burnout» hallados en la reciente investigación, destacan según Hare et al (1988), las relaciones interpersonales en el trabajo. Y los cuatro indicadores siguientes: la insatisfacción con su rol, experimentar altos niveles de estrés en el trabajo, sentimientos de apatía y claudicación, y recibir apoyo inadecuado, según el estudio de Yasko (1983), quién identificó estos predictores de desgaste o «Burnout» en un análisis de regresión y que explicaban el 51.3% de la varianza del nivel de desgaste de las enfermeras (en servicios de Oncología). Por su parte Seuntjens (1982), insistía en la necesidad de prevención en Enfermería del síndrome de desgaste, ya que éste hace perder sentimientos positivos hacia sí mismos y hacia sus pacientes a quienes pueden dirigirse con una actitud deshumanizada y cínica.

En España Ambar Deschamps Perdomo et al, (2011)<sup>(6)</sup> en su trabajo de investigación dice: la sociedad actual que funciona 24 horas al día, obliga a las organizaciones y en consecuencia a sus empleados a someterse a horarios de trabajo que van en contra del ritmo natural de la vida. El horario por turno y las guardias, fuera de las horas normales del día, es un tema que cobra importancia, ya que son muchas las implicaciones que esto trae como consecuencia en la salud física y mental de quienes lo realizan. El trabajo por turno se ha convertido en una de las cuestiones laborales que más discrepancias y conflictos genera en las empresas. Dicho trabajador es aquel que presta sus servicios en horas diferentes, en un período determinado de días o de semanas. Es una forma de

organización del trabajo en equipo, por la cual el trabajador ocupa sucesivamente el mismo puesto de trabajo, según un ritmo continuo o discontinuo, realizándose obligatoriamente de forma rotativa por los componentes del grupo laboral. Hay sectores como por ejemplo el sector salud, donde estos turnos de trabajo son muy prolongados o irregulares, llegando a afectar tanto la salud como la vida del trabajador <sup>(7)</sup>.

La situación que se observa en muchas empresas entre las que destaca el sector sanitario, en especial en los grupos de médicos y enfermeras, trae consigo consecuencias negativas a distintos niveles tanto de productividad, atención al paciente, aumento del ausentismo, y quizá lo más delicado, efectos sobre el bienestar de los trabajadores, donde se evidencia cada vez con mayor prevalencia la aparición del Síndrome de Burnout (SB).

La población sanitaria no escapa de este problema ya que viven a diario con los turnos de trabajo. Waterhouse JM <sup>(8)</sup> desde 1994 reportaba que los médicos jóvenes (residentes) trabajando tandas de 36 o 48 horas podrían cometer errores debido a la fatiga. A través de los años algunos países han implantado turnos más cortos, pero el hecho de cambiar el ritmo natural sueño-vigilia afecta al trabajador aun con estas reducciones. Rebecca Smith Cogins, Moore-Ede y otros <sup>(9-10)</sup> han realizado estudios en los que se han demostrado que interrupciones crónicas del ritmo circadiano están asociadas a un mayor riesgos de desórdenes de sueño-vigilia, problemas gastrointestinales y cardiovasculares.

El Síndrome "Burnout" SB, conocido en la literatura de habla hispana como síndrome de Desgaste Profesional<sup>(11-12)</sup> y más recientemente como síndrome de "quemarse por el trabajo"<sup>(13)</sup> fue descrito por Freudenberguer en los años setenta<sup>(14)</sup> Aunque existen múltiples definiciones, la más conocida es la de Maslach y Jackson, que lo caracteriza como la presencia de altos niveles de agotamiento emocional (AE) y despersonalización (DP) y una reducida realización personal (RP)<sup>(15)</sup>. Síndrome que por las cargas de trabajo y la privación del sueño, se presenta en el ámbito sanitario cuando fracasan los mecanismos compensatorios de adaptación ante situaciones laborales con un estrés sostenido. Se observa con mayor frecuencia en trabajos con un desajuste entre las demandas y los recursos; y especialmente en personas con unas expectativas idealistas que encuentran una realidad frustrante<sup>(16)</sup>.

En el desarrollo del síndrome de Burnout intervienen factores ambientales, culturales y personales <sup>(17)</sup>. Entre los factores ambientales se ha observado que los trabajadores del sector servicios y los profesionales sanitarios, en especial médicos y enfermeras, son los que presentan mayores prevalencias de Burnout entre las distintas profesiones, entre otras razones por los turnos de trabajo y las guardias a las que estos grupos se ven sometidos. Algunos autores han observado que las sociedades occidentales con altos niveles de competitividad pueden predisponer a desarrollar SB, otros consideran que no sólo implica a sociedades del bienestar y que es un problema transnacional y transcultural <sup>(18)</sup>.

Los turnos de trabajo, las guardias y los trastornos que se derivan a consecuencia de los mismos como es el síndrome de Burnout; en trabajadores que son sometidos a amplias jornadas laborales, hacen cada vez mayor la necesidad de conocer en detalle el problema y poder crear medidas que disminuyan sustancialmente las repercusiones negativas sobre la salud.

En Venezuela Barrios Lamar Harlen Gabriela y Carbajal Diana Carolina 2010, <sup>(19)</sup> en su trabajo de investigación Estrés en el Personal de Enfermería del Área de Emergencia de adultos en el Hospital Ruiz y Páez, el propósito fue determinar el nivel de estrés e identificar los estresores y las respuestas fisiológicas y psicológicas del personal de enfermería que labora en el Área de Emergencias de Adultos del Hospital Universitario Ruíz y Páez, Ciudad Bolívar, Estado Bolívar, durante el tercer trimestre de 2009, se desarrolló un estudio descriptivo, prospectivo y transversal, en una población de 44 enfermeros (as), representada por 32 mujeres (70,45%) y 12 hombres (27,27%). Para obtener la información se aplicó el cuestionario: "Nivel de Estrés en el personal de Enfermería del Área de Emergencia de Adultos del Hospital Ruiz y Páez", diseñado por Ascanio y Coronado. Entre los resultados más significativos, se encontró que el (100%) del personal de enfermería presenta algún grado de estrés; que el (63,64%) se encuentra en un nivel bajo, que el sexo predominante es el femenino con un 70,45%. En cuanto a los estresores externos predominantes fueron el exceso de calor, las interrupciones, la sobrecarga de trabajo y por último la inseguridad y el miedo a cometer

errores; con respecto al grupo etéreo predominante está representado por los enfermeros/as con edades comprendidas entre 25 y 28 años de edad (25%); en relación con las respuestas fisiológicas encontradas la más común es el dolor con rigidez en la espalda (54,54%); y de las respuestas psicológicas la más significativa es la ansiedad (54,54%).

En México, González González Norma <sup>(20)</sup>, 2012: "Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud", dice que el "Estrés laboral y el "Síndrome Burnout" de las instituciones de salud", sólo recientemente, empiezan a cobrar fuerza; un interés que se dirige hacia otros espacios, otras expresiones profesionales que desde una creciente visibilidad, reclaman un conocimiento de lo que conlleva un ejercicio laboral, que al asumir determinadas características, sustancialmente diferentes a lo que sería el desgaste físico, y a una ubicación fuera del espacio fabril, han permanecido un tanto al margen de los estudios sobre la relación entre trabajo y salud.

El Burnout, referido como un tipo de estrés característico del ámbito de prestación de servicios, tanto públicos como privados, con sus particulares matices propios de la naturaleza de cada organización, se presenta como un esfuerzo conceptual para nombrar y caracterizar a un tipo de desgaste laboral hasta entonces opaco a los ojos de la sociedad (Aranda, *et al.*, 2006; Bórquez, 2004; Sandín, 2003; Ramírez, 2003; Gil Monte y Peiró, 1997). De inicio, la atención se dirige hacia la prestación de servicios vinculados tanto al campo de la medicina como de la educación. El personal de salud en sus diferentes modalidades médicos

(as), enfermeros (as), personal paramédico, entre los más destacados; así como la gama de tipos y niveles de trabajadores adscritos al campo de la educación como los profesores de educación primaria, media superior y superior, etc.; empiezan a ser abordados con la finalidad de dar cuenta de un tipo de desgaste referido a las características de un desempeño que involucra a la prestación de servicios, y que como se menciona al inicio de este documento es, por las características, los procesos y los saberes que involucra; particularmente diferente a aquello que se reconoce como propio del trabajo en la industria fabril.

Al "Síndrome Burnout" se le adjudican tres dimensiones en que suele centrarse su diagnóstico: un agotamiento emocional referido tanto a sensaciones de esfuerzo físico y emocional; un proceso de despersonalización expresado en comportamientos y actitudes de insensibilidad, de cinismo, en algunos casos de agresividad hacia los otros; finalmente un sentimiento de fracaso o de falta de realización personal, con una constante valoración negativa respecto de la labor que se realiza (Catsicaris et al., 2007; Thomaé et al., 2006).

El Burnout, es conceptualizado hacia el año 1974 por Maslach y Jackson; a partir de entonces el fenómeno adquiere carta formal de existencia, y en torno a él empiezan a desarrollarse diversos planteamientos y estrategias de investigación que pretenden abonar en su mejor conocimiento (básicamente en términos descriptivos y de medición); aparecen trabajos que enuncian y caracterizan sus orígenes fisiológicos y sus consecuencias sobre el personal adscrito a espacios laborales propios de

la prestación de servicios. Se hace énfasis en la idoneidad de diversos modelos de medición, y en su caso, en los posibles mecanismos de control al interior del espacio laboral (Catsicaris *et al.*, 2007; Thomaé *et al.*, 2006; Juárez, 2004; López y Campos, 2002). Prosperan una gran cantidad de documentos que desde una lectura sistémica, elaboran y fortalecen una visión que apela a las capacidades y fortalezas individuales para lograr el ideal acoplamiento del trabajador a su proceso de trabajo. Muy en relación con esta apología que enfatiza la autonomía del individuo y de sus capacidades; al interior de las organizaciones domina una perspectiva de estudio y de trabajo, enfocada a optimizar las relaciones y los procesos de trabajo en aras del contenido básico que otorga sentido a la industria capitalista, la producción en términos de la rentabilidad. Los trabajos que sobre administración y teoría de la organización dominan el escenario académico en sus diferentes modalidades y corrientes, se refieren a esa ergonomía básica entre los trabajadores y los esquemas de producción de la empresa, a la que en cada caso se hace referencia. Sin embargo, surgen también voces críticas que hacen una lectura diferente de esa disposición entusiasta y exitosa, dejando ver a un trabajador fragmentado y alienado, cuyas formas de protesta las hace valer justo en el espacio que le reclama y le consume una gran parte de su vida, imponiéndole normas, reglas, tiempos, procesos a los que debe apegarse, de inicio en el sentido de un reconocimiento de valores y esquemas de organización que se hacen aparecer como naturales e

inherentes, y por lo tanto incuestionables para el correcto funcionamiento social (Braverman, 1987; Gutiérrez, 1998; Coriat, 1982; Conti, 1971).

En 1992 Slipak Oscar Eduardo <sup>(21)</sup> manifestó que el estrés involucra “la interacción del organismo con el medio” (Slipak, 1996), lo que nos lleva a definir al estrés según el estímulo:

- a) Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta.
- b) Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un estresor ambiental.
- c) Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

Es esta respuesta, la cual conlleva una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, es decir, las respuestas del organismo se realizan en estos planos a través del sistema psico neuro endocrinológico, previa evaluación o atribución consciente o inconsciente de los factores estresantes, lo que permite responder adecuadamente a las demandas externas, teniendo esto en cuenta no se puede dejar de lado la definición de Richard Lazarus: “estrés el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”(Mainieri, 1999.).<sup>(22)</sup>

El estrés es uno de los riesgos laborales más importantes en el personal de enfermería, junto a los riesgos físicos, químicos y biológicos. El personal de enfermería está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propios de la tarea que ha de



realizar, estas características hacen que tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión. La salud del profesional de enfermería es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de Enfermería. Dentro de los factores desencadenantes tenemos según (Ascanio y Coronado, 2002)<sup>(23)</sup>

- Personales: son aquellas condiciones inherentes al personal de salud que le impiden ejercer su función con tranquilidad y efectividad. En general se encuentra en personas propensas al estrés (ansiosas), con poca Tolerancia a la frustración, al liderazgo y a la toma de decisiones; personas que acusan sentimientos de impotencia por la no mejoría del paciente; inseguridad y miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería; que se sienten insuficientemente preparados para ayudar emocionalmente a la familia y al paciente; incapaces de resolver de manera satisfactoria las inquietudes del paciente; con dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio; con obligaciones familiares, mantenimiento de la casa, hijos y deberes como pareja, con problemas personales, falta de habilidad en el manejo de las personas e intolerancia ante las mismas; incapacidad para trabajar en equipo, dependencia absoluta de otras personas para trabajar y tomar decisiones. Otros de los factores que se deben tener en cuenta son la edad, sexo y el estado civil.

- Ambientales: condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, por ejemplo: ruido (aparatos, personas); entorno laboral, iluminación, orden y asepsia del lugar, espacio inadecuado e insuficiente para realizar las labores específicas de enfermería; y presencia en el sitio de trabajo de gran cantidad de personal ajeno al servicio.
- Contenido del trabajo: se refiere a las características propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar en donde se está trabajando, como realización de procedimientos dolorosos para los pacientes; escuchar o hablar frecuentemente con los pacientes y sus familias sobre su muerte cercana; la muerte de un paciente cuando se ha establecido una relación estrecha; convivir diariamente con el sufrimiento; y el contacto continuo y permanente con personas deprimidas.

Condición del trabajo: aquellas que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional. Dentro de estos factores tenemos la responsabilidad del trabajo; interrupción frecuente en la realización de la tarea; recibir de manera constante crítica de otras personas, como médicos, superiores, familiares de los pacientes y el paciente mismo; falta de comunicación con los compañeros de trabajo sobre problemas del servicio y compartir experiencias y sentimientos positivos o negativos hacia los pacientes; ausencia de personal médico en situaciones de urgencia como paro cardiorrespiratorio o empeoramiento

de la situación clínica del paciente, entre otros; estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente o información insuficiente e inadecuada con respecto a la evolución del paciente; rotación permanente por diferentes servicios; ambigüedad en la asignación de las funciones de enfermería; tiempo insuficiente para dar apoyo emocional al paciente; falta de personal para atender adecuadamente el servicio; sobrecarga de trabajo y bajo salario.<sup>(24)</sup>

En Chile, Seguel Palma Fredy y et. al. <sup>(25)</sup> (2015) en su trabajo de investigación “El trabajo del profesional de Enfermería: revisión de la literatura”, el objetivo de esta revisión de la literatura fue analizar las características del “trabajo” en enfermería, inmersa en el mundo globalizado de la época contemporánea, de acuerdo a los resultados obtenidos en diferentes publicaciones que se refieren al tema. Material y método: Revisión bibliográfica desde los años 2000 al 2010 en bases de datos informatizadas: de artículos a texto completo que presentaron en el título los siguientes descriptores: “trabajo”, “enfermería”, “salud laboral” o “rol de la enfermera”. Resultados: 39 estudios cumplieron con los criterios de inclusión. Se distinguen las siguientes temáticas abordadas en las investigaciones: “actividades realizadas por los enfermeros”, “condiciones de trabajo en las cuales se desempeñan”, “el género como condición característica”, “consecuencias producto del trabajo excesivo” y “satisfacción laboral”. Conclusión: Las funciones y actividades del profesional de enfermería se distribuyen en diferentes ámbitos, con múltiples satisfacciones, pero en muchas ocasiones se realizan en

condiciones deficientes, con alta demanda y estrés, pero con motivación y compromiso.

**Consecuencias del trabajo para las/os enfermeras/os:** Los profesionales, al estar expuestos a riesgos laborales, presentan daños en la salud física y psicológica, expresándose en enfermedades músculo esqueléticas, trastornos gastrointestinales, sentimientos de impotencia, frustración, tristeza, problemas de sueño, dificultad en las percepciones, ansiedad, cansancio, fatiga, irritabilidad, falta de concentración, depresión, pesimismo, falta de comunicación, baja productividad, falta de creatividad y Síndrome de Burnout.

El trabajo en turnos, genera consecuencias que van más allá de lo laboral; los riesgos de las actividades extenuantes en este sistema se han manifestado frecuentemente cuando las enfermeras retornan a sus hogares, especialmente aquellas que conducen, pues han reportado momentos de somnolencia, poniendo en riesgo sus vidas y las de los transeúntes.

### **Satisfacción laboral**

Las/os enfermeras/os y las personas que presentan algún grado de dependencia y que demandan ayuda para sí y para sus familias, logran una estrecha comunicación basada en respeto y comprensión. El trabajar en equipo y alcanzar las expectativas generadas al realizar tareas específicas en el lugar de trabajo y ser técnicamente hábil en los

cuidados, reportando reconocimiento al profesional, producen satisfacción.

El trabajo es considerado como una oportunidad de crecimiento personal, que al ser reconocido genera satisfacción a pesar de la presencia de estrés.

En contraposición, la insatisfacción en el trabajo surge cuando las/os enfermeras/os dedican mayor parte del tiempo en realizar actividades administrativas que no les permiten atender directamente a los pacientes a cabalidad o cuando no existe el debido reconocimiento de parte de los superiores o la comunidad, los derechos de los trabajadores se pasan a llevar o no son tomados en cuenta, las remuneraciones no son justas y la relaciones jerárquicas e interpersonales son conflictivas. El liderazgo, el clima laboral creativo, un mayor compromiso en el cuidado y una mayor autonomía, son factores estrechamente correlacionados con la satisfacción laboral, adquiriendo mayor preponderancia la autonomía. Por otra parte, si se asocia la satisfacción laboral con la satisfacción con la carrera desarrollada, son predictores de la satisfacción en la vida.

Soto (2007),<sup>26</sup> en la tesis "Clima Laboral y Estrés", estudio que realizó con el personal de un establecimiento educativo, cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima laboral en los niveles de estrés. Utilizó como diseño la investigación descriptiva y para comprobar la hipótesis una prueba estandarizada para medir los 3 niveles de estrés (EA), y un cuestionario de 10 preguntas para determinar la influencia de una variable con la otra.

El resultado de la investigación estableció que si existe influencia del clima laboral en los niveles de estrés, por lo tanto significa que el ambiente donde trabajan los empleados es de vital importancia para la productividad de la empresa y la satisfacción personal de sus trabajadores. También mencionó sin embargo, existen demandas y situaciones no deseadas podrían ser estresantes; sobre todo si está lleno de agentes nocivos tales como, alumnos agresivos, padres de familia exigente, mala o inadecuadas relaciones entre compañeros y subordinados. Definitivamente esta activación física y mental puede provocar sin lugar a dudas niveles altos de estrés, provocarán en el empleado, ansiedad, cansancio físico y mental.

La conclusión fue de acuerdo con los datos obtenidos por los distintos instrumentos aplicados en la institución realmente el estrés es uno de los factores perjudiciales con mayor precisión al clima laboral, por lo que es indispensable darle un seguimiento necesario para cuidar las necesidades y emociones de cada colaborador, mantener óptimas condiciones de trabajo y tener un equilibrio organizacional donde se mejore el desempeño dentro de la empresa. Como principal recomendación fue aplicar técnicas para reducir el estrés en los colaboradores de la institución.

Comenta Savio (2008), al hablar de estrés laboral y de Burnout en los últimos tiempos ha tenido una importancia significativa, ya que se hace necesario esta práctica para poder analizarla a través de algunos descubrimientos teóricos realizados.

En el momento de identificar la raíz del este síndrome en el ámbito laboral, es fundamental introducir un cambio que ayude a reducir los riesgos obtenidos de este. Es necesario poder implementar estrategias específicas en las relaciones personales, organizacionales, laborales y sociales de cada persona así poder dar una definición específica a los roles cumplidos diariamente para ser llevados a cabo con claridad y mejorar la comunicación donde la participación en la toma de decisiones sea mucho más efectiva dentro de la organización.

Menciona Guic (2002), que el estrés laboral no solamente trae consigo graves problemas a nivel de salud mental y física de las personas, en cambio aun trae consecuencias en el aspecto económico de las instituciones donde se trabaje.

Al momento de surgir esta situación en la empresa se inicia con una inestabilidad laboral, rotación y recorte de personal lo cual no dará confianza a los colaboradores, por lo tanto la productividad se verá seriamente afectada porque la forma de trabajo no motivará a realizarlo con un buen desempeño.

Se aplicó el indicador de Estrés Ocupacional OSI en una muestra de personas de la ciudad de Santiago de Chile el cual es un test donde se reúnen las características necesarias, en las correlaciones fueron resultados muy acertados en los síntomas de depresión, ansiedad, síntomas físicos y satisfacción laboral. Los cuales indicaron como es que cada una de estas escalas tiene una relación significativa y tanto una como otra son afectadas de manera positiva o negativa

El principal aporte del trabajo es que al momento de manejar estrés dentro de cualquier ámbito de la vida de las personas son percibidas significativamente en su propia satisfacción laboral las cuales son percibidas rápidamente.

### **1.1.1. Antecedentes nacionales**

En Lima Perú, en el 2006 <sup>(27)</sup> publicó una investigación titulada “Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión”, concluyendo que del 100%, de los profesionales de Enfermería encuestados, 64,29% presentan un nivel Medio de estrés, el 21,43% un nivel Bajo y 14,29% un nivel Alto de estrés.

En el año 1999 en Lima-Perú (Chuchon, 1999) <sup>(28)</sup> se realizó un estudio sobre “Factores Institucionales y nivel de estrés en las enfermeras que laboran en las Unidades de Cuidados críticos del Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati” concluyendo que más de la mitad de las enfermeras de ambos hospitales presentaron un nivel de estrés leve a moderado y un 16% estrés moderado a intenso.

En Lima, Castillo Atau, Anabel Katherine <sup>(29)</sup>, 2013 en su trabajo de investigación “Síndrome de Burnout y Desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Victor Larco Herrera Diciembre 2012”, dice: La Red Mundial de Salud Ocupacional de la OMS, describe al Síndrome de Burnout como un desgaste laboral progresivo que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral, generándose sobre



recarga, en el trabajador de salud evidenciado por la irritabilidad, cansancio y tensión. El personal de enfermería se ha caracterizado por desarrollar y fortalecer actitudes y valores que involucran al ser, es por ello que en los servicios de Psiquiatría. Por la naturaleza de la especialidad, debe enfrentar situaciones alarmantes de manera satisfactoria, ayudando a los pacientes en el afrontamiento eficazmente de los problemas que afecten su salud mental. Objetivo: Determinar el nivel del Síndrome de Burnout y desempeño Laboral en el Enfermero del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera Diciembre. 2013. Material y Método: 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%, así mismo sus tres dimensiones resultaron también tener niveles moderados: 61.6% en Agotamiento Emocional, 5.2% 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 175.4% tiene Relaciones Interpersonales adecuadas, 52.9% tienen Experiencia o Habilidad Práctica Laboral inadecuada. Conclusiones: La mayoría de las enfermeras del Hospital Nacional Víctor

Larco Herrera presentan una forma moderada de estrés, y desempeño laboral inadecuado.

El Desempeño Laboral en Enfermería se determina en dos funciones básicas: ser prestadoras y gerentes de servicio. En este sentido, las enfermeras son al mismo tiempo prestadoras de servicio y coordinadora en el área de cuidado, quienes poseen conocimientos clínicos, administrativos y gerenciales que se superponen en el desempeño laboral.

En consecuencia, el trabajo como sinónimo de desempeño laboral se caracteriza por el esfuerzo físico e intelectual de los seres humanos, que favorece al desarrollo de acciones creativas y productivas, mediante la utilización de instrumentos, materiales, técnicas para generar bienes y servicios. Por lo tanto, el desempeño laboral en enfermería está basado en la ejecución de actividades profesionales y reflejan el conocimiento, habilidades y destrezas de los mismos.<sup>(30)</sup>

En Perú, algunos estudios determinan que el hecho de brindar atención a los pacientes en un servicio asistencial, generan un alto grado de estrés, considerando que en cada nueva oportunidad se debe enfrentar y estabilizar al paciente en estado crítico. En los últimos años, se ha desarrollado un creciente interés por el estudio del estrés y de los factores psicosociales relacionados con el trabajo, debido a la repercusión que éstos pueden tener sobre la salud de los trabajadores del área de salud.<sup>(31)</sup>

En México, Aranda Beltrán C. en un estudio descriptivo transversal, realizado en el mes de marzo del 2006, 32 de 45 enfermeras (71%), completaron el cuestionario Maslach Burnout Inventor y otra encuesta sociodemográfica, con el objetivo de identificar el nivel de incidencia del síndrome de Burnout en el personal de enfermería. Teniendo como resultado que la incidencia del Síndrome de Burnout (SB) resultó nula, pero el 91% tiene tendencia a desarrollar el SB, y sólo el 9% resultó sin él. Las variables sociodemográficas no tienen significancia en esta investigación llegando a la conclusión de que las enfermeras de cuidados intensivos aunque no tienen el síndrome, la mayoría de ellas se encuentran con tendencia a desarrollarlo. Por tanto, sugerimos llevar a cabo programas preventivos que se ajusten a las necesidades específicas de la Institución para mantener elevado a los grados de satisfacción del cuerpo de enfermeras que se verá reflejado la realidad de su trabajo<sup>(32)</sup>

En Lima. Perú, Arce Villar G. et al.<sup>(33)</sup> (2006), realizaron un estudio sobre: Síndrome de Burnout en Enfermería de la unidad de cuidados críticos del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, siendo aplicada con el objetivo de Determinar la prevalencia de síndrome de Burnout entre las enfermeras de la unidad de cuidados críticos del Hospital Nacional Guillermo Almenara. Su diseño de estudio fue descriptivo transversal, teniendo como resultado que la incidencia del Síndrome de Burnout (SB) resultó nula, pero el 91% tiene tendencia a de insignificancia en esta investigación. Llegando a la conclusión de que las enfermeras de

cuidados intensivos aunque no tienen presente el síndrome, la mayoría de ellas se encuentran con tendencia a desarrollar el Burnout.

En Cuba, Urbina Laza Omayda <sup>(34)</sup> el 2006 realizó un estudio sobre el desempeño del profesional de enfermería se caracteriza por que tiene lugar en el contexto real de los servicios de salud y verifica el comportamiento del personal en cuanto a cómo organiza, retiene y utiliza los conocimientos adquiridos e integra el sistema de habilidades en la práctica, como actúa y se interrelaciona con los demás integrantes del grupo básico de trabajo o equipo de salud, el individuo, la familia y la comunidad en el desempeño laboral influye el tipo de liderazgo que se aplica en la organización para el manejo de recursos humanos. Actualmente hay estudios sobre liderazgo transformador y liderazgo transaccional como el realizado por Bass (2010) que sostiene que el liderazgo transformacional es aquel que efectivamente genera cambios en el nivel de motivación del seguidor para alcanzar desempeños sobresalientes y en la versión inicial del modelo, dependería de cuatro tipos de comportamiento; Influencia Idealizada, Consideración Individual, Estimulación Intelectual y Motivación Inspiracional, mientras que el liderazgo Transaccional es una transformación o proceso de intercambio entre los líderes y sus seguidores, el líder Transaccional reconoce las necesidades y los deseos de los seguidores y, después explica con claridad cómo podrían satisfacer esas necesidades y deseos, a cambio de que cumplan los objetivos especificados y que realicen ciertas tareas, se concentran en el presente y son muy buenos para conseguir que la

organización funcione sin problemas y con eficiencia. El liderazgo en enfermería es considerado como un proceso de influencia interpersonal a través del cual se ayuda a las personas en el logro de metas relacionado con su estado de salud.<sup>(35)</sup> El liderazgo es una de las facetas fundamentales que ha de desarrollarse para que esté presente en las ejecuciones profesionales de enfermería; por cuanto un liderazgo eficaz conlleva a la cohesión del grupo bajo su ámbito de control, ayuda al desarrollo de la autonomía profesional, estimula la participación grupal, la motivación y el compromiso de los mismos para tomar decisiones éticas y establecer metas, en la búsqueda de soluciones pertinentes a los problemas que confrontan diariamente por lo que es necesario identificar el tipo de liderazgo que se aplica en las instituciones de salud, especialmente en los servicios de emergencia por ser un servicio crítico donde se observa déficit del número de personal de enfermería que no tiene relación con la demanda de pacientes, falta de insumos para la atención oportuna y la calidad, disconformidad de los pacientes sobre la atención que se les brinda, demora en la atención y la satisfacción del usuario no es buena. Agregado a todo esto se puede identificar que el profesional de enfermería no se muestra satisfecho con el trabajo que realiza por la falta de incentivos laborales, sobre carga de trabajo, inestabilidad laboral, entre otros. Frente a todo el enfermero jefe tiene que gestionar con el objetivo de brindar atención con calidad y eficiencia, y tiene que aplicar un liderazgo que contribuya a sobrellevar la problemática existente en los servicios, aplicando un trabajo de equipo y el

establecimiento de metas dentro de la organización, por lo que es importante determinar el tipo de liderazgo que se aplica en los servicios de emergencia de dos hospitales del Ministerio de Salud, aplicando un cuestionario multifactorial de Liderazgo de Bass y B. Avolio creado el 2010.

En Lima, Gamonal Mosaurieta Yessenia Lizeth <sup>(36)</sup> et al, en el 2008 en la investigación titulada “Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en cuidados críticos”. Refiere que el síndrome de Burnout constituye un estado de fatiga o frustración, ocasionado por una falta de recompensa esperada, tras un esfuerzo dedicado a un proyecto de vida, precedido de una fase de falta de motivación, producción e ineficacia, constituyendo una de las principales causas de deterioro de las condiciones laborales, mayores accidentes y ausentismo. Objetivo: determinar la existencia del síndrome de Burnout entre las enfermeras de unidades críticas de una institución de salud infantil. Material y métodos: el estudio fue cuantitativo-descriptivo de corte transversal, realizado en cinco servicios de áreas críticas de una institución de salud de nivel III; la población estuvo constituida por 132 profesionales de enfermería, participando 105 conforme criterios de inclusión y exclusión. Para recolectar los datos se utilizó el cuestionario auto-administrado de Maslach Burnout Inventory /MBI en versión traducida y validada en el Perú, mediante entrevistas personales y entrega del instrumento en sobre cerrado. El análisis de los datos fue realizado mediante estadística descriptiva con análisis univariado y bivariado con auxilio del SPSS v.13.

Resultados: el 78,1% presentó tendencia a síndrome de Burnout predominando el nivel bajo en todas las dimensiones: despersonalización 80,0%, cansancio emocional 66,7% y realización personal 65,7%. Todas las enfermeras presentaron baja realización personal, sin embargo, las de Sala de operación y Emergencia presentaron también cansancio emocional en nivel medio (30,4% y 33,9% respectivamente). Conclusión: elevada tendencia a presentar síndrome de Burnout con una baja realización personal en todas las áreas críticas, especialmente en Sala de operación.

En Perú, Mamani Encalda, Antonia <sup>(37)</sup> et al, (2008), en su Artículo Titulado “Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia” comentan: El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores de salud, al provocarles incapacidad física o mental sino también a los empleados de las diferentes áreas y funcionarios del gobierno. Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario, lo constituye el personal de enfermería por la gran responsabilidad que asume en la atención a pacientes críticos y otros. Objetivos: Describir los factores que desencadenan estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en los servicios de emergencia. Método: incluyo búsqueda electrónica y manual de diferentes instituciones educativas y sociedades científicas a nivel nacional e internacional, durante el periodo de junio a octubre de 2006. Conclusiones: Las causas

de estrés son la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario afectado en el desempeño laboral y disminuyendo la calidad de los cuidados y la productividad, la situación de estrés si no se controla puede llevar al síndrome de Burnout.

En Lima, Morales Vega Alejandro Luis <sup>(38)</sup> (2015) en su trabajo de investigación titulado "Factores desencadenantes de estrés en los usuarios internos que laboran en el departamento de emergencia del hospital de emergencia PNP Luis N Sáenz, durante el periodo Marzo - Abril 2014. El objetivo fue: determinar los factores desencadenantes de estrés en los usuarios internos que laboran en el Departamento de Emergencia del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz, durante el periodo marzo - abril del 2014. Metodología: estudio observacional, analítico, prospectivo de corte transversal. El tamaño de la muestra estuvo conformado por 94 usuarios internos que laboraron en el departamento de emergencia del hospital nacional PNP Luis N. Sáenz, que cumplieron con los criterios de inclusión y ninguno de exclusión. Para las variables cualitativas se estimaron frecuencias absolutas y relativas, para variables cuantitativas se estimaron medidas de tendencia central y de dispersión. Para el análisis bivariado se utilizó la prueba Chi-cuadrado y la prueba de correlación de Pearson, con un nivel de significancia del 5%. Resultados: La edad promedio de los usuarios internos que laboran en el Departamento de Emergencia fue de  $38,4 \pm 7,4$  años, comprendidos entre 25 a 55 años, de sexo femenino y estado civil casado. Respecto a las



características laborales, se encontró que el tiempo de ejercicio profesional frecuentemente fue de 12 a 26 años (51,1%), asimismo el tiempo que tenían laborando en el Departamento de Emergencia fue mayormente de 2 años a más (88,3%) y las horas de trabajo de 12 horas por jornada (86,2%). Por otro lado, el 44,7% de los participantes tenía de profesión enfermería, 34% médico y un 21,3% eran personales auxiliares de salud y la situación laboral de la mayoría fue personal nombrado (93,6%). Entre las otras percepciones laborales se observó que todos manifestaron que estaban de acuerdo con el turno de trabajo y tener buenas relaciones con el equipo de trabajo; también el 97,9% indicó estar de acuerdo con la capacidad personal del equipo de trabajo, un 35,1% considera monotonía en una tarea y el 34% manifestó tener sobrecarga laboral. Respecto a los niveles de estrés laboral luego de aplicar el cuestionario de Burnout de Maslach se encontró que el usuario interno del departamento de Emergencia presentó de forma más frecuente un nivel alto de estrés laboral (43,6%), sin embargo el 35,1% tuvo nivel bajo y un 21,3% tuvo nivel medio de estrés laboral. Asimismo, se evaluó los factores desencadenantes donde el tiempo de ejercicio de la profesión fue de 12 a 26 años a 26 años ( $p < 0,001$ ), las horas de jornada laboral ( $p = 0,045$ ), tener la profesión de enfermería ( $p < 0,001$ ) y la sobrecarga laboral ( $p < 0,001$ ) estuvieron relacionados con el estrés laboral alto. En relación a factores desencadenante relacionados a las 3 dimensiones del estrés laboral fueron el tiempo de ejercicio profesional, la labor del profesional de enfermería y la sobrecarga laboral ( $p < 0,05$ ). Además solo

en los aspectos de cansancio emocional y realización personal la monotonía en las tareas fueron factores desencadenantes. Conclusiones: Los factores desencadenantes de estrés fueron: tiempo de ejercicio profesional, horas de jornada laboral, labor de enfermería y la sobrecarga laboral.

### **1.1.2. Antecedentes locales:**

En Huánuco, en el 2013, Cárdenas; desarrollo un estudio titulado “Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de enfermería del servicio de medicina del hospital regional “Hermilio Valdizán Medrano” – Huánuco 2013”. El objetivo fue determinar la influencia del estrés laboral en el profesional de enfermería que en el área de medicina. Se trabajó con una muestra representada por 10 profesionales de enfermería. Se recolectó información utilizando un cuestionario con 10 preguntas de selección mixta validado por juicio de expertos. El resultado que se obtuvo fue que la dimensión ansiedad al igual que la dimensión cansancio y decaimiento respectivamente, influyen de forma significativa en el desempeño laboral del profesional de enfermería <sup>(39)</sup>.

En Huánuco Perú (2016), López García Ivette Evelyn; investigó sobre los “Estrés laborales en el profesional de enfermería del servicio de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano –Huánuco 2016”. Objetivo general: Determinar los estresores laborales que se identifican en los profesionales de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco

– 2016. Métodos: Se llevó a cabo un estudio descriptivo simple, realizado en 82 profesionales de Enfermería; a quienes se les aplicó una guía de entrevista y una escala de identificación de estresores laborales en la recolección de los datos. En el análisis inferencial se utilizó la prueba de Chi cuadrado de comparación de frecuencias para una sola muestra. Resultados: En general; el 59,8% de profesionales de Enfermería entrevistados consideraron tener estresores laborales elevados en los servicios de hospitalización, siendo estadísticamente predominante [ $X^2 = 8,422$  y  $p = 0,008$ ]. El 65,9% manifestaron que el ambiente físico es un estresor laboral elevado, siendo estadísticamente predominante ( $X^2 = 10,145$  y  $p = 0,000$ ). Asimismo, el 57,3% señalaron que el ambiente psicológico es un estresor laboral moderado, siendo estadísticamente predominante ( $X^2 = 8,144$  y  $p = 0,015$ ). Por último, el 51,2% refirieron que el ambiente social es un estresor laboral moderado, siendo estadísticamente predominante ( $X^2 = 9,125$  y  $p = 0,023$ ). Conclusiones: El ambiente físico se constituye como un estresor laboral elevado; y los ambientes psicológico y social se constituyen como estresores laborales moderados en los profesionales de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano <sup>(40)</sup>.

## **1.2. BASES TEORICAS**

El modelo conceptual <sup>(41)</sup> de Jean Watson, considera el cuidar como un valor fundamental en la enfermería y a la relación ideal de cuidar enfermera-paciente como un encuentro total. Los pacientes requieren

unos cuidados holísticos que promuevan el humanismo, la salud y la calidad de vida. El cuidado de los enfermos es un fenómeno social universal que sólo resulta efectivo si se practica en forma interpersonal. El trabajo de Watson contribuye a la sensibilización de los profesionales, hacia aspectos más humanos.

De acuerdo con Watson, la salud tiene que ver con la unidad y armonía entre mente, cuerpo y alma (espíritu). Está asociada con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado. Una ocasión de cuidado es el momento (el foco en el espacio y el tiempo) en que la enfermera y otra persona viven juntos de tal modo que la ocasión para el cuidado humano es creada. Ambas personas, con sus campos únicos fenomenológicos, tienen la posibilidad de venir juntos a una transacción humana a humano. Para Watson, el campo fenomenal corresponde al marco de la persona o la totalidad de la experiencia humana consistente en sentimientos, sensaciones corporales, pensamientos, creencias espirituales, expectativas, consideraciones ambientales, y sentido/significado de las percepciones de uno mismo todas las cuales están basadas en la historia pasada, el presente, y el futuro imaginado de uno mismo.

Florence Nightingale, en la "Teoría del Entorno" <sup>(42)</sup>, inició su instrucción como enfermera en 1851 en Kaiserwerth, Alemania, su experiencia en el trato con soldados enfermos y heridos durante la Guerra de Crimea, influyó enormemente en su filosofía de la enfermería. Formuló sus ideas y valores gracias a los años de trabajo caritativo en enfermería

hospitalarias y militares. Es considerada como la primera teórica de enfermería, la información que se ha obtenido acerca de su teoría ha sido a través de la interpretación de sus escritos.

Nightingale instauró el concepto de educación formalizada para las enfermeras. En 1852 Florence Nightingale con su libro "Notas de Enfermería" <sup>(43)</sup> sentó las bases de la enfermería profesional; su espíritu de indagación se basa en el pragmatismo.

El objetivo fundamental de su modelo es conservar la energía vital del paciente y partiendo de la acción que ejerce la naturaleza sobre los individuos, colocarlo en las mejores condiciones posibles para que actuara sobre él. Su teoría se centra en el medio ambiente, creía que un entorno saludable era necesario para aplicar unos adecuados cuidados de enfermería. Ella afirma: "Que hay cinco puntos esenciales para asegurar la salubridad: el aire puro, agua pura, desagües eficaces, limpieza y luz". Otro de sus aportes hace referencia a la necesidad de la atención domiciliaria, las enfermeras que prestan sus servicios en la atención a domicilio, deben de enseñar a los enfermos y a sus familiares a ayudarse a sí mismos a mantener su independencia".

La teoría de Nightingale ha influido significativamente en otras teorías: Teoría de la Adaptación, Teoría de las Necesidades y Teoría del Estrés.

Betty Neuwman: Modelo de sistemas.<sup>(44)</sup> Pionera en salud mental comunitaria en la década de los 60. Su teoría se centra en el estrés y la reducción del mismo, se publica en 1,972. Inició el desarrollo de su modelo mientras era profesora de salud comunitaria en la Universidad de

UCLA. California (Los Ángeles). El modelo nace como respuesta de la petición de sus alumnos de postgrado. Posteriormente se doctoró en Psicología en 1,985.

Metaparadigmas desarrolladas en la teoría:

1. Persona: Neuman presenta el concepto de persona como un sistema cliente acierto en iteración recíproca con el entorno. El cliente puede ser un individuo o un grupo de personas como una familia. Este sistema es un compuesto dinámico de interrelaciones entre los factores fisiológicos, psicológicos, sociocultural, de desarrollo y espiritual.
2. Salud, es un movimiento continuo de naturaleza dinámica que cambia continuamente. Neuman afirma “Un bienestar o una estabilidad óptimas indican que las necesidades totales del sistema están satisfechas. Un estado reducido de bienestar es el resultado de las necesidades del sistema no satisfechas”.
3. Cuidado o enfermería, la enfermería es una profesión única que se ocupa de todas las variables que afectan a la respuesta del individuo frente al estrés, la enfermería debe cuidar a la persona en su totalidad.
4. Entorno, son todos los factores internos y externos que rodean e influyen en el sistema cliente. Neuman identificó tres tipos de entorno a) interno, que incluyen todas las interacciones internas del cliente. b) externo. c) creado, se desarrolla inconscientemente.

**Afirmaciones teóricas.** El modelo de Neuman describe a la enfermera como un participante activo junto al cliente y como preocupada por todas las variables que intervienen en la respuesta del individuo a los elementos

estresantes. El cliente mantiene una relación recíproca con el entorno ya que interactúa ajustando al entorno o así mismo. Se unen los 3 conceptos de prevención con los conceptos básicos de persona, enfermedad, salud y entorno.

Martha Rogers "Modelo de Interacción" <sup>(45)</sup> El objetivo del modelo de Martha Rogers, es procurar y promover una interacción armónica entre el hombre y su entorno. Así las enfermeras que sigan este modelo deben fortalecer la conciencia e integridad de los seres humanos, y dirigir o redirigir los patrones de interacción existentes entre el hombre y su entorno para conseguir el máximo potencial de salud.

Para esta autora, el hombre es un todo unificado en constante relación con un entorno con el que intercambia continuamente materia y energía, y que se diferencia de los otros seres vivos por su capacidad de cambiar este entorno y hacer elecciones que le permiten desarrollar su potencial. Los cuidados de enfermería se prestan a través de un proceso planificado que incluye la recogida de datos, el diagnóstico de enfermería, el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo y los cuidados de enfermería más indicados para alcanzarlos.

El método utilizado por Rogers es sobre todo deductivo y lógico, y le han influido claramente la teoría de los sistemas, la de la relatividad y la teoría electrodinámica. Tiene unas ideas, muy avanzadas, y dice la enfermería requiere una nueva perspectiva del mundo y sistema del pensamiento nuevo, enfocado a la que de verdad le preocupa (El fenómeno enfermería).

## **FILOSOFIA Y TEORIA DEL CUIDADO TRANSPERSONAL**

### **Metaparadigma Desarrolladas en la Teoría**

#### **Persona:**

Principales supuestos. Watson <sup>(46)</sup> pide unir la ciencia con las humanidades para que las enfermeras tengan un sólido fondo artístico liberal y entiendan otras culturas como requisito para utilizar la ciencia del cuidado y un marco mente – cuerpo - espiritual. Cree que el estudio de las humanidades amplía la mente y mejora las habilidades del pensamiento y el crecimiento personal. Watson compara el estado actual de la enfermería con el de las mitológicas Danaides, que intentaban llenar de agua una vasija rota, solo para ver fluir el agua por las grietas. Hasta que la enfermería fusione teoría y práctica mediante el estudio combinado de las ciencias y las humanidades, Watson cree que se encontraran grietas similares en la base científica del conocimiento de la enfermería.

Más recientemente, Watson planea afirmaciones para una relación de cuidado transpersonal que se extiende a profesionales multidisciplinares:

- El compromiso moral, la intencionalidad, y la conciencia caritas por la enfermera protegen, fomentan y potencian la dignidad humana, la integridad y la curación, permitiendo a la persona, por tanto, crear o cocrear su propio significado de la existencia.

- La voluntad consiente de la enfermera ratifica la importancia subjetiva y espiritual del paciente mientras busca mantener el cuidado en medio de la amenaza y la desesperación, biológica, institucional u de otro tipo. El resultado es aceptar una relación Yo -Tu en vez de una relación Yo - Ello.



- La enfermería busca identificar, detectar con precisión y conectar con la condición interior del espíritu de otro a través de la presencia genuina y centrarse en el momento del cuidado; las acciones, las palabras, las conductas, la cognición, el lenguaje corporal, los sentimientos, la intuición, los pensamientos, los sentidos, el campo de energía, etc. contribuyen a la conexión del cuidado transpersonal.
- La capacidad de la enfermera de conectar con otro a este nivel espíritu-espíritu transpersonal se traduce, a través de movimientos, gestos, expresiones faciales, procedimientos, información, tacto, sonido, expresiones verbales y otros medios científicos, técnicos estéticos y humanos de comunicación, en arte/hechos humanos de enfermería o modalidades deliberadas de cuidado-curación.
- Las modalidades de cuidado-curación en el contexto de la conciencia transpersonal cuidado/caritas potencian la armonía, la integridad y la unidad del ser al liberar parte de la desarmonía, es decir, la energía bloqueada que interfiere en los procesos de curación naturales; por tanto, la enfermera ayuda a otro en este proceso para acceder al sanador interior, en el sentido pleno de la visión de enfermería de Nightingale.
- El desarrollo continuo personal y profesional, el crecimiento espiritual y la práctica espiritual personal ayudan a la enfermera a entrar en este nivel más profundo de la práctica de curación profesional que permite descubrir una condición transpersonal del mundo y una actualización más extensa de las “competencia ontológicas” necesarias en ese nivel de práctica avanzada de la enfermería.

- La historia de la propia vida de la enfermera, las experiencias previas, las oportunidades para centrarse en el estudio, haber vivido a través o haber experimentado varias condiciones humanas y haber imaginado los sentimientos de los demás en varias circunstancias son maestros valiosos para este trabajo; hasta cierto punto, el conocimiento y la conciencia necesarios pueden obtenerse a través del trabajo con otras culturas y el estudio de las humanidades (arte, drama, literatura, historia personal, narrativas de enfermedades, etc.), junto con el examen de los propios valores, las creencias profundas y la relación con el yo, con los otros y con el mundo.
- Otros facilitadores son experiencia de crecimiento personal como la psicoterapia, la psicología transpersonal, la meditación, el trabajo bioenergético y otros modelos del despertar espiritual.
- Se está produciendo el crecimiento continuo para desarrollar y madurar en un modelo de cuidado transpersonal. El concepto de profesionales sanitarios como sanadores heridos se acepta como parte del crecimiento necesario y la compasión inspirada en esta teoría/filosofía (Watson, 2006b).

### **1.3. BASES CONCEPTUALES**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) <sup>(47)</sup> define al estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas, que preparan al organismo para la acción”. El estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves en

la actualidad, y uno de los grupos más afectados lo constituye el personal de enfermería.

Estrés laboral permanente y crónico da lugar al Síndrome del "quemado" o Burnout. El estrés es una reacción física en la cual entran varios mecanismos de defensa para actuar frente a una situación amenazante, este es un fenómeno cada vez más frecuente que aumenta y afecta el entorno donde viven y laboran las personas, al conocer la demanda dentro del trabajo cada vez cambia y las exigencias se hacen más fuertes, en muchas ocasiones al momento de aumentar el estrés este puede mejorar los niveles de salud del individuo, dentro del trabajo puede tener una mayor productividad, en la familia más atención y la vida cotidiana tienden a ser más efectivos, siempre y cuando no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere la capacidad de adaptación de la persona. Se conoce que cuando existe aburrimiento y falta de motivación al realizar las tareas pueden ser perjudiciales y se corre el riesgo de no realizarla de la manera correcta. Otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es la manera de cómo los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad lo cual puede provocar estrés si no es cumplido eficazmente. Así, está referido a la forma en la que los empleados realizan eficientemente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. En este punto cabe señalar la parte de desempeño laboral que tiene relación con la institución y en todo lo está abarca, cada día se exige aún más a los

colaboradores por el ambiente en donde vive. Por tal manera evalúan el desempeño para detectar la productividad del trabajador y de la empresa, para llevarla así a niveles de calidad listos para competir en el mercado laboral donde se desenvuelvan.

**Desempeño Laboral de los profesionales de Enfermería,**<sup>(48)</sup> el desempeño profesional de enfermería es una definición poco abordada, por lo que se hace necesario un análisis valorativo de conceptos y enfoques para su formación desde referentes en el contexto internacional y cubano y sus implicaciones en el desempeño del profesional de enfermería.

En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. El desempeño laboral es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer.

Conclusiones: la sistematización de los términos relacionados con el desempeño profesional de enfermería, permitió definir operativamente desempeño y desempeño profesional de enfermería, son pocos los autores que abordan esta categoría, sin embargo los problemas generales a los que se enfrentan los profesionales de enfermería y las particularidades del contexto de salud cubano condicionan la necesidad de emprender nuevos retos en su mejoramiento. Se percibe la necesidad del abordaje profundo del desempeño del profesional de enfermería como

elemento aglutinador de la satisfacción de necesidades durante la gestión del cuidado.

**Evaluación del desempeño:** Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

El término estrés,<sup>(49)</sup> literalmente significa “tensión”, “sobrecarga” o “esfuerzo”. Dicho término, al no encontrar ninguna traducción satisfactoria en otros idiomas, como tal pasó a formar parte del lenguaje científico universal.

El estrés no es ni una enfermedad, ni necesariamente tiene que hacer siempre referencia a efectos negativos sobre la salud; las respuestas para hacer frente a las demandas muchas veces son necesarias para la supervivencia y, en principio, actúan de forma efectiva para permitirnos enfrentarnos a ciertas situaciones de nuestra vida.

Eustress o estrés “bueno”: Es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él podemos progresar en todos los sentidos.

Distress o estrés negativo: Se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume.

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

**Estrés Laboral**,<sup>(50)</sup> la mayoría de los autores define como: un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a diversos factores externos, que supera su capacidad para enfrentarse a ellos .

Estas reacciones pueden ser fisiológicas, cognitivas conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico y/o mental, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que generan ese estrés. Un ejemplo clásico de estrés laboral sería el síndrome de Burnout o síndrome o síndrome del trabajador quemado, que suele darse en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención al público. Este tipo de puesto, en muchas ocasiones va acompañado de una sobrecarga laboral (por ejemplo por una exposición continua o reclamaciones o quejas de clientes) lo que genera una situación de estrés permanente y acumulativo en el empleado. Finalmente el trabajador

pierde toda motivación y se produce una dinámica mental negativa que le hace percibir cada nueva jornada laboral como interminable.

Fases de la respuesta de estrés <sup>(51)</sup>: se describen 3 fases sucesivas de adaptación del organismo:

1. Fase de reacción de alarma: Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta.
2. Fase de resistencia: Aparece cuando el organismo no tiene tiempo para recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.
3. Fase de agotamiento: Como la energía y adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia. Dentro de este último subgrupo se encontraría el “síndrome de estar quemado en el trabajo” o Burnout caracterizado por “un descenso de la realización personal, alto nivel de cansancio emocional y despersonalización y cinismo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT),<sup>(52)</sup> 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.

A nivel mundial se reconoce al estrés laboral 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.

El ambiente hospitalario es además un espacio donde se encuentra con relativa frecuencia equipos de trabajos indiferentes, apáticos, cansados, con manifestaciones de estrés, despersonalización y desmotivación, que generan algunas veces conflictos o insatisfacción.

Específicamente, los enfermeros constituyen el mayor grupo de trabajo dentro de un hospital. Deben emplear un tiempo considerable de intensa relación con personas que se encuentran en situaciones problemáticas y de necesaria intervención en crisis; ya sea por sus condiciones médicas o por sus demandas psicológicas.

Este tipo de relaciones en muchas ocasiones derivan en eventos de intensa carga emocional para el enfermero, ya que es necesario controlarlas cuidadosamente para que la situación pueda ser resuelta de forma eficiente.

En muchos de los casos estas situaciones tienen un desenlace negativo o fatal que es acompañado por parte del profesional de enfermería. Diversos



estudios reportan una alta prevalencia de estrés en estos profesionales, debido a la gran responsabilidad que tienen sobre la calidad y equilibrio de salud del paciente, el trato con ellos, así como los problemas de organización en el hospital.

**Consecuencias del estrés laboral:** <sup>(53)</sup> Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como el deterioro cognitivo y el rendimiento.

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son:

1) Por los cambios de hábitos relacionados con la salud, de manera que con las prisas falta de tiempo la tensión etc, aumenta las conductas no saludables, tales como fumar, comer en exceso y beber y reduce las conductas saludables.

2) Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos como (el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune ) el estrés puede producir alta actividad fisiológica que mantenida en el tiempo puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como: dolores de cabeza tensionales, problemas digestivos, cardiovasculares, sexuales y producir inmunodepresión que hace aumentar el riesgo a infecciones y puede aumentar la posibilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas como el cáncer.

3) Por los cambios cognitivos (pensamientos que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.) El estrés puede desabordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o

errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica o de su conducta o de sus pensamientos que lleven a adquirir una serie de temores irracionales o fobias, por ejemplo una persona sometida a estrés prolongada pueden llegar a desarrollar ataques de pánico o crisis de ansiedad con el temor de ataque al corazón, etc.

#### **1.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS OPERACIONALES**

**Estrés:** 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.

**Desempeño laboral:** nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007).<sup>(54)</sup>

Chiavenato, desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007)

**Profesional de enfermería.** Se entiende por enfermería al cuidado integral que realiza el personal calificado sobre un individuo en diferentes condiciones de salud. La enfermería puede llevarse a cabo tanto sobre pacientes ambulatorios como en pacientes de gravedad que requieren permanente atención y protección.

**Centro de salud:** Es el establecimiento del primer nivel de atención de salud y de complejidad orientada a brindar atención integral de salud en sus componentes de: Prevención, Promoción y Recuperación de la salud. Brinda atención médica ambulatoria diferenciada en los diferentes consultorios de medicina, cirugía, pediatría, neonatología, gineco – obstetricia además cuenta con internamiento, prioritariamente en las zonas rurales y urbano – marginales.

## **CAPITULO II**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **2.1. AMBITO DE ESTUDIO**

El presente estudio se realizó en el Centro de Salud de Llata. El distrito de Llata es considerado como la capital de la provincia de Huamalfes, dado a sus condiciones sociales y culturales, existe un crecimiento poblacional diferenciado en relación con los otros distritos debido a la migración interna existente, que se desplazan.

El mencionado centro de salud fue categorizado mediante R.D. N° 936-2011-RH-DG/DESP/DSS como Centro de Salud de Llata categoría I – 4 y funciona desde el año 2012, pertenece a la Red de Salud Huamalies; fue creado como un órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud Huánuco, que pertenece al Gobierno Regional de Huánuco. El establecimiento presta atención preventivo promocional con las diferentes estrategias como: Control de Crecimiento y Desarrollo del niño, Inmunizaciones, Control de Enfermedades Diarreicas, control de Infecciones Respiratorias Agudas, Prevención y Control de la Tuberculosis, Control de Enfermedades Metaxénicas; Control de la salud de la mujer, entre otros. Así mismo brinda atención recuperativa las 24 horas del día a través del servicio de Emergencia, atención en consultorios de Medicina, Pediatría y otros.

## 2.2. POBLACION MUESTRAL

La población o universo en estudio estuvo constituida por los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Llata, Huánuco, durante el año 2015 que la constituyen un total de 20 enfermeras(os).

Para el presente estudio por ser la población muy pequeña, se trabajó con el 100% de la población, siendo en total 20 profesionales de enfermería.

**Unidad de análisis:** Profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud de Llata, Huánuco.

**Unidad de información:** Profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud de Llata, Huánuco, cada uno de los cuales contestara a las preguntas del cuestionario.

Se tuvieron en cuenta los criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- Profesional de enfermería que labora en el Centro de Salud de Llata, Huánuco en los turnos de mañana, tarde y noche
- Profesional de enfermería que aceptó ingresar al estudio y que firmó el consentimiento informado.
- Profesional de enfermería que se encontró laborando mientras se llevó a cabo el estudio.

Criterios de exclusión:

- Profesional de enfermería que no labora en el Centro de Salud de Llata, Huánuco en los turnos de mañana, tarde y noche.
- Profesional de enfermería que no aceptó ingresar al estudio y que no firmó el consentimiento informado.
- Profesional de enfermería que no se encontró laborando mientras se llevó a cabo el estudio.

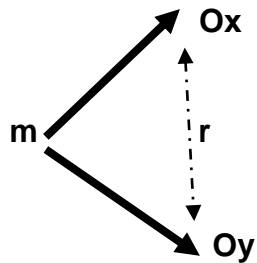
### **2.3. TIPO DE ESTUDIO**

- Según el paradigma de la investigación, el estudio es de tipo no experimental, cuantitativo por que las variables en estudio fueron evaluadas usando métodos numéricos y están estructurados mediante diseños no experimentales, ya que no se manipularon las variables de investigación.
- Según la participación del investigador, es observacional porque los fenómenos en estudio fueron observados tal como ocurrieron, sin intervenir en su desarrollo.
- Según el número de observaciones que se realizaron, es transversal ya que la recolección de información es en un solo corte de tiempo.
- Según el periodo en que se capta la información es prospectivo porque se indagó el fenómeno ocurrido a partir de un momento determinado, hacia adelante.
- Según el propósito de la investigación, es analítico porque se estudiaron dos variables.

## 2.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño descriptivo – correlacional, por presentar dos variables (causa-efecto). Este tipo de investigación no solo mide las variables individuales, sino evalúan el grado de relación entre las dos variables, aportando una información explicativa.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

- m = muestra
- O = observación
- X, Y = variables correlacionales
- r = correlación entre las variables

## 2.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

### 2.5.1 TÉCNICAS

Se utilizó como técnica la encuesta.

### 2.5.2. INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados fueron:

a. Escala de Evaluación del Desempeño: El instrumento utilizado fue diseñado por el Ministerio de Salud, elaborado por expertos en recursos humanos y aprobado mediante RM N°626-2008-Minsa: con la finalidad de analizar el desempeño del trabajador, el mismo que consta de 10 dimensiones (cantidad de trabajo, calidad de trabajo, responsabilidad, confiabilidad, trabajo en equipo, identificación con la Institución, comunicación, iniciativa, organización de trabajo y sensibilidad cultural), el cual será medido del siguiente modo:

Desempeño alto	:	90 - 100
Desempeño medio	:	26 - 89
Desempeño bajo	:	10 – 25

Para obtener los datos de esta escala, se solicitó el apoyo del jefe inmediato superior de cada área, quien registró el desempeño correspondiente de la muestra, en el formulario correspondiente. (Anexo N°01)

b. Cuestionario para valorar el nivel de Estrés Laboral:

Una forma de conocer el grado de estrés es determinar cómo afectan diversas circunstancias o acontecimientos a nuestra vida. El test consta de una serie de preguntas que se refieren a situaciones cotidianas a las que nos podemos ver sometidos en cualquier momento. Todas ellas generan una determinada carga de estrés. El siguiente test de estrés, sirve de ejemplo para comprobar si el entorno socio laboral, o el estilo de vida, conllevan a tensiones peligrosas para la salud. Este test está



constituido por 24 ítems, para responder con Si ó No, a cada pregunta. Por cada "sí", la puntuación es de 2 puntos.

- Estrés alto: De 20 a más: Ud. está completamente estresado, debe de tomarse un respiro, ir de vacaciones, salir a correr o realizar alguna labor que le guste y pueda liberar tensiones, debido a que si este problema avanza, puede atentar contra su entorno familiar, laboral y atentar contra su salud.
- Estrés medio: 10 a 19 puntos: Ud. tiene un nivel de estrés moderado, como cualquier persona que sabe manejar sus preocupaciones y busca las mejores alternativas para resolver sus problemas.
- Estrés bajo: Menos de 10 puntos: Ud. no padece de estrés, todos los problemas pasan a un segundo plano en todos los factores. (Anexo N°02)

## **2.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

Para medir el nivel de estrés, se tomó la versión castellana de la escala «The Nursing Stress Scale». Proceso de adaptación transcultural, modificado por Rosa Más Pous y Vicenta Escriba Agüir. La evaluación de la confiabilidad fue realizada por medio de la estimativa de la consistencia interna de la escala global y de sus respectivas dimensiones, por medio del coeficiente Alpha de Cronbach, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 24 ítems en forma de afirmaciones, sobre

los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes.

La confiabilidad del instrumento para medir el desempeño laboral se buscó mediante la aplicación a una muestra piloto compuesta por 05 enfermeras que no fueron parte de la muestra en estudio. Según el alfa de Cronbach se encontró un valor de 0,810 lo que significa que el instrumento indicado posee confiabilidad alta.

## **2.7. PROCEDIMIENTO**

Para el estudio se realizó los siguientes procedimientos:

- Se solicitó la autorización correspondiente para la realización del estudio de investigación a la Dirección del Hospital y jefaturas.
- Se realizó la revisión de los profesionales que laboran en el nosocomio.
- Se seleccionó la muestra mediante los criterios de inclusión - exclusión.
- Se coordinó con el Jefe de Enfermeros para que nos apoye en el desarrollo o aplicación del cuestionario Escala de desempeño, donde el evaluó el desempeño de cada profesional enfermero.
- Se aplicó el instrumento para determinar el nivel de estrés de los profesionales de enfermería.
- Selección, cómputo, tabulación y evaluación de datos.
- Interpretación de datos según los resultados, confrontando con otras investigaciones similares o con la base teórica disponible.
- Ejecución y presentación del informe final.

## **2.8. PLAN DE TABULACIÓN Y ANALISIS DE DATOS.**

Se usó la estadística descriptiva, y la estadística inferencial para la prueba de hipótesis.

- **Tabulación.**

Se procedió a la codificación en la que se formó un grupo de símbolos o valores de tal manera que los datos fueron tabulados, generalmente se efectúa con números o letras. La tabulación manual se realizó ubicando cada uno de las variables en los grupos establecidos en la clasificación de datos. Se utilizó la tabulación mecánica, aplicando programas o paquetes estadísticos de sistema computarizado. Los datos obtenidos fueron procesados con el programa estadístico SPSS V 22; a cada cuestionario se le asignó un código numérico para su identificación; para luego establecer los cuadros y gráficos unidimensionales.

- **Análisis de datos.**

El análisis e interpretación de los datos se hizo mediante la estadística descriptiva usando las tablas de frecuencias y sus gráficas, en las que se determinó la frecuencia porcentual y las proporciones, según los objetivos y variables en estudio propuesto en los cuadros estadísticos. Así mismo se utilizó el análisis inferencial haciendo uso de las tablas de contingencia a fin de contrastar las hipótesis de estudio, general como específicas. Se realizó un análisis bivariado con el programa estadístico SPSS, y determinación de  $r$  de Pearson.

## 2.9. ASPECTOS ÉTICOS

**Consentimiento informado.** Se utilizó el consentimiento informado, con el objetivo de informar a cada uno los participante del estudio, los objetivos que se esperan lograr con su participación, también se puso en claro los compromisos por parte del investigador y el investigado, así como la libertad que tenían de elegir participar o no en el estudio. (Anexo N° 03).

## CAPITULO III

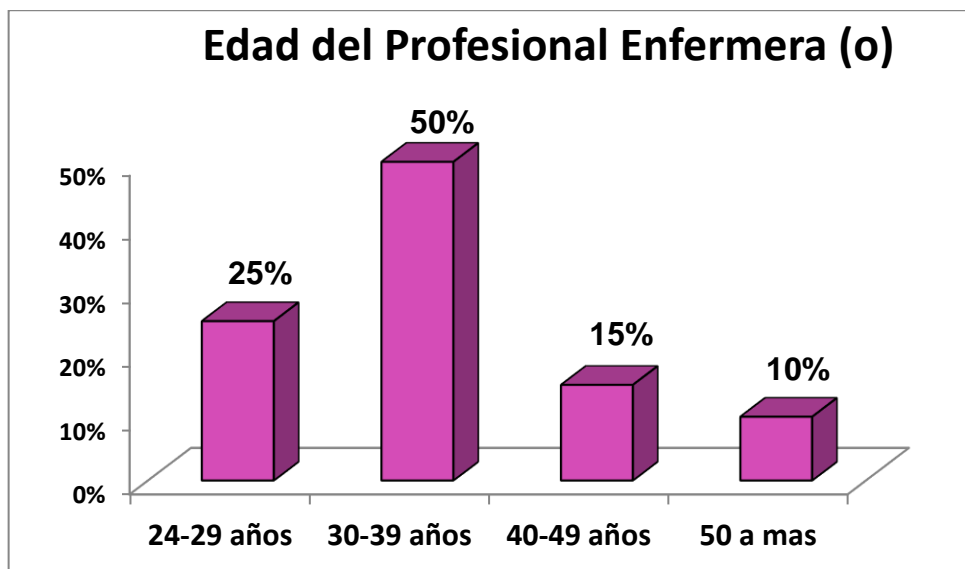
## RESULTADOS

## 3.1. ANALISIS DESCRIPTIVO:

**Tabla 01: Edad de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

Edad del Profesional Enfermera (o)	Frecuencia	%
30-39 años	10	50%
24-29 años	5	25%
40-49 años	3	15%
50 a mas	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario (Anexo 02)



**Figura 01: Edad de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

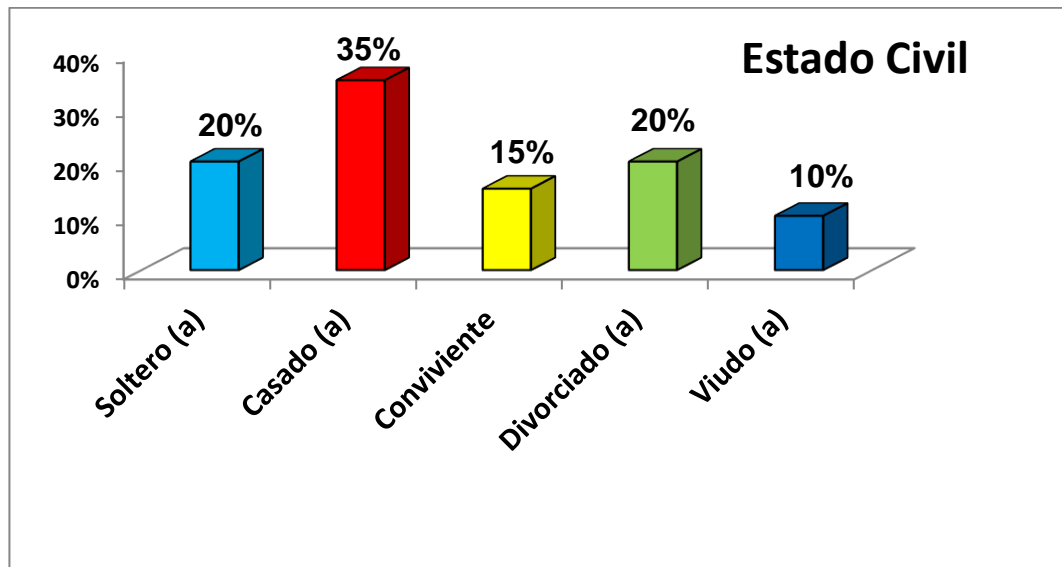
En la tabla y figura 01, se muestran la edad (años) de los profesionales de enfermería observándose que el 50% (10 profesionales) están entre 30 a 39 años, el 25% (05 profesionales) están entre de 24 a 29 años; el 15% (03 profesionales) están entre 40 a 49 años y el 10% (10 profesionales) son de 50 a más años.

**Tabla 02: Estado Civil de los profesionales de enfermería. Centro de**

Estado Civil	Frecuencia N = 20	%
Casado (a)	7	35 %
Soltero (a)	4	20%
Divorciado (a)	4	20%
Conviviente	3	15%
Viudo (a)	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Salud de Llata, Huánuco 2015.**

Fuente: Cuestionario (Anexo 02)



**Figura 02: Género Edad de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

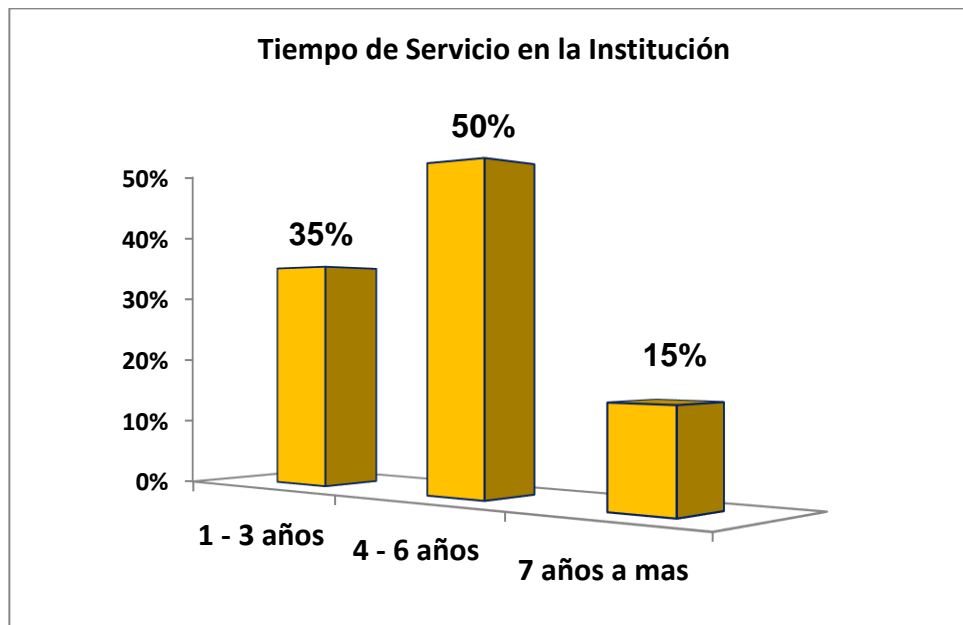
En la tabla y figura 02, se muestra el estado civil de los profesionales de enfermería observándose que el 35% (07 profesionales) son casados, el 20% (04 profesionales) son solteros, el 20% (04 profesionales) son

divorciados, el 15% (03 profesionales) son convivientes y el 10% (02 profesionales) son viudos.

**Tabla 03: Tiempo de Servicio de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

Tiempo de Servicio en la Institución	Frecuencia	%
4 - 6 años	10	50%
1 - 3 años	7	35%
7 años a mas	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario (Anexo 02)



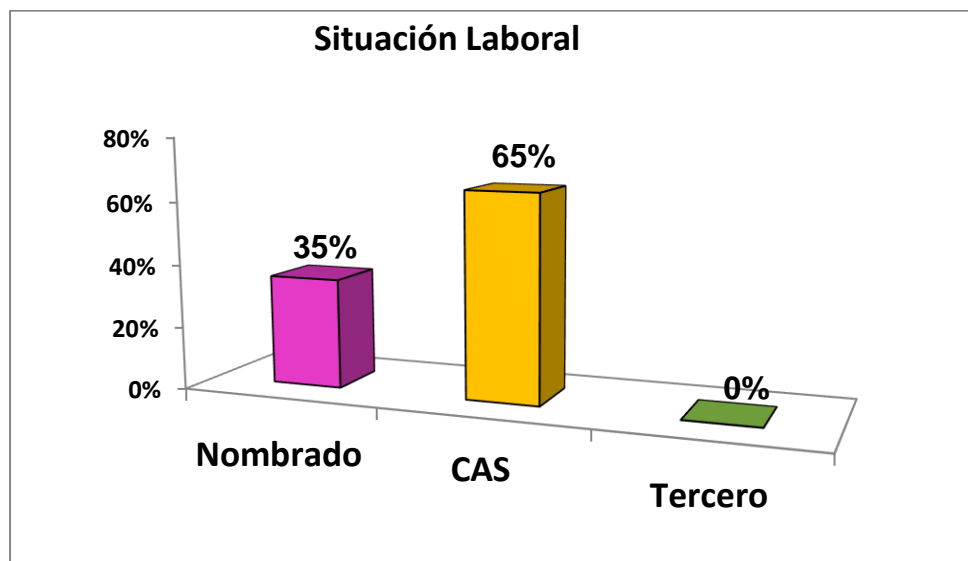
**Figura 03: Tiempo de Servicio de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

En la tabla y figura 03, se muestra el tiempo de servicio de los profesionales de enfermería observándose que el 50% (10 profesionales) tienen de 4 a 6 años, el 35% (07 profesionales) tienen de 1 a 3 años, el 15% (03 profesionales) tienen de 07 años a más.

**Tabla 04: Situación Laboral de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

Situación Laboral	Frecuencia	%
CAS	13	65
Nombrado	7	35
Terceros	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario (Anexo 02)



**Figura 04: Situación Laboral de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

En la tabla y figura 04, se muestra la situación laboral de los profesionales de enfermería observándose que el 65% (13 profesionales) son contratados CAS, el 35% (07 profesionales) son nombrados.

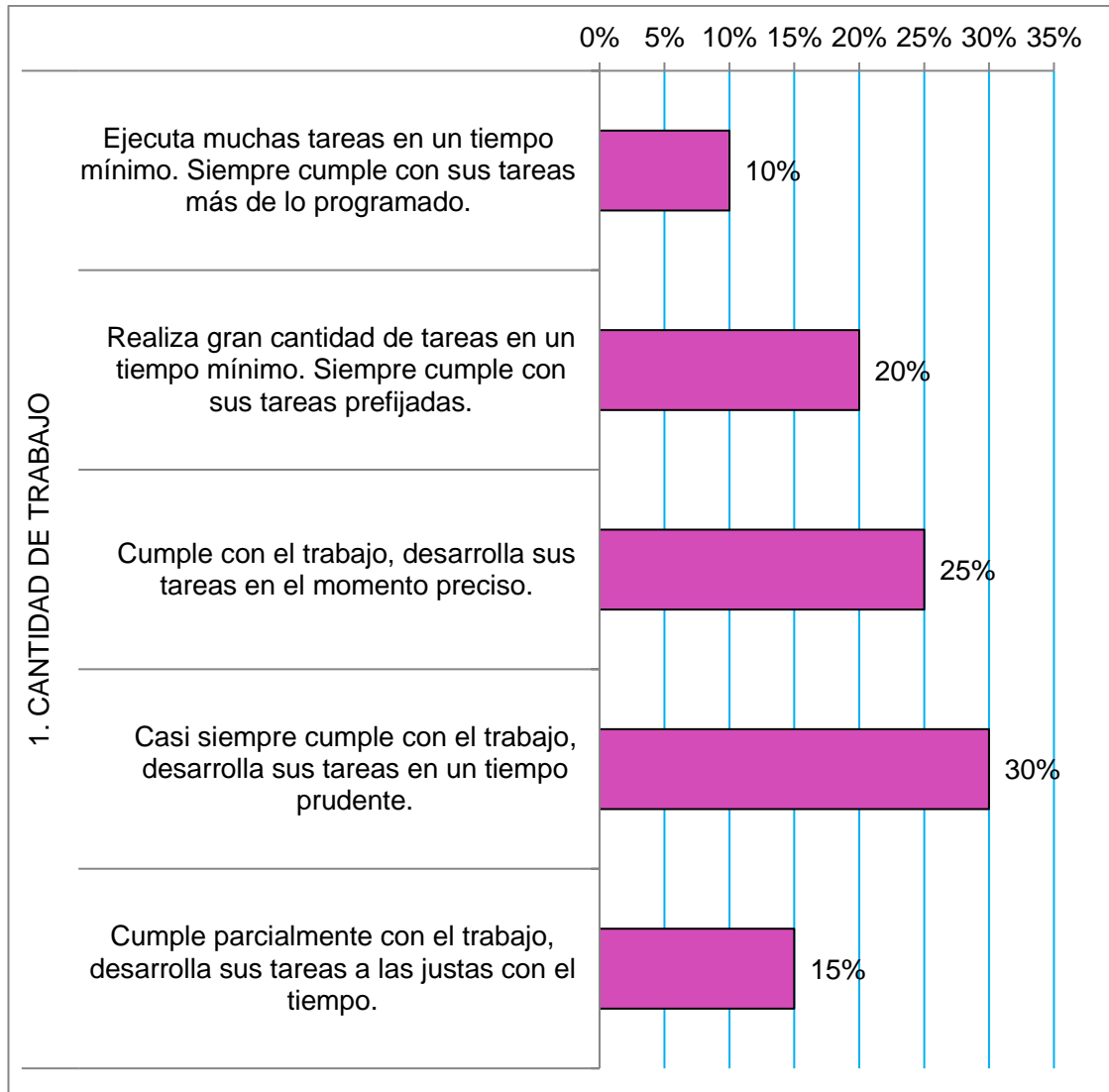


### 3.2. NIVEL DESEMPEÑO LABORAL

**Tabla 05: Nivel de Desempeño según dimensión Cantidad de Trabajo de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

Dimensión	Ítem	%	Frecuencia
1. CANTIDAD DE TRABAJO	Ejecuta muchas tareas en un tiempo mínimo. Siempre cumple con sus tareas más de lo programado.	10	2
	Realiza gran cantidad de tareas en un tiempo mínimo. Siempre cumple con sus tareas prefijadas.	20	4
	Cumple con el trabajo, desarrolla sus tareas en el momento preciso.	25	5
	Casi siempre cumple con el trabajo, desarrolla sus tareas en un tiempo prudente.	30	6
	Cumple parcialmente con el trabajo, desarrolla sus tareas a las justas con el tiempo.	15	3
		100	20

**Fuente:** Cuestionario Nivel de Desempeño (Anexo 01)



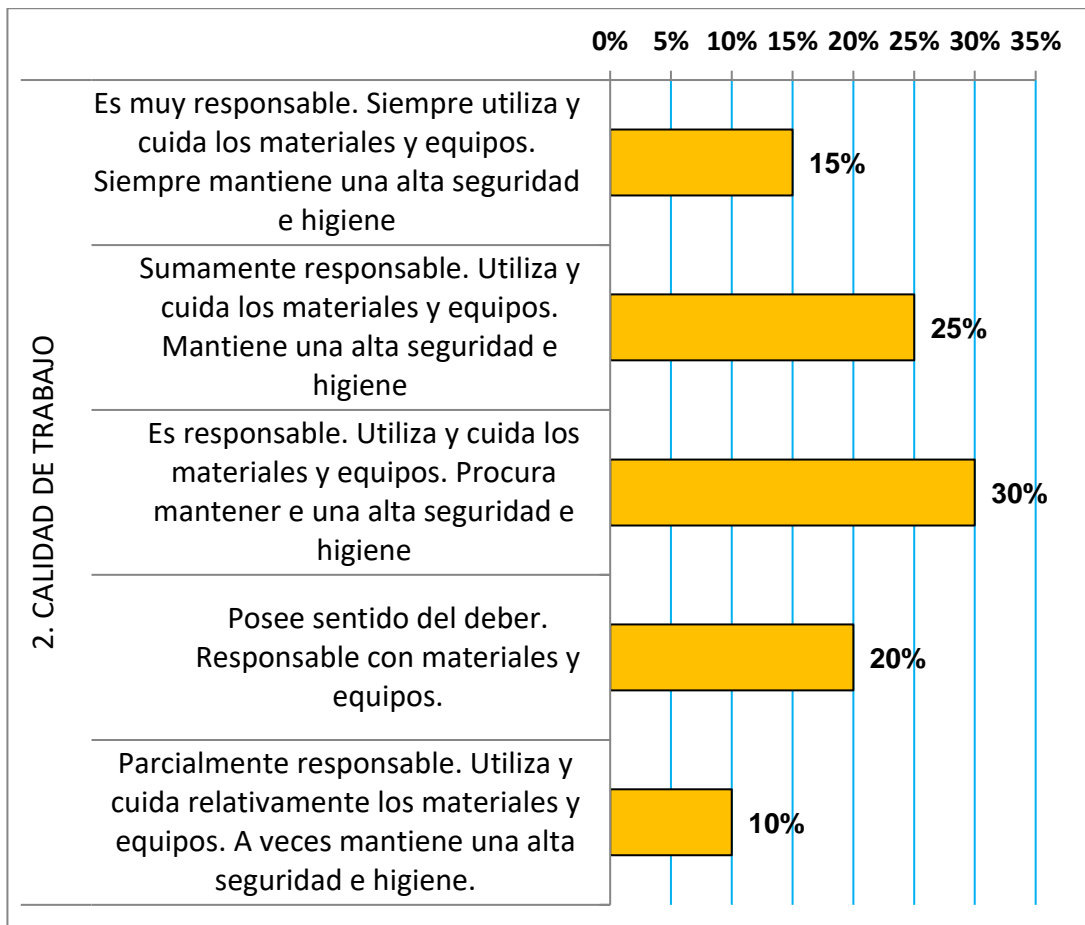
**Figura 05: Nivel de Desempeño, dimensión Cantidad de Trabajo de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

En la tabla y figura 05, se muestra el nivel de desempeño con respecto a la dimensión Cantidad de trabajo, los de mayor índice con un 30% son “Casi siempre cumple con el trabajo”, seguido de un 25% “Cumple con el trabajo, desarrolla sus tareas en el momento preciso”.

**Tabla 06: Nivel de Desempeño, dimensión Calidad de Trabajo de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

Dimensión	Ítem	%	Frecuencia
2. CALIDAD DE TRABAJO	Es muy responsable. Siempre utiliza y cuida los materiales y equipos. Siempre mantiene una alta seguridad e higiene.	15	3
	Sumamente responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos. Mantiene una alta seguridad e higiene.	25	5
	Es responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos. Procura mantener e una alta seguridad e higiene.	30	6
	Posee sentido del deber. Responsable con materiales y equipos.	20	4
	Parcialmente responsable. Utiliza y cuida relativamente los materiales y equipos. A veces mantiene una alta seguridad e higiene.	10	2
		100	20

**Fuente:** Cuestionario Nivel de Desempeño (Anexo 01)



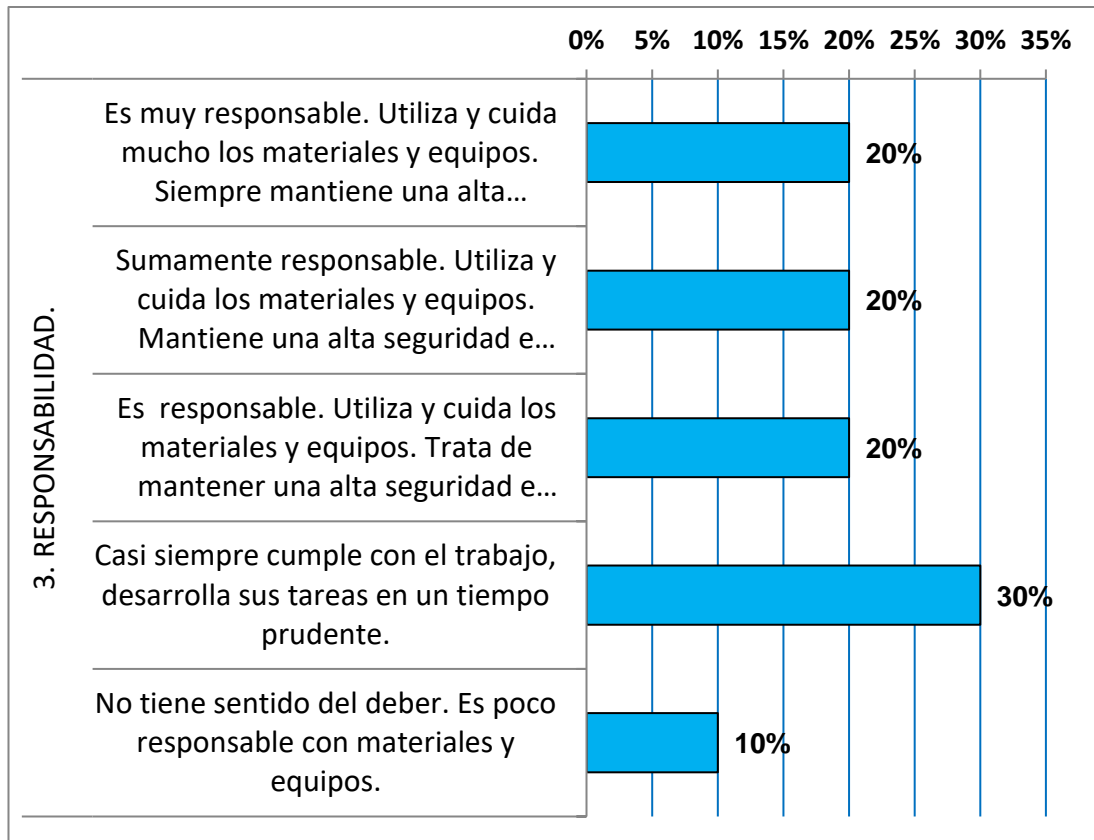
**Figura 06: Nivel de Desempeño, dimensión Calidad de Trabajo de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

En la tabla y figura 06, se muestra el nivel de desempeño con respecto a la dimensión Calidad del trabajo, los de mayor índice con un 30% son “Es responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos. Procura mantener e una alta seguridad e higiene.” seguido de un 25% “Sumamente responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos. Mantiene una alta seguridad e higiene”.

**Tabla 07: Nivel de Desempeño, dimensión Responsabilidad de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

Dim	Ítem	%	Frecuencia
3. RESPONSABILIDAD	Es muy responsable. Utiliza y cuida mucho los materiales y equipos. Siempre mantiene una alta seguridad e higiene.	20	4
	Sumamente responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos. Mantiene una alta seguridad e higiene.	20	4
	Es responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos. Trata de mantener una alta seguridad e higiene.	20	4
	Casi siempre cumple con el trabajo, desarrolla sus tareas en un tiempo prudente.	30	6
	Es poco responsable. No tiene sentido del deber con materiales y equipos.	10	2
		100	20

Fuente: Cuestionario Nivel de Desempeño (Anexo 01)



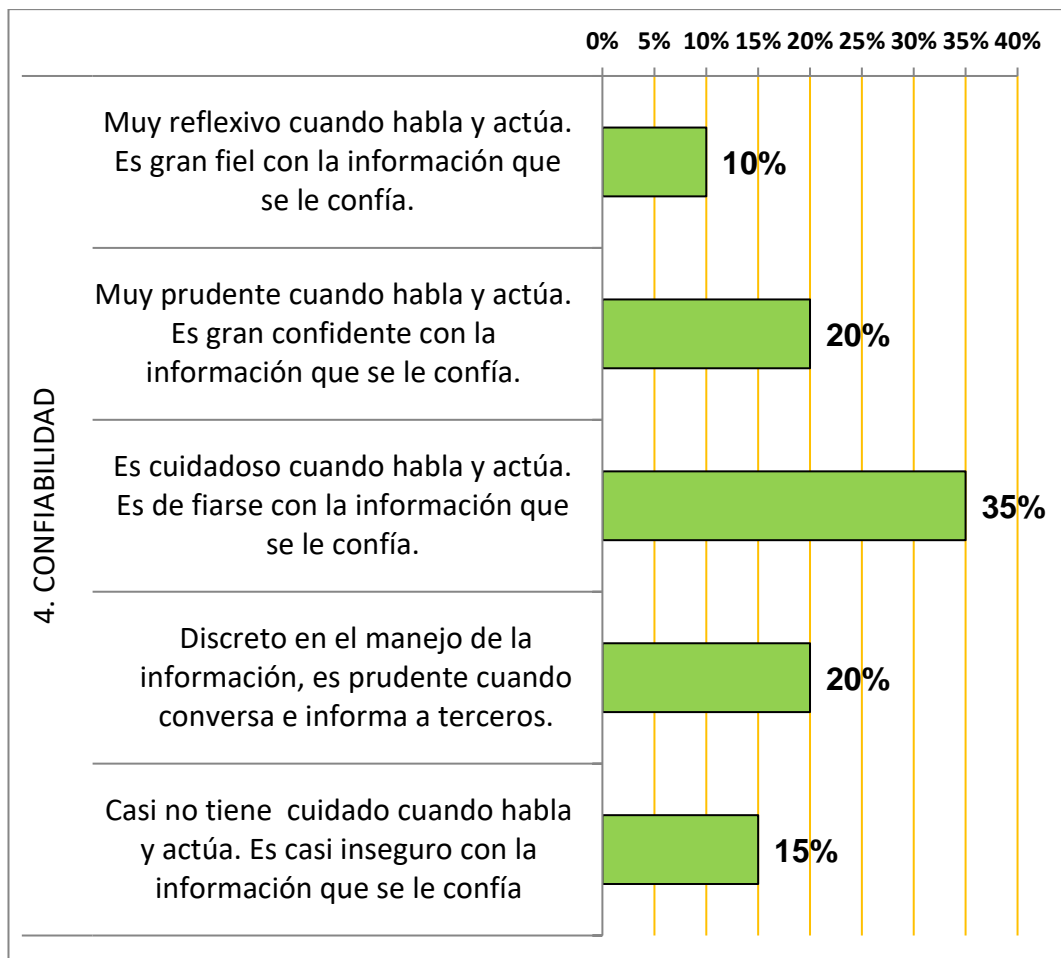
**Figura 07: Nivel de Desempeño, dimensión Responsabilidad de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

En la tabla y figura 07, se muestra el nivel de desempeño con respecto a la dimensión Responsabilidad, los de mayor índice con un 30% son “Casi siempre cumple con el trabajo, desarrolla sus tareas en un tiempo prudente” seguido de un 20% “Es responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos. Trata de mantener una alta seguridad e higiene“, 20% “Sumamente responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos. Mantiene una alta seguridad e higiene “, 20% “Es muy responsable. Utiliza y cuida mucho los materiales y equipos. Siempre mantiene una alta seguridad e higiene“.

**Tabla 08: Nivel de Desempeño, dimensión Confiabilidad de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

Dim	Ítem	%	Frecuencia
4. CONFIABILIDAD	Muy reflexivo cuando habla y actúa. Es gran fiel con la información que se le confía.	10	2
	Muy prudente cuando habla y actúa. Es gran confidente con la información que se le confía.	20	4
	Es cuidadoso cuando habla y actúa. Es de fiarse con la información que se le confía.	35	7
	Discreto en el manejo de la información, es prudente cuando conversa e informa a terceros.	20	4
	Casi no tiene cuidado cuando habla y actúa. Es casi inseguro con la información que se le confía	15	3
		100	20

Fuente: Cuestionario Nivel de Desempeño (Anexo 01)



**Figura 08: Nivel de Desempeño, dimensión Confiabilidad de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

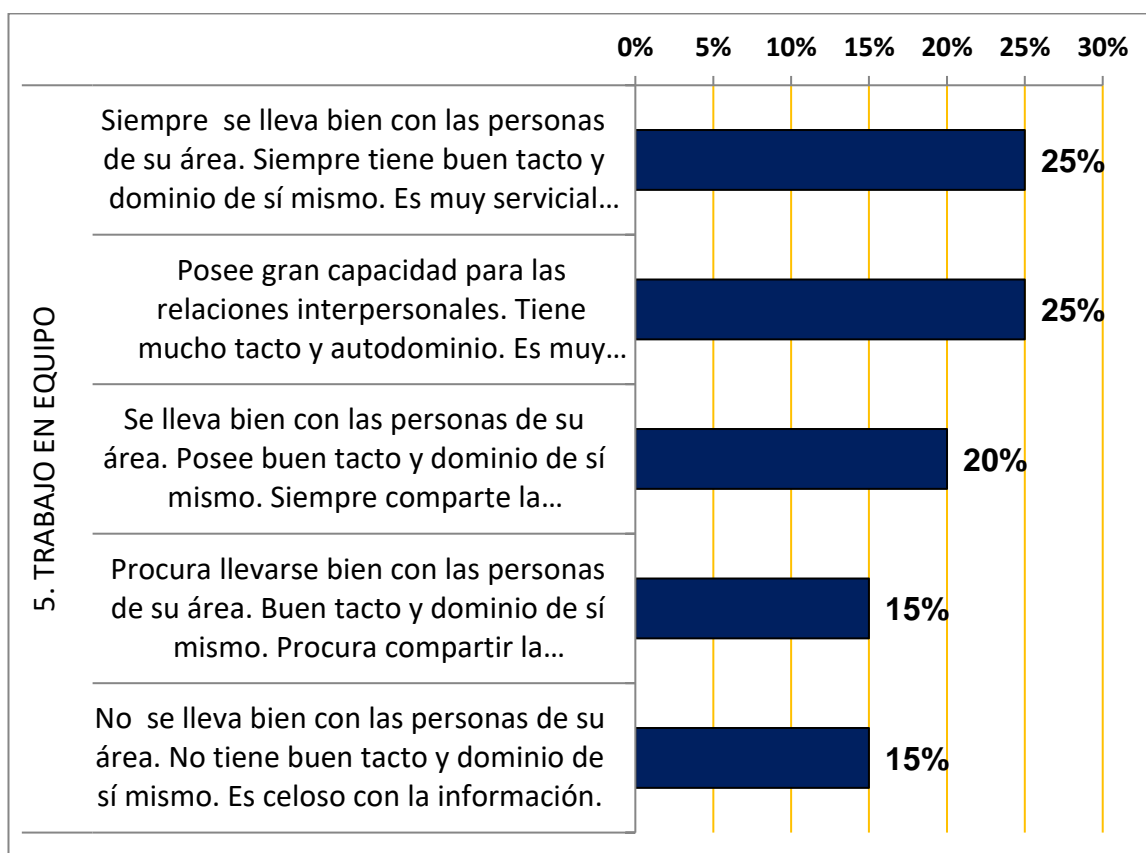
En la tabla y figura 08, se muestra el nivel de desempeño con respecto a la dimensión Confiabilidad, los de mayor índice con un 35% son “Es cuidadoso cuando habla y actúa. Es de fiarse con la información que se le confía” seguido de un 20% “Discreto en el manejo de la información, es prudente cuando conversa e informa a terceros”, 20% “Muy prudente cuando habla y actúa. Es gran confidente con la información que se le confía”.



**Tabla 09: Nivel de Desempeño, dimensión Trabajo en equipo de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

Dim.	Ítem	%	Frecuencia
5. TRABAJO EN EQUIPO	Siempre se lleva bien con las personas de su área. Siempre tiene buen tacto y dominio de sí mismo. Es muy servicial y amable con todos.	25	5
	Posee gran capacidad para las relaciones interpersonales. Tiene mucho tacto y autodominio. Es muy atento con todos.	25	5
	Se lleva bien con las personas de su área. Posee buen tacto y dominio de sí mismo. Siempre comparte la información.	20	4
	Procura llevarse bien con las personas de su área. Buen tacto y dominio de sí mismo. Procura compartir la información.	15	3
	No se lleva bien con las personas de su área. No tiene buen tacto y dominio de sí mismo. Es celoso con la información.	15	3
		100	20

Fuente: Cuestionario Nivel de Desempeño (Anexo 01)



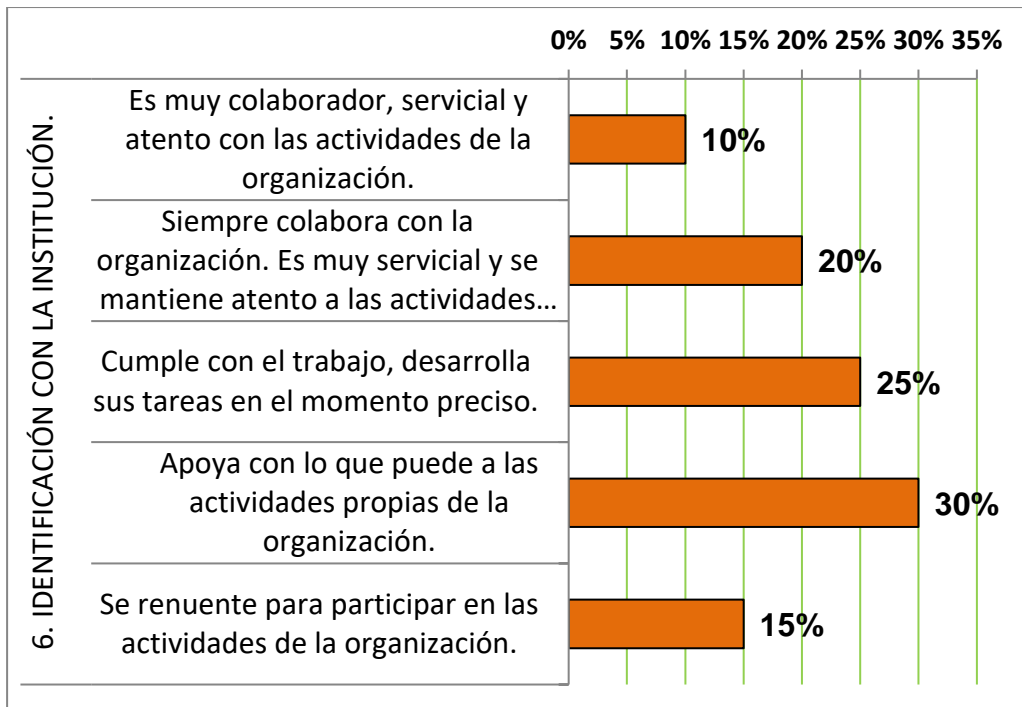
**Figura 09: Nivel de Desempeño, dimensión Trabajo en equipo de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

En la tabla y figura 09, se muestra el nivel de desempeño con respecto a la dimensión Trabajo en equipo, los de mayor índice con un 25% son “Siempre se lleva bien con las personas de su área. Siempre tiene buen tacto y dominio de sí mismo. Es muy servicial y amable con todos” seguido de un 25% “Posee gran capacidad para las relaciones interpersonales. Tiene mucho tacto y autodominio. Es muy atento con todos. “, 20% “Se lleva bien con las personas de su área. Posee buen tacto y dominio de sí mismo. Siempre comparte la información“.

**Tabla 10: Nivel de Desempeño, dimensión Identificación con la institución de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

	Ítem	%	Frecuencia
6. IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN.	Es muy colaborador, servicial y atento con las actividades de la organización.	10	2
	Siempre colabora con la organización. Es muy servicial y se mantiene atento a las actividades para colaborar.	20	4
	Cumple con el trabajo, desarrolla sus tareas en el momento preciso.	25	5
	Apoya con lo que puede a las actividades propias de la organización.	30	6
	Se renuente para participar en las actividades de la organización.	15	3
		100	20

Fuente: Cuestionario Nivel de Desempeño (Anexo 01)



**Figura 10: Nivel de Desempeño, dimensión Identificación con la Institución de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

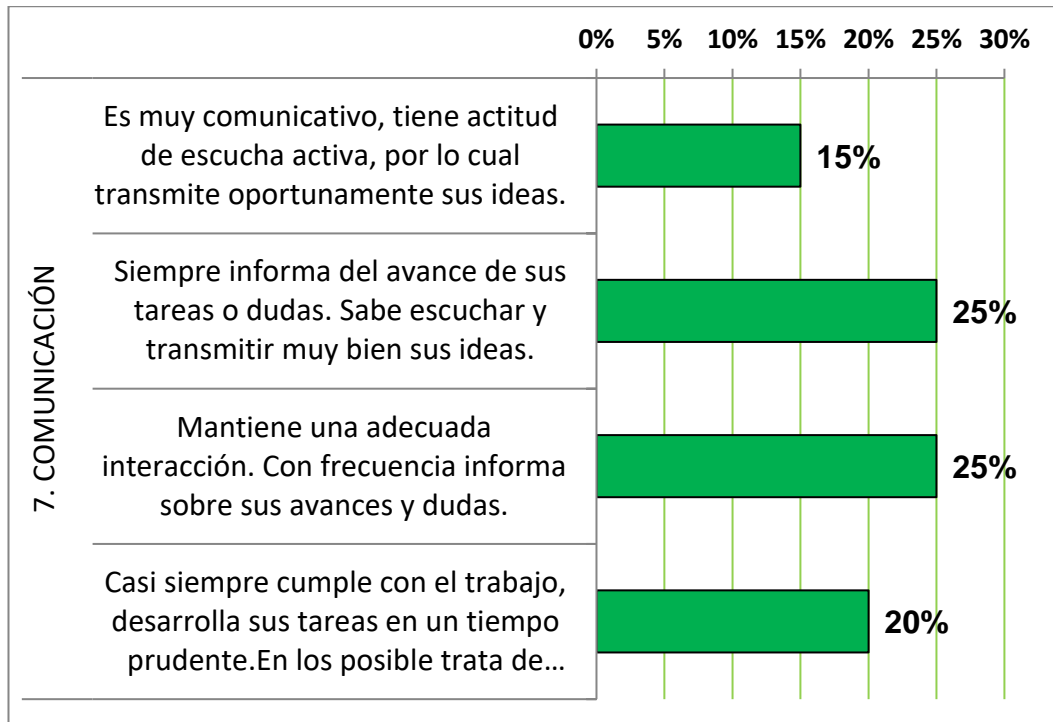
En la tabla y figura 10, se muestra el nivel de desempeño con respecto a la dimensión Identificación con la institución, los de mayor índice con un

30% son “Apoya con lo que puede a las actividades propias de la organización” seguido de un 25% “Cumple con el trabajo, desarrolla sus tareas en el momento preciso “, 20% “Siempre colabora con la organización. Es muy servicial y se mantiene atento a las actividades para colaborar“.

**Tabla 11: Nivel de Desempeño, dimensión Comunicación de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

Dim	Ítem	%	Frecuencia
7. COMUNICACIÓN	Es muy comunicativo, tiene actitud de escucha activa, por lo cual transmite oportunamente sus ideas.	15	3
	Siempre informa del avance de sus tareas o dudas. Sabe escuchar y transmitir muy bien sus ideas.	25	5
	Mantiene una adecuada interacción. Con frecuencia informa sobre sus avances y dudas.	25	5
	Casi siempre cumple con el trabajo, desarrolla sus tareas en un tiempo prudente. En los posible trata de mantener una buena comunicación con los demás, a veces suele aclarar sus dudas	20	4
	Difícilmente comunica sobre sus tareas o dudas, no tiene actitud de escucha activa.	15	3
		100	20

**Fuente:** Cuestionario Nivel de Desempeño (Anexo 01)



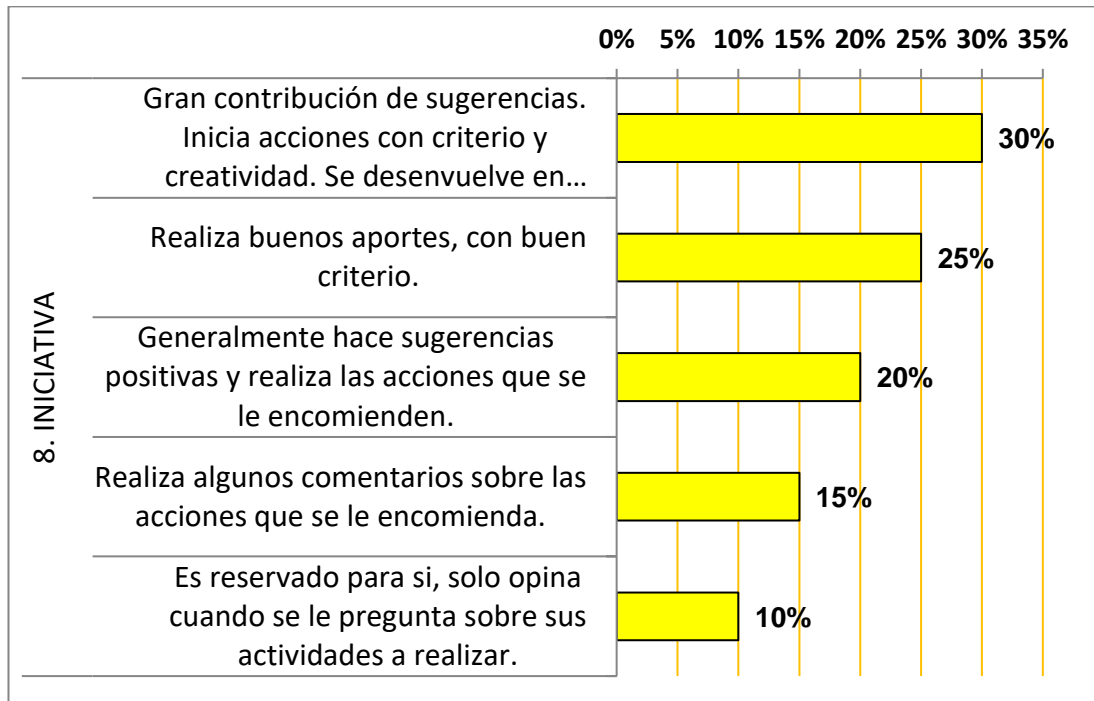
**Figura 11: Nivel de Desempeño, dimensión Comunicación de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

En la tabla y figura 11, se muestra el nivel de desempeño con respecto a la dimensión Comunicación, los de mayor índice con un 25% son “Siempre informa del avance de sus tareas o dudas. Sabe escuchar y transmitir muy bien sus ideas” seguido de un 25% “Mantiene una adecuada interacción. Con frecuencia informa sobre sus avances y dudas”, 20% “Casi siempre cumple con el trabajo, desarrolla sus tareas en un tiempo prudente. En los posible trata de mantener una buena comunicación con los demás, a veces suele aclarar sus dudas”.

**Tabla 12: Nivel de Desempeño, dimensión Iniciativa de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

Dimensión	Ítem	%	Frecuencia
8. INICIATIVA	Gran contribución de sugerencias. Inicia acciones con criterio y creatividad. Se desenvuelve en forma independiente.	30	6
	Realiza buenos aportes, con buen criterio.	25	5
	Generalmente hace sugerencias positivas y realiza las acciones que se le encomienden.	20	4
	Realiza algunos comentarios sobre las acciones que se le encomienda.	15	3
	Es reservado para si, solo opina cuando se le pregunta sobre sus actividades a realizar.	10	2
		100	20

Fuente: Cuestionario Nivel de Desempeño (Anexo 01)



**Figura 12: Nivel de Desempeño, dimensión Iniciativa de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

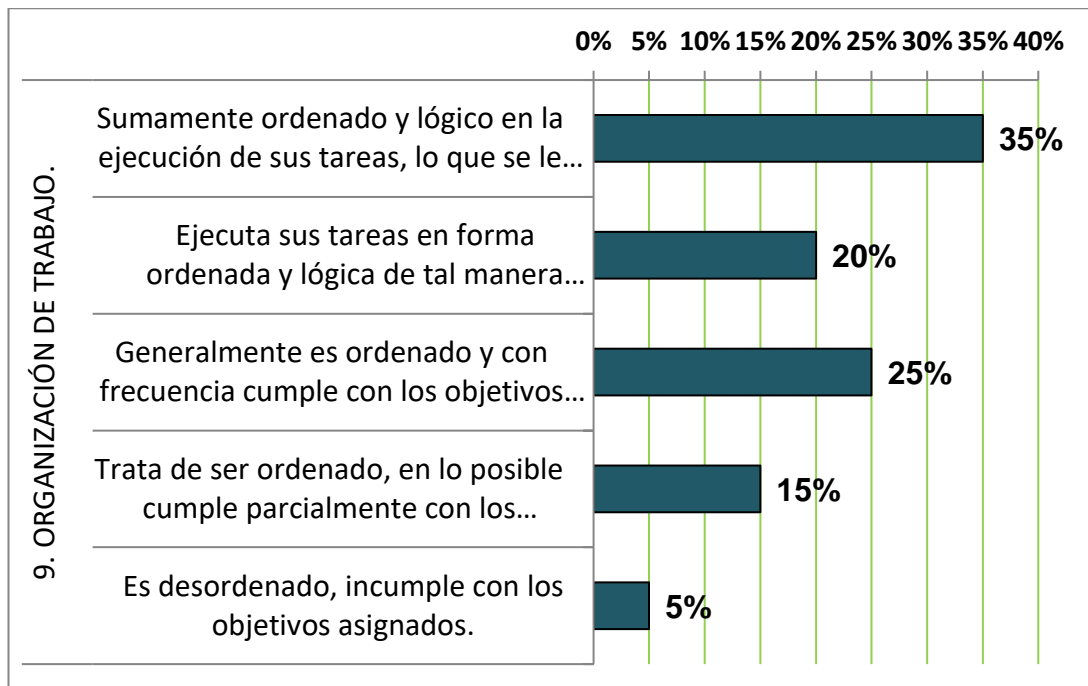
En la tabla y figura 12, se muestra el nivel de desempeño con respecto a la dimensión Iniciativa, los de mayor índice con un 30% son “Gran contribución de sugerencias. Inicia acciones con criterio y creatividad. Se desenvuelve en forma independiente” seguido de un 25% “Realiza buenos aportes, con buen criterio”, 20% “Generalmente hace sugerencias positivas y realiza las acciones que se le encomienden”.



**Tabla 13: Nivel de Desempeño, dimensión Organización del Trabajo de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

Dim.	Ítem	%	Frecuencia
9. ORGANIZACIÓN DE TRABAJO	Sumamente ordenado y lógico en la ejecución de sus tareas, lo que se le permite cumplir con todos sus objetivos.	35	7
	Ejecuta sus tareas en forma ordenada y lógica de tal manera que facilita el cumplimiento de los objetivos del área.	20	4
	Generalmente es ordenado y con frecuencia cumple con los objetivos que se le asignan.	25	5
	Trata de ser ordenado, en lo posible cumple parcialmente con los objetivos que se le asignen.	15	3
	Es desordenado, incumple con los objetivos asignados.	5	1
		100	20

**Fuente:** Cuestionario Nivel de Desempeño (Anexo 01)



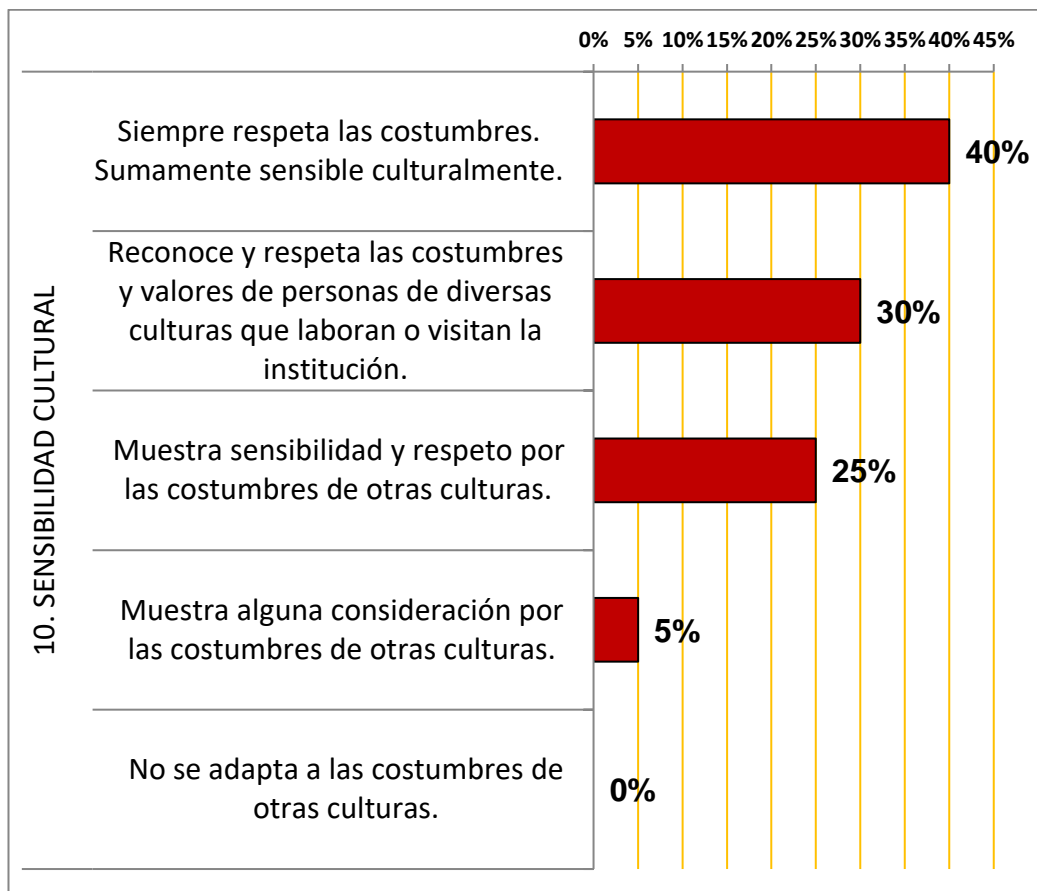
**Figura 13: Nivel de Desempeño, dimensión Organización del Trabajo de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

En la tabla y Figura 13, se muestra el nivel de desempeño con respecto a la dimensión Organización del Trabajo, los de mayor índice con un 35% son “Sumamente ordenado y lógico en la ejecución de sus tareas, lo que se le permite cumplir con todos sus objetivos”, seguido de un 25%: “Generalmente es ordenado y con frecuencia cumple con los objetivos que se le asignan”.

**Tabla 14: Nivel de Desempeño, dimensión Sensibilidad Cultural de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

Dim.	Item	%	Frecuencia
10. Sensibilidad Cultural	Siempre respeta las costumbres. Sumamente sensible culturalmente.	40	8
	Reconoce y respeta las costumbres y valores de personas de diversas culturas que laboran o visitan la institución.	30	6
	Muestra sensibilidad y respeto por las costumbres de otras culturas.	25	5
	Muestra alguna consideración por las costumbres de otras culturas.	5	1
	No se adapta a las costumbres de otras culturas.	0	0
		100	20

**Fuente:** Cuestionario Nivel de Desempeño (Anexo 01)



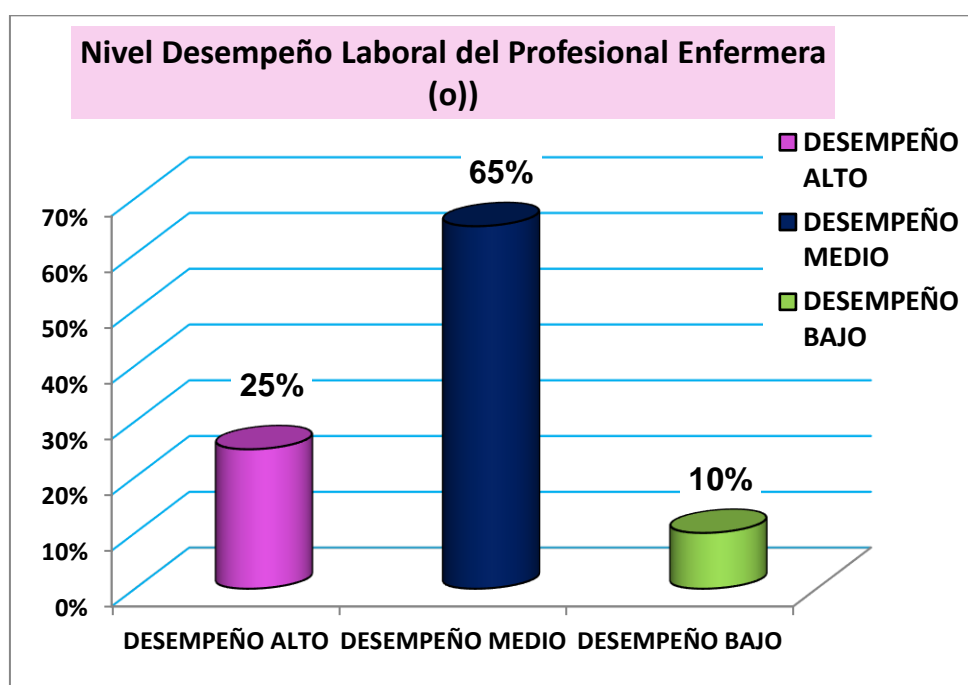
**Figura 14: Nivel de Desempeño, dimensión sensibilidad cultural de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

En la tabla y figura 14, se muestra el nivel de desempeño con respecto a la dimensión Sensibilidad Cultural, los de mayor índice con un 40% son “Siempre respeta las costumbres. Sumamente sensible culturalmente” seguido de un 30% “Reconoce y respeta las costumbres y valores de personas de diversas culturas que laboran o visitan la institución”, el 25% “Muestra sensibilidad y respeto por las costumbres de otras culturas”.

**Tabla 15: Nivel de Desempeño Laboral de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

Nivel de Desempeño Laboral	%	Frecuencia
Desempeño alto	25	5
Desempeño medio	65	13
Desempeño bajo	10	2
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>

Fuente: Cuestionario Nivel de Desempeño (Anexo 01)



**Figura 15: Nivel de Desempeño Laboral de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

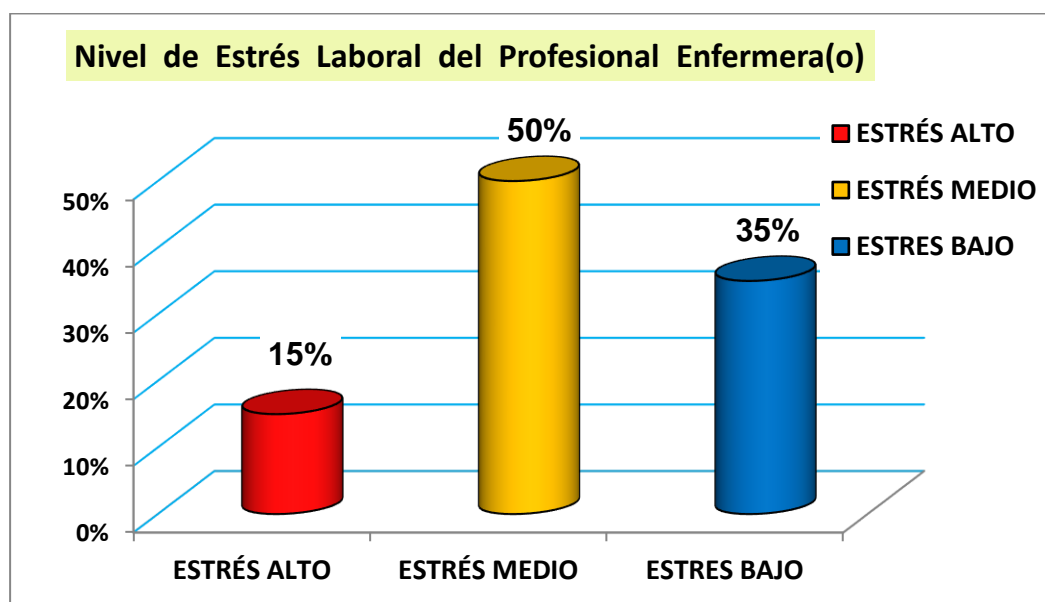
En la tabla a observar, se muestra que el Nivel de desempeño laboral, de los profesionales de enfermería en un 65% (13 profesionales) tienen un desempeño profesional Medio, el 25% (05 profesionales) tienen un desempeño profesional Alto y únicamente el 10% (02 profesionales) tienen un desempeño profesional Bajo.

### 3.3. NIVEL DE ESTRÉS

**Tabla 16. Nivel de Estrés de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

Nivel de Estrés Laboral del Profesional Enfermera (o)	%	Frecuencia
Estrés alto	15	3
Estrés medio	50	10
Estrés bajo	35	7
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>

Fuente: (Anexo 02)



**Figura 16: Nivel de Estrés de los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.**

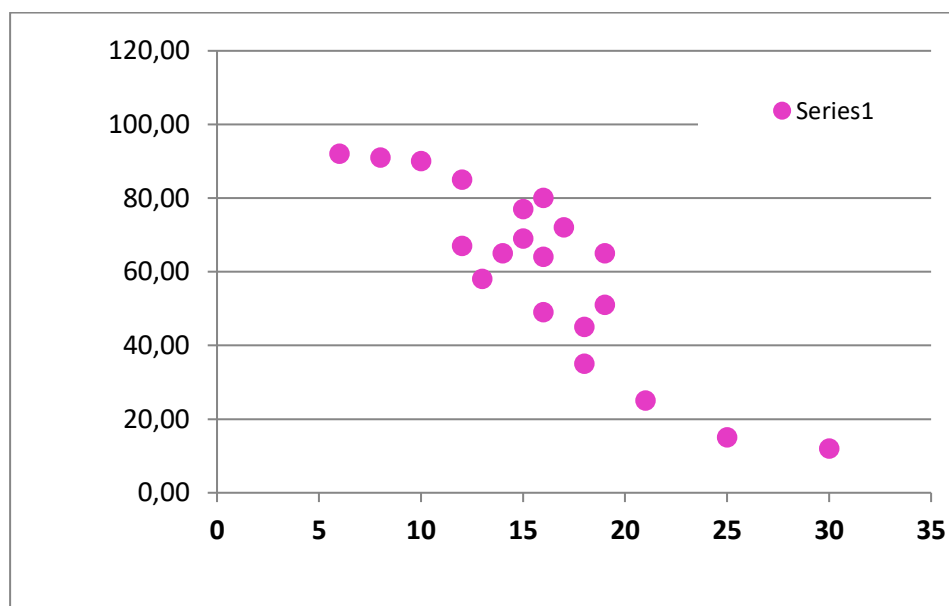
En la tabla y figura 16, se muestra el Nivel de estrés laboral, de los profesionales de enfermería donde un 65% (10 profesionales) tienen estrés Medio, el 35% (07 profesionales) tienen estrés Bajo y únicamente el 15% (03 profesionales) tienen estrés Alto.

### 3.1.2 ANALISIS INFERENCIAL:

**Tabla 17: Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Lata, Huánuco 2015.**

VARIABLES	Nivel de Desempeño Laboral	
	Correlación de Pearson	P valor
Nivel de Estrés	- 0.65	0.0021

Fuente: Cuestionario Nivel de Estrés (Anexo 02).



**Figura 17: Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería. Centro de Salud de Lata, Huánuco 2015.**

Al establecer la relación entre el nivel de Estrés y nivel de Desempeño Laboral a través de la prueba estadística Pearson, se obtuvo  $r$  de Pearson = - 0.65, así mismo se obtuvo el valor de  $p = 0.0021$ , siendo menor al valor significativo ( $p < 0,005$ ) que se encuentra por debajo del 5% de error alfa; por lo que hay evidencia científica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la investigación que asevera que el estrés influye en el

desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015.

Del mismo modo describiendo la hipótesis de linealidad, observamos en la Figura N° 17 que la tendencia de la nubosidad tiene pendiente negativa y de crecimiento inverso, es decir que mientras mayores niveles de estrés presenta el profesional, menor será el desempeño laboral o también podemos decirlo de otra forma, que mientras menores son los niveles de estrés mayor son los niveles de desempeño laboral.



## DISCUSIÓN

En cuanto al Nivel de estrés laboral, de los profesionales de enfermería un 65% (10 profesionales) tienen estrés Medio y el 15% (03 profesionales) tienen estrés Alto, haciendo un total de 80% que tienen estrés.

Estos resultados guardan estrecha relación con los obtenidos en Venezuela Harlen Gabriela Barrios Lamar y Diana Carolina Carbajal 2010, <sup>(19)</sup> en su trabajo de investigación Estrés en el Personal de Enfermería del Área de Emergencia de adultos en el Hospital Ruiz y Páez, quien con el propósito de determinar el nivel de estrés e identificar los estresores y las respuestas fisio psicológicas del personal de enfermería que labora en el Área de Emergencias de Adultos del Hospital Universitario Ruíz y Páez, Ciudad Bolívar, Estado Bolívar, durante el tercer trimestre de 2009, se desarrolló un estudio descriptivo, prospectivo y transversal, en una población de 44 enfermeros (as), representada por 32 mujeres (70,45%) y 12 hombres (27,27%). Para obtener la información se aplicó el cuestionario: "Nivel de Estrés en el personal de Enfermería del Área de Emergencia de Adultos del Hospital Ruiz y Páez", diseñado por Ascanio y Coronado. Entre los resultados más significativos, se encontró que el (84%) del personal de enfermería presenta algún grado de estrés.; que el (63,64%) se encuentra en un nivel bajo de estrés el cual es equivalente al obtenido en nuestro estudio que arroja un 65% de estrés medio.

Los resultados del estudio, también concuerdan con los trabajos realizados el año 2006 en Lima-Perú donde se publicó una investigación titulada “Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión”, concluyendo que del 100%, de los profesionales de Enfermería encuestados, 64,29% presentan un nivel Medio de estrés, el 21,43% un nivel Bajo y 14,29% un nivel Alto de estrés (Coronado, 2006) <sup>(27)</sup>.

Chuchon, en 1999 realizó la investigación sobre “Factores Institucionales y nivel de estrés en las enfermeras que laboran en las Unidades de Cuidados críticos del Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati”, concluyendo que más de la mitad de las enfermeras de ambos hospitales presentaron un nivel de estrés leve a moderado y un 16% estrés intenso <sup>(28)</sup>.

En cuanto a la comprobación de la hipótesis obtenida en la investigación se demostró que el estrés influye en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015. Según Herrera Sánchez, la profesión de enfermería es una ocupación que por sus singulares características (escasez de personal que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, relación con pacientes y familiares problemáticos, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de reconocimiento profesional, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, etc.) genera estrés laboral crónico, y es una de las ocupaciones donde mayor incidencia tiene el síndrome de

quemarse por el trabajo. Sus consecuencias más relevantes son el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones sanitarias y el alto índice de ausentismo que existe entre los profesionales. La sobrecarga laboral tiene una incidencia especial como fuente de estrés crónico en enfermería. El estrés laboral en enfermería está relacionado con el trabajo; debido a que la enfermera invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo; en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta a su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como en su desempeño laboral.

Dentro del ámbito hospitalario, es posible encontrar un gran número de situaciones que resultan estresantes para las enfermeras, y que de no afrontarse de manera adecuada pueden llegar a alterar su estado de salud, la adaptación hospitalaria, el rendimiento laboral, propiciar el ausentismo y enfermedades laborales; los cuales son algunos de los tantos problemas que están asociados con el estrés laboral y que tiene efectos negativos en la calidad de vida de las enfermeras que son reflejados en los servicios de enfermería. El trabajo en hospitales ha sido considerado como intrínsecamente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a las que se somete el profesional de enfermería desequilibran su sistema nervioso

provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento de colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos, enfermedades de la piel, migrañas, depresión, disfunciones digestivas y coronarias, así como una disminución inmunológica entre otras.<sup>(26)</sup>

Respecto a la relación entre el nivel de Estrés y nivel de Desempeño Laboral se encontró que hay evidencia científica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la investigación que asevera que el estrés influye en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud en estudio, ya que se obtuvo  $r$  de Pearson = - 0.65, así mismo se obtuvo el valor de  $p = 0.0021$ , siendo menor al valor significativo ( $p < 0,005$ ) que se encuentra por debajo del 5% de error alfa.

Al respecto, García, Gelpi, Cano y Romero (2009) hacen referencia al estrés como un componente situacional, donde en primer lugar, el nivel de estrés laboral depende de las condiciones de trabajo, distintas condiciones de trabajo redundan en niveles distintos de estrés. El nivel de estrés que se experimenta depende de manera decisiva de los recursos psicológicos de los disponibles para hacerle frente. Otro factor también es la inestabilidad temporal en donde el nivel de estrés laboral experimentado cambia a lo largo del tiempo. Para finalizar la dimensionalidad deseada por esta perspectiva se entiende como un estado al que se está sometido en cada momento como un todo, la

posición en donde se sitúa cada persona en esa dimensión se encuentra sometida a diferencias individuales y variaría a lo largo del tiempo<sup>(55)</sup>.

## CONCLUSIONES

1. El 30% de enfermeros cumple con el ítem “Casi siempre cumple con el trabajo”, seguido de un 25% con “Cumple con el trabajo, desarrolla sus tareas en el momento preciso”, respecto al nivel de desempeño de la dimensión Cantidad de Trabajo.
2. Respecto al nivel de desempeño, de la dimensión Calidad del trabajo, un 30% de profesionales dice que “Es responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos. Procura mantener una alta seguridad e higiene”
3. En cuanto al nivel de desempeño, dimensión Responsabilidad, un 30% dice que “Casi siempre cumple con el trabajo, desarrolla sus tareas en un tiempo prudente”.
4. El 35% de profesionales dicen que “Es cuidadoso cuando habla y actúa. Es de fiarse con la información que se le confía”, respecto a la dimensión Confiabilidad.
5. El nivel de desempeño con respecto a la dimensión Trabajo en Equipo, es de un 25% para el ítem “Siempre se lleva bien con las personas de su área. Siempre tiene buen tacto y dominio de sí mismo. Es muy servicial y amable con todos”
6. El nivel de desempeño con respecto a la dimensión Identificación con la institución, el 30% refiere que “Apoya con lo que puede a las actividades propias de la organización”.

7. El 25% de profesionales, refieren el ítem “Siempre informa del avance de sus tareas o dudas. Sabe escuchar y transmitir muy bien sus ideas” en el nivel de desempeño con respecto a la dimensión Comunicación.
8. Respecto al nivel de desempeño, dimensión Iniciativa, el 30% refiere que tienen “Gran contribución de sugerencias. Inicia acciones con criterio y creatividad. Se desenvuelve en forma independiente”
9. El 35% refiere que son “Sumamente ordenado y lógico en la ejecución de sus tareas, lo que se le permite cumplir con todos sus objetivos” respecto al nivel de desempeño, dimensión Organización del Trabajo.
10. En relación al nivel de desempeño, dimensión Sensibilidad Cultural, el 40% refieren “Siempre respeta las costumbres. Sumamente sensible culturalmente”
11. El 65% (13 profesionales), de los profesionales de enfermería tienen un desempeño profesional Medio, el 25% (05 profesionales) tienen un desempeño profesional Alto y únicamente el 10% (02 profesionales) tienen un desempeño profesional Bajo.
12. El 65% (10 profesionales) tienen estrés Medio, el 35% (07 profesionales) tienen estrés Bajo y únicamente el 15% (03 profesionales) tienen estrés Alto.
13. A través de la prueba estadística Chi de Pearson, se comprobó que el Estrés influye en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Llata, (valor de  $p = 0.0021$ ), siendo menor al valor significativo ( $p < 0,005$ ).

## RECOMENDACIONES

1. A las autoridades del Hospital de Llata, establecer e implementar políticas laborales saludables libres de estrés para todos los que laboran en la institución, a través de la provisión de información básica sobre los factores de riesgo, atención preventiva y de rehabilitación complementadas con actividades deportivas, culturales y/o artísticas.
2. Mejorar los ambientes y espacios físicos de la institución, para obtener un aspecto acogedor.
3. Desarrollar actividades de socialización entre los profesionales enfermeros para fortalecer el clima laboral.
4. Brindar capacitación permanente al personal enfermero en el desempeño de la práctica asistencial, para reducir los factores estresores (ansiedad, angustia, miedo al fracaso, etc.) que influyen en el desarrollo del nivel de estrés, que afectan el desempeño laboral de los profesionales enfermeros.



**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.**

1. Serrano, M.A., Moya-Albiol, L., & Salvador, A. (2008). The role of gender in teachers' perceived stress and heart rate. *Journal of Psychophysiology*, 22(1), 58-64.
2. Hockey, G. R. J. (1997). Compensatory control in the regulation of human performance under stress and high workload: a cognitive-energetical framework. *Biological Psychology*, 45, 73-93.
3. Kompier, M., & Taris, T. W. (2004). Assessing methodological quality and biological plausibility in occupational health psychology. *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 30(2), 81-83
4. Hanson, E. K. S., Godaert, G. L. R., Maas, C. J. M., & Meijman, T. F. (2001). Vagal cardiac control throughout the day: the relative importance of effort-reward imbalance and within-day measurements of mood, demand and satisfaction. *Biological Psychology*, 56, 23-44.
5. Ribera Domene D., 1993. Estrés laboral y salud en profesionales de enfermería - Publicaciones.ua.es/filespubli/pdf/LD84790808176814
6. Ambar Deschamps Perdomo (2011), Influencia de los turnos de trabajo y las guardias nocturnas. [Scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57n224/original3.pdf](http://Scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57n224/original3.pdf).
7. Amelsvoort LG. Impact of one year of shift work on cardiovascular disease risk factors. *J Occup Environ Med* 01 jul 2004; 46(7): 699-706
8. Waterhouse JM. Shift work. *BMJ*; 1994; 308(6944): 1640, [citado el 12 enero 2011]
9. Smith-Coggins R. et al. Rotating Shiftwork schedules: Can we enhance physician adaptation to night shifts. *Academic Emergency medicine*; 1997; 4(10): 951-61
10. Moore-EdeMC, Richardson GS. Medical implications of shift-work. *Annu Rev Med*. 1995; 36:607-17.
11. Mingote Adán JC. Síndrome "Burnout". Síndrome de desgaste profesional. *Monografías de Psiquiatría*. 1977; 5: 1-44

12. Moreno-Jiménez B, González JL, Garrosa E. Desgaste profesional (burnout), personalidad y salud percibida. En: Buendía J, Ramos F. Empleo, estrés y salud. Madrid: Psicología Pirámide; 2001
13. Gil-Monte PR, Peiró JM. Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 2000; 16 (2): 135-149.
14. Freudenberger HJ. Staff Burn-out. *J Soc Issues*. 1974; 30:159-165.
15. Maslach C, Jackson SE. Maslach Burn-out Inventory. Palo Alto: Consulting Psychologists Press; 1986.
16. Mingote JC. Síndrome Burnout o síndrome de desgaste profesional. *FMC*. 1998; 5: 493-503.
17. Pines A, Guendelman S. Exploring the relevance of burnout to Mexican blue collar women. *J Vocat Behav*. 1995; 47: 1-20.
18. Gil-Monte PR. El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) como fenómeno transcultural. *Información Psicológica*. 2008; 91-92: 4-11.
19. Barrios Lamar Harlen Gabriela y Carbajal Diana Carolina. Estrés en el personal de enfermería del área (2010) [ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2223/1/20%20Tesis.%20WM9%20B275.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2223/1/20%20Tesis.%20WM9%20B275.pdf)
20. González González Norma, 2012. Estrés laboral y el "Síndrome Burnout", de las instituciones de salud: [www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid...57952012000300009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid...57952012000300009)
21. Slipak, O. 1992. Historia y concepto del estrés. *Rev Alcmeon*. 2(2): 355-360
22. Mainieri, Roberto. 1999. "Estrés". [En línea] Disponible en: <http://healthclub.fortunecity.com/hockey/91/estres.htm>.
23. Ascanio, T., Coronado, Y. 2002. Estrés en las enfermeras y área quirúrgica del Hospital José A. Vargas de La Ovallera, Municipio Libertador, Estado Aragua:

[http://www.estrésenlasenfermerasýáreaquirúrgicadelhospitaljosea\\_vargas\\_monografias\\_com.htm](http://www.estrésenlasenfermerasýáreaquirúrgicadelhospitaljosea_vargas_monografias_com.htm).

24. Coronado, L. 2006. Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión. [http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2006/coronado\\_II/html/sdx/coronado\\_II-TH.5.html](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2006/coronado_II/html/sdx/coronado_II-TH.5.html)

25. Seguel Palma Fredy y et al. "El trabajo del profesional de Enfermería: revisión de la literatura" (estudio realizado en serviteca altense) <biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

26. Herrera Sanchez, R. y otros "Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería". Revista Cubana de Enfermería, vol21, nº1, La Habana, enero-abril 2005.

27. Coronado, 2006. "Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión",

28. Chuchon, M. 1999. "Factores institucionales y nivel de estrés en las enfermeras que laboran en las Unidades de Cuidados Críticos del Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati".

29. Castillo Atau, Anabel Katerine. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera Diciembre. 2012". [Cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/332/1/Castilloak.p](http://Cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/332/1/Castilloak.p)

30. Gamonal Mosaurieta Y, García a Varas C, Silva Mathew Z. (2008-Perú), Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas.

en:<http://base.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=ihah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=559>

31. Campos Huichan Importancia de las relaciones interpersonales en los cuidados de enfermería 2006–México[Accesoel12de Junio del2013]en:[http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero8y906/enfoque/a\\_relaciones.asp](http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero8y906/enfoque/a_relaciones.asp)

32. Aranda Beltrán C, Zarate Montero B, Pando Moreno M.Y Sahún Flores J. Revista Colombiana de Salud Ocupacional: Síndrome de Burnout, Variables Sociodemográficas y laborales en Médicos Especialistas del Hospital Valentín Gómez Farías, México. 2009
33. Arce Villar G, Masgo Lara L, Vásquez Centurión J. Revista de ciencias de la salud: Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la unidad de cuidados críticos del Hospital Nacional [www.academia.edu/7326192/universidad\\_peruana\\_cayetano\\_heredia](http://www.academia.edu/7326192/universidad_peruana_cayetano_heredia)
34. Urbina Laza Omayda, Soler Cárdenas Silvio, Marta Otero Ceballos, Evaluación del desempeño del profesional de enfermería del servicio de neonatología. Cuba Febrero 2006
35. Leddy Susan y Pepper, Mae. Bases conceptuales de la enfermería Profesional. Lippincott Compay. New York; 1989
36. Gamonal Mosaurieta Y, García Vargas C, Silva Mathews Z. (2008-Perú), Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas. [Internet] 2008.
37. 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: <http://revistas.concytec.gob.pe/pdf/rpoe/v3n1/a07v3n1.pdf>.
38. Morales Vega Alejandro Luis Universidad nacional mayor de San Marcos.Factores...ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/.../Morales\_Vega\_Alejandro\_Luis\_2015.pdf
39. Cárdenas M; 2013. "Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de enfermería del servicio de medicina del hospital regional "Hermilio Valdizán Medrano" – Huánuco 2013". [Título profesional de licenciado en enfermería]. Huánuco: Universidad de Huánuco. Facultad de ciencias de la salud; 2013.
40. López García Ivette Evelyn Huánuco Perú, 2016.; investigó sobre los "Estrés laborales en el profesional de enfermería del servicio de

hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano –Huánuco 2016”.

41. Teoría del cuidado humano de Jean Watson. [jean-watson.blogspot.com/p/contenido-del-modelo-conceptual\\_30.html](http://jean-watson.blogspot.com/p/contenido-del-modelo-conceptual_30.html)

42. Florence Nightingale (1990): Notas sobre Enfermería. ¿Qué es y qué no es?, Masson Salvat Enfermería, Barcelona.

43. Teorías y Modelos de Enfermería y su aplicación 2 - Universidad del... [artemisa.unicauca.edu.co/.../TeoriasYModelosDeEnfermeriaYSuAplicacion.pdf](http://artemisa.unicauca.edu.co/.../TeoriasYModelosDeEnfermeriaYSuAplicacion.pdf)

44. Betty Neuwman: Modelo de sistemas.

45. <https://prezi.com/2guaybnhqofh/martha-rogers-modelo-de-interaccion>.

46. Jean Watson, Miriam (Ed 7). (2011). Edición en Español de la Séptima Edición de la Obra Original en Ingles Nursing Theorists and Their Work. Barcelona- España: Elsevier España S.L.

47. Organización Mundial de la Salud. [https://prezi.com/5\\_idn.../la-oms-define-el-estres-como-el-conjunto-de-reacciones-fisiologicas](https://prezi.com/5_idn.../la-oms-define-el-estres-como-el-conjunto-de-reacciones-fisiologicas).

48. El desempeño de los profesionales de Enfermería. [edigraphic.com](http://edigraphic.com)  
[www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2016/cnf161j.pdf](http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2016/cnf161j.pdf)

49. El estrés relacionado con el trabajo • Blog de PRL - IMF BS

[www.imf-formacion.com/blog/prevencion.../el-estres-relacionado-con-el-trabajo](http://www.imf-formacion.com/blog/prevencion.../el-estres-relacionado-con-el-trabajo)

50. Estrés laboral [www.estreslaboral.info](http://www.estreslaboral.info)

51. Fases del estrés - Sanitas [www.sanitas.es](http://www.sanitas.es) › Biblioteca de Salud › Estilo de vida

52. [www.fundacionlaboral.org/.../la-oit-elabora-el-informe-estres-en-el-trabajo-un-reto-c](http://www.fundacionlaboral.org/.../la-oit-elabora-el-informe-estres-en-el-trabajo-un-reto-c).

53. Consecuencias del estrés | Salud180 [www.salud180.com](http://www.salud180.com) › Inicio › Hábitos sanos › Cuerpo

54. Bohórquez, <https://es.scribd.com/doc/172846241/Concepto-de-desempeño-laboral>

55. García, J. (2009). Cómo combatir el estrés laboral. (págs. 44-109).  
Madrid: Editorial y Producción Arteamina.

### WEBGRAFIA

1. Enamorado EJ, Somoza TC, Aronne LK, Romero SR. Zambrano PG. Estresores en las unidades de cuidado intensivo. Aquichan 2006; 6(1):156-169. [En línea] [fecha de acceso: :<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=7416011>].
2. [modelosenfermerosucaldas.blogspot.com/2013/06/betty-neuman.ht](http://modelosenfermerosucaldas.blogspot.com/2013/06/betty-neuman.html)
3. <http://www.monografias.com/trabajos15/enfermeras/enfermeras.shtml#ixzz4lbajypR1>
4. <http://www.monografias.com/trabajos15/enfermeras/enfermeras.shtml#ixzz4lbbQJFQC>
5. <http://www.monografias.com/trabajos15/enfermeras/enfermeras.shtml#ixzz4lbcNt1bH>[www.anecipn.org/.../Microsoft\\_Word\\_ESTRES\\_LABORAL\\_EN\\_ENFERMERIA\\_HA](http://www.anecipn.org/.../Microsoft_Word_ESTRES_LABORAL_EN_ENFERMERIA_HA)
6. [www.anecipn.org/.../Microsoft\\_Word\\_ESTRES\\_LABORAL\\_EN\\_ENFERMERIA\\_HA](http://www.anecipn.org/.../Microsoft_Word_ESTRES_LABORAL_EN_ENFERMERIA_HA).

# **ANEXOS**

## ANEXO 01

### ESCALA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA

**INSTRUCCION.** Estimado (a) jefe, le solicitamos a usted, tenga a bien brindarnos la información sobre la evaluación del desempeño de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015 a su cargo. Para cada factor puede asignar desde el grado 1 (deficiente) hasta el grado 6 (excelente), marcando una cruz (X). Solamente marque un casillero por cada factor. Le recordamos que la evaluación es anónima y confidencial.

**Gracias por su colaboración.**

Código: _____ Área funcional: _____					
Nombre (opcional): _____ Categoría _____					
Profesional: _____					
Cargo: _____ Jefe directo: _____					
Período: _____ Fecha : _____					
<b>Grados</b>	<b>Deficiente .....Excelente</b>				
<b>Factores</b>					
	1-2	3 -4	5 -6	7 – 8	9 – 10
<b>1. CANTIDAD DE TRABAJO</b>	Cumple parcialmente con el trabajo, desarrolla sus tareas a las justas con el tiempo.	Casi siempre cumple con el trabajo, desarrolla sus tareas en un tiempo prudente.	Cumple con el trabajo, desarrolla sus tareas en el momento preciso.	Realiza gran cantidad de tareas en un tiempo mínimo. Siempre cumple con sus tareas prefijadas.	Ejecuta muchas tareas en un tiempo mínimo. Siempre cumple con sus tareas más de lo programado.
<b>2. CALIDAD DE TRABAJO</b>	Parcialmente responsable. Utiliza y cuida relativamente los materiales y equipos. A veces mantiene una alta seguridad e higiene.	Posee sentido del deber. Responsable con materiales y equipos.	Es responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos. Procura mantener e una alta seguridad e higiene	Sumamente responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos. Mantiene una alta seguridad e higiene	Es muy responsable. Siempre utiliza y cuida los materiales y equipos. Siempre mantiene una alta seguridad e higiene
<b>3.- RESPONSABILIDAD.</b>	No tiene sentido del deber. Es poco responsable con	Posee sentido del deber. Responsable con materiales y	Es responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos.	Sumamente responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos.	Es mu y responsable. Utiliza y cuida mucho los materiales y



	materiales y equipos.	equipos.	Trata de mantener una alta seguridad e higiene.	Mantiene una alta seguridad e higiene.	equipos. Siempre mantiene una alta seguridad e higiene.
<b>4. CONFIABILIDAD</b>	Casi no tiene cuidado cuando habla y actúa. Es casi inseguro con la información que se le confía	Discreto en el manejo de la información, es prudente cuando conversa e informa a terceros.	Es cuidadoso cuando habla y actúa. Es de fiarse con la información que se le confía.	Muy prudente cuando habla y actúa. Es gran confidente con la información que se le confía.	Muy reflexivo cuando habla y actúa. Es gran fiel con la información que se le confía.
<b>5. TRABAJO EN EQUIPO</b>	No se lleva bien con las personas de su área. No tiene buen tacto y dominio de sí mismo. Es celoso con la información.	Procura llevarse bien con las personas de su área. Buen tacto y dominio de sí mismo. Procura compartir la información.	Se lleva bien con las personas de su área. Posee buen tacto y dominio de sí mismo. Siempre comparte la información.	Posee gran capacidad para las relaciones interpersonales. Tiene mucho tacto y autodominio. Es muy atento con todos.	Siempre se lleva bien con las personas de su área. Siempre tiene buen tacto y dominio de sí mismo. Es muy servicial y amable con todos.
<b>6. IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN.</b>	Se renuente para participar en las actividades de la organización.	Apoya con lo que puede a las actividades propias de la organización.	Con frecuencia colabora con la institución cuando se le solicita.	Siempre colabora con la organización. Es muy servicial y se mantiene atento a las actividades para colaborar.	Es muy colaborador, servicial y atento con las actividades de la organización.
<b>7. COMUNICACIÓN</b>	Difícilmente comunica sobre sus tareas o dudas, no tiene actitud de escucha activa.	En lo posible trata de mantener una buena comunicación con los demás, a veces suele aclarar sus dudas	Mantiene una adecuada interacción. Con frecuencia informa sobre sus avances y dudas.	Siempre informa del avance de sus tareas o dudas. Sabe escuchar y transmitir muy bien sus ideas.	Es muy comunicativo, tiene actitud de escucha activa, por lo cual transmite oportunamente sus ideas.
<b>8. INICIATIVA</b>	Es reservado para sí solo opina cuando se le pregunta sobre sus actividades a realizar.	Realiza algunos comentarios sobre las acciones que se le encomienda.	Generalmente hace sugerencias positivas y realiza las acciones que se le encomienden.	Realiza buenos aportes, con buen criterio.	Gran contribución de sugerencias. Inicia acciones con criterio y creatividad. Se desenvuelve en forma independiente.

<b>9. ORGANIZACIÓN DE TRABAJO.</b>	Es desordenado, incumple con los objetivos asignados.	Trata de ser ordenado, en lo posible cumple parcialmente con los objetivos que se le asignan.	Generalmente es ordenado y con frecuencia cumple con los objetivos que se le asignan.	Ejecuta sus tareas en forma ordenada y lógica de tal manera que facilita el cumplimiento de los objetivos del área.	Sumamente ordenado y lógico en la ejecución de sus tareas, lo que se le permite cumplir con todos sus objetivos.
<b>10. SENSIBILIDAD CULTURAL</b>	No se adapta a las costumbres de otras culturas.	Muestra alguna consideración por las costumbres de otras culturas.	Muestra sensibilidad y respeto por las costumbres de otras culturas.	Reconoce y respeta las costumbres y valores de personas de diversas culturas que laboran o visitan la institución.	Siempre respeta las costumbres. Sumamente sensible culturalmente.

## ANEXO 02

**CUESTIONARIO PARA VALORAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL  
DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE  
SALUD DE LLATA, HUÁNUCO 2015**

Cuestionario "The Nursing Stress Scale", elaborado por  
Gray-Toft y Anderson en la versión castellana  
traducida por Más y Escrivá.

**I. Datos Personales y Laborales**

1. Edad: De 25 a 35 años ( ) De 36 a 45 años ( ) > 46 años ( )
2. Estado Civil: Soltera ( ) Casada ( ) Conviviente ( )  
Divorciada ( ) Viuda ( )
3. Tiempo de Servicio: De 1 a 5 años ( ) De 6 a 10 años ( )  
De 11 a 15 años ( ) > 15 años ( )
4. Modalidad Laboral: Nombrado ( ) CAS ( ) Terceros ( )

**Instrucciones:**

Por favor, lea cuidadosamente los enunciados que se expresan en las oraciones previas. Cada enunciado sólo admite una respuesta. No deje sin contestar ninguna de los enunciados. Marque con una "X", en el cuadro de respuestas, el criterio más cercano a tu opinión de acuerdo a la clave de respuestas:

Clave	Significado
0	NO
2	SI

Enunciados	NO	SI
1. Duermes toda la noche de un tirón?	0	2
2. Sientes dolores de cabeza con frecuencia?	0	2
3. Sientes dolores de cuerpo con frecuencia?	0	2
4. Tiene problemas en su relación de pareja?	0	2
5. Ha fallecido recientemente algún familiar muy cercano?	0	2
6. Has tenido problemas legales?	0	2
7. La vida te resulta una lucha?	0	2

8. Te has mudado recientemente?	0	2
9. Tienes problemas económicos?	0	2
10. Sientes ansiedad e irritación durante todo el día?	0	2
11. Tienes problemas en el trabajo?	0	2
12. Has padecido en el último tiempo alguna enfermedad importante?	0	2
13. Tienes algún problema de índole sexual?	0	2
14. Trabajas en un lugar donde hay mucho ruido?	0	2
15. Has cambiado últimamente de costumbres?	0	2
16. Estás decaído y agotado?	0	2
17. Crees que la vida no merece la pena vivirse?	0	2
18. Estás comiendo últimamente más de la cuenta?	0	2
19. Te has distanciado de algún amigo? ¿Le preocupa su arreglo personal tanto como de costumbre?	0	2
20. Manejas tu automóvil, motocicleta o bicicleta más de dos horas por día?	0	2
21. Tienes de vez en cuando reuniones que te producen estrés?	0	2
22. Tienes problema de celos?	0	2
23. Has tenido enfermedades de poca importancia recientemente?	0	2
24. Sientes a veces que tu cabeza va a estallar?		

**ANEXO 03****HOJA DE CONSENTIMIENTO PARA EL ESTUDIO DE  
EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES  
DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD DE LLATA, HUÁNUCO  
2015**

Por favor lea la siguiente información para comprender y analizar el objetivo del presente estudio que se realizará y luego, puede firmar en caso de que esté de acuerdo en participar. El objetivo de la presente investigación es: Determinar cómo influye el estrés en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el Centro de Salud de Llata- 2015.

Su participación tiene carácter de confidencialidad, es decir que se guardará en el anonimato todos los datos obtenidos. Para ello los resultados recogidos se almacenarán en archivos específicos creados especialmente para este fin y será protegido con medidas de seguridad. Dicho estudio no le demandará ningún gasto, además puede retirarse Ud. de la participación si tiene algún inconveniente.

Después de haber leído y comprendido el objetivo del estudio, y haber resuelto las dudas que tenía, en forma consciente y voluntaria doy mi consentimiento para participar en el estudio.

---

Firma participante

---

Firma investigador

Huánuco.....de.....del 2015