

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA**



**DESEMPEÑO LABORAL Y NIVEL DE ESTRÉS.
ENFERMERAS QUE BRINDAN CUIDADOS EN
SERVICIOS CRÍTICOS. HOSPITAL ALMANZOR
AGUINAGA ASENJO; 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTORES:

Bach. Elera López, Arelis Sstffany

Bach. Gálvez Páucar, Jesús Alexis

Chiclayo, 29 de febrero del 2016

**DESEMPEÑO LABORAL Y NIVEL DE ESTRÉS.
ENFERMERAS QUE BRINDAN CUIDADOS EN
SERVICIOS CRÍTICOS. HOSPITAL ALMANZOR
AGUINAGA ASENJO; 2015**

POR

Bach. Elera López, Arelis Sstffany

Bach. Gálvez Páucar, Jesús Alexis

Presentada a la Facultad de Medicina de la Universidad Católica
Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:
LICENCIADO EN ENFERMERÍA

APROBADO POR

Mgtr. Rosio del Pilar Mesta Delgado
Presidenta Jurado

Mgtr. Rosa Leticia Moncada Espinoza
Secretaria de Jurado

Mgtr. Margot Olivos Pérez
Vocal/ Asesora de Tesis

Chiclayo, 29 de febrero del 2016

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	8
I MATERIAL Y MÉTODOS	16
II RESULTADOS	28
III DISCUSIÓN	46
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS	62

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, por habernos permitido conocer la grandeza de su bondad, guiándonos hacia la culminación de nuestras metas.

A nuestros padres y familiares por su constante apoyo incondicional en cada momento de nuestras vidas.

A nuestros Docentes y en especial a nuestra asesora Margot Olivos Pérez por su destacado apoyo y su conocimiento brindado para el desarrollo del presente trabajo.

Los autores

AGRADECIMIENTO

A nuestras familias que han sido nuestro apoyo e inspiración, para seguir y mejorar cada día, esta es una manera de agradecer toda la confianza y esperanzas brindadas. Esto es sólo una parte del camino, la culminación de una etapa pero no podríamos haberlo logrado sin su ayuda.

Nuestro más sincero agradecimiento al Personal profesional de Enfermería del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, por sus aportes para el desarrollo de la presente investigación.

Los autores

RESUMEN

El ritmo de vida actual y las exigencias laborales, conducen al incremento de la sobrecarga laboral, al agotamiento físico y mental como consecuencia del estrés, en casos patológicos conduce a la disminución del rendimiento laboral. La presente investigación de tipo cuantitativa, diseño descriptivo de regresión y corte transversal, tuvo como objetivo general: interpretar la relación entre desempeño laboral y nivel de estrés en enfermeras que brindan cuidados en servicios críticos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Las bases conceptuales se sustentan en Hans Selye, citado por Orihuela M, para estrés; y Chiavenato I, para el desempeño laboral. La población estuvo compuesta por la totalidad de enfermeras que laboran en los servicios críticos, considerando tiempo de servicio entre 2 y 35 años así como la participación voluntaria. Para recolectar los datos se utilizaron dos cuestionarios, el primero diseñado por Ríos M. para evaluar el desempeño laboral y el segundo el Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el nivel de estrés. Los resultados fueron procesados mediante el método de mínimos cuadrados ordinarios; donde el 94% de encuestadas tiene un desempeño laboral excelente, 5.19% un desempeño bueno, 1% un desempeño regular; además el nivel de estrés de las encuestadas es bajo con una media de 36.90, mientras que el desempeño laboral es excelente con una media de 107.68, concluyendo que la variable independiente no determina a la variable dependiente por lo que aunque se diera un cambio en el nivel de estrés no implicaría un efecto significativo en el desempeño de las encuestadas.

Palabras claves

Desempeño laboral, servicios críticos, estrés, enfermeras.

ABSTRACT

The pace of modern life and work demands, leading to increased work overload, physical and mental exhaustion as a result of stress, in pathological cases leads to decreased work performance. The present quantitative research, descriptive design and cross - sectional regression, He had as general objective: to interpret the relationship between job performance and level stress care nurses provide critical services of the National Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. The conceptual foundations are based on Hans Selye, Orihuela quoted by M, to stress; and Chiavenato I, for job performance. The population consisted of all nurses working in critical services, considering service time between 2 and 35 years and the voluntary participation. To collect the data two questionnaires were used, the first designed by M. Rios to evaluate job performance and the second Maslach Burnout Inventory (MBI) to measure the level of stress. The results were processed using the method of ordinary least squares; where he 94% of respondents have excellent job performance, performance 5.19% good, 1% a regular performance; plus the stress level of the respondents is low with an average of 36.90, while job performance is excellent with a average of 107.68, concluding that the independent variable does not determine the dependent variable so although a change was given in the stress level not imply a significant effect on the performance of the respondents.

Key words

Job performance, critical services, stress, nurses.

INTRODUCCIÓN

La teoría que considera a las personas como el principal activo de las organizaciones se cumple de manera especial en el caso de las organizaciones sanitarias. Se puede afirmar que la calidad de los Servicios prestados en las organizaciones sanitarias se relaciona directamente con la satisfacción de los profesionales que las integran. ¹

El profesional de enfermería integra las organizaciones sanitarias, y es en este ambiente laboral donde a diario se encuentra afectado por situaciones estresantes derivadas del trabajo, lo que le ocasiona un desequilibrio biopsicoemocional, el cual podría estar afectando la calidad de atención que brinda a la persona cuidada.

Entre las situaciones estresantes del ámbito laboral de los servicios críticos se consideraría, las inadecuadas condiciones de iluminación en el servicio, existencia de ruidos, falta de control sobre las tareas e inadecuadas relaciones interpersonales con el equipo de salud y con el paciente, dificultades personales y familiares, falta de actualización en los últimos avances, entre otros, constituyendo una carga mental de trabajo, por lo que estas situaciones pueden conllevar al “Síndrome de Burnout” que en un 60% afecta a los profesionales de la salud (médicos, enfermeras, psicólogos, etc.). ²

En este tipo de profesionales el estrés se ve potenciado por la gran responsabilidad que tienen en la efectividad de los resultados de las diferentes intervenciones, y en la toma de decisiones en pro de solucionar los problemas inherentes al servicio. ³

Según Selye H, citado por Orihuela M⁴, define el estrés como “una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo; por ende puede afectar su desempeño laboral, según Chiavenato I⁵ “es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados”. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Mora C, citado por Herrera L⁶, establece que el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. De la misma manera agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Por ello el profesional enfermero de los servicios críticos debe poseer ciertas características y cualidades que le permitan estar a la vanguardia de los cambios que exige el campo en el que se desenvuelve. También es necesario que se comprometan de manera responsable al cumplimiento de las normas, por lo que es imprescindible ofrecer condiciones apropiadas que posibiliten su ejecución.

Cuando el individuo logra satisfacción, tenderá a desarrollar las conductas apropiadas para el desempeño eficiente de su labor, es aquí donde juega un papel fundamental la evaluación del desempeño, la cual tiene como objetivo, proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado realiza sus labores y cumple con sus responsabilidades. ⁷

Tal como lo afirma Ríos M, citado por Herrera L⁶, la evaluación del desempeño laboral se mide mediante las dimensiones y categorías que conforman el constructo del desempeño; estas dimensiones comunican a los empleados la cantidad y calidad del trabajo que se espera de ellos, pues dado que las personas tienden a hacer aquello por lo que son evaluadas y posteriormente compensadas, identificar los aspectos críticos es fundamental para modular el comportamiento de los individuos. Estas son:

Trabajo en equipo, lo que involucra la habilidad y disposición para trabajar coordinando tanto a nivel del departamento al que pertenece, como a nivel de otras áreas.

Productividad, es una forma para alinear a los empleados, con los objetivos de la organización, aunque muchas veces se pueden ver afectados por factores externos, sobre los cuales los empleados no tienen influencia.

Calidad en el trabajo, en donde se contemple la calidad del trabajo realizado y los logros alcanzados, en función de eficiencia.

Respeto y responsabilidad, se refiere a la capacidad de cumplir con lo que se requiere y en el tiempo establecido.

Asistencia y puntualidad, hace énfasis en el cumplimiento de los horarios establecidos por la institución, siendo además una característica necesaria para medir la eficacia del trabajador.

Trabajo bajo presión, como la capacidad de responder con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.

Por lo tanto la evaluación del desempeño nos permite determinar una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y su potencial de desarrollo.

Asimismo hay que resaltar que es necesario tener en cuenta las condiciones de trabajo así como las personales que son determinantes en la calidad del desempeño, pues al no ser adecuadas pueden repercutir en la disminución del rendimiento de los trabajadores.

Por otro lado el estrés es un factor que actúa sobre la persona, el cual puede surgir en el entorno laboral o en el familiar u otro medio del entorno personal, el cual si no es controlado en los niveles adecuados no solo puede influir negativamente en el desempeño laboral, sino también en la salud física o mental del individuo.

Selye H, citado por Orihuela M⁴, define el estrés como “una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo. Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida”.

Al respecto podemos decir que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye a la supervivencia, a un desempeño eficaz y adecuado rendimiento en actividades; lo negativo es que el estrés sea excesivo, pues este podría causar serios daños al organismo, originando un desequilibrio psíquico y emocional afectando su desempeño en las actividades diarias.

Esta realidad conllevó al planteamiento de la siguiente interrogante ¿Existe alguna relación entre desempeño laboral y el nivel de estrés en las enfermeras que brindan cuidados en servicios críticos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo; 2015?

Así también planteamos las siguientes hipótesis:

Hipótesis de investigación

- El nivel de estrés de las enfermeras de los servicios críticos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo; Chiclayo, no influye en su desempeño laboral.

Hipótesis nula

- El nivel de estrés de la enfermeras de los servicios críticos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo; Chiclayo, influye en su desempeño laboral.

Para ello se planteó como:

Objetivo general:

- Interpretar la relación entre desempeño laboral y el nivel de estrés en enfermeras que brindan cuidados en servicios críticos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo; Chiclayo.

Objetivos específicos:

- Determinar el desempeño laboral en enfermeras que brindan cuidados en servicios críticos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo; Chiclayo.
- Explicar el nivel de estrés en enfermeras que brindan cuidados en servicios críticos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo; Chiclayo.

El estrés es un problema de salud, el cual es necesario conocer, ya que es uno de los principales factores negativos desgastantes para la vida humana que ocasiona alteraciones en la misma y pérdidas económicas en las organizaciones debido al ausentismo y disminución del desempeño laboral; al ser este una respuesta no específica del organismo a cualquier demanda perturbadora, afecta el equilibrio emocional y físico de la persona.

Asimismo el estrés puede generar una mayor producción laboral o por el contrario originar un decremento en la misma dependiendo del tipo de personalidad; de allí la importancia de este estudio, pues busca conocer el nivel de éste y su influencia en el desempeño laboral, es decir cómo afecta la productividad de las enfermeras que trabajan en las áreas críticas del HNAAA (Unidad de cuidado intensivos-UCI, unidad de cuidados intensivos neonatales-UCIN; Unidad de cuidados intermedios-UCEMIN y Emergencias), a fin de formular estrategias de afrontamiento que vayan dirigidas a reducir el nivel de estrés en este grupo de profesionales, permitiéndoles brindar un cuidado integral al paciente de manera eficaz y efectiva.

ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Para la realización de la investigación se utilizaron algunos antecedentes de investigaciones internacionales y nacionales, entre los cuales destacan los siguientes:

Graterón V y colaboradores⁸, en su investigación realizada en Venezuela, titulada: *Nivel de estrés laboral y algunos factores condicionantes en el personal de enfermería del Hospital Central “Antonio María Pineda”* (Barquisimeto, Estado Lara. Enero-Abril. 1999) tuvo el objetivo de señalar los determinantes de los niveles de estrés en personal de enfermería del Hospital central “Antonio María Pineda”. Sus resultados reportaron que el 87% del personal de enfermería muestra niveles moderados a altos de estrés. Entre los factores asociados positivamente a los niveles de estrés estuvieron la edad, sexo y la pertenencia al personal del servicio de Cirugía.

Guamán F, Campoverde G⁹, en su investigación realizada en Ecuador, titulada: *“El estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal de planta: Médicos y de Enfermería que trabajan en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Milagro”*; se planteó como objetivo, establecer en qué medida el estrés influye en el desempeño laboral del personal de planta; médico y de enfermería que trabaja en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Milagro. Las conclusiones fueron, entre otras, que los colaboradores que conforman el IESS; están expuestos a altos niveles de estrés ocasionado por la falta de métodos, estrategias y técnicas que puedan contrarrestarlo, el incremento de horas de trabajo, número de pacientes y excesivos controles de la administración ha incrementado los niveles de estrés en los colaboradores del IESS.

Durand J, citada por Morales C,¹⁰ en su investigación realizada en Lima, titulada: “*Nivel de Estrés en las Enfermeras de los servicios de salud en los Hospitales Nacionales de Salud de Lima - Metropolitana*” tuvo como objetivos: Determinar el nivel de estrés de las enfermeras, identificar los factores estresantes que influyen en la prestación del cuidado, establecer la repercusión del estrés en la prestación de servicios de salud e identificar los mecanismos de afronte durante su desempeño profesional. El método que utilizó fue descriptivo simple, de corte transversal. La técnica que utilizó fue la encuesta y el instrumento el Test de Burnout y un formulario tipo cuestionario.

Las conclusiones fueron entre otras: Un porcentaje considerable de enfermeras de los servicios de salud de los Hospitales Nacionales de Lima Metropolitana tienen un nivel de estrés manejable que se encuentra en el límite, ello se evidencia en su falta de entusiasmo en sus labores diarias. Respecto a la repercusión del estrés la mayoría expresa que ello repercute en las relaciones interpersonales a nivel del equipo de salud y de sus jefes inmediatos, en el trato personal a su cargo y el cuidado que brinda al usuario y familia.

I. MATERIAL Y MÉTODOS

El estudio fue de nivel aplicativo permitiendo determinar “cómo es” o “cómo está” la situación de la variable que se estudia, tipo cuantitativa para conocer matemáticamente y numéricamente la realidad en la que se desarrolla los hechos.

Diseño de investigación

Se siguió el método descriptivo obteniendo información de la realidad tal y como se presenta, se empleó el modelo de regresión pues tuvo como propósito mostrar o examinar la relación entre las variables desempeño laboral y nivel de estrés, o los resultados de las mismas, y de corte transversal, al desarrollarse en un tiempo y espacio determinado.

Población y muestra

Según la Estructura Orgánica de la Red Asistencial Lambayeque Juan Aita Valle¹¹ los servicios críticos están constituidos de la siguiente manera servicio de emergencia, servicio de cuidados intensivos y servicio de cuidados intermedios a ello se suma el decreto Ley N° 1153 de setiembre del 2013¹² que incluye la unidad de quemados, es por ello que los investigadores consideraron la accesibilidad de estos servicios y su disponibilidad así como la autorización otorgada por la unidad de capacitación investigación y docencia del HNAAA, consideraron en este estudio cuatro de los mismos UCI, UCIN, UCEMIN y Emergencia.

Estos servicios cuentan con 96 enfermeras cuyas edades oscilan entre 23 y 62 años, y con un tiempo de servicio entre 2 y 35 años. Siendo los turnos de trabajo rotativos en los siguientes horarios: 7:00 am – 1:00 pm (matutino),

1:00 pm – 7:00 (vespertino) y 7:00 pm – 7:00 am (nocturno), la muestra estuvo constituida por 77 enfermeras, considerando los criterios de inclusión y exclusión, tomando un número significativo de participantes por servicio: Emergencia 38 enfermeras, UCI 21 enfermeras, UCIN 12 enfermeras, UCEMIN 6 enfermeras.

Los criterios de inclusión fueron:

- Enfermeras que laboran en servicios críticos: UCI, UCIN, UCEMIN y Emergencia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo.
- Participación voluntaria.
- Tiempo de servicio en el área mayor de 2 años.

Los criterios de exclusión fueron:

- Tiempo de servicio mayor de 2 dos años.
- Tiempo de servicio menor de 35 años.

En la presente investigación se empleó el método inductivo, pues no sólo es un método de investigación sino de razonamiento, que permitió pasar de los hechos particulares a los principios generales; consiste en partir de la observación de múltiples hechos o fenómenos para luego clasificarlos y llegar a establecer las relaciones o puntos de conexión entre ellos.¹³

Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios, (Cuestionario de desempeño laboral y el cuestionario de Maslach y Jackson para determinar el nivel de estrés) de forma que se identifique la naturaleza de las variables en estudio, para un mejor desarrollo de las mismas, estos cuentan con una ficha técnica cuya finalidad es especificar los criterios a evaluar y la forma de interpretarlos incluyendo, trabajo en equipo, productividad, calidad en el trabajo, respeto y responsabilidad, asistencia y

puntualidad, trabajo bajo presión en el desempeño laboral y agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el estrés.

Instrumentos de recolección de datos

El primer instrumento que se empleó es el cuestionario diseñado por Ríos M 2010 citado por Orihuela M⁴, el cual fue validado por la Lic. Rishette de López (Universidad del Valle de Guatemala), Lic. Danya de Mazariegos (Licenciada en Recursos Humanos) y Lic. Leonel Ávila (Universidad Rafael Landívar), tres expertos en el tema.

En el 2014 fue validado mediante el juicio de tres expertos una enfermera jefa del Departamento de Enfermeras del Hospital I Naylamp Chiclayo; una enfermera jefa del Área de capacitación del Hospital Regional de Lambayeque, y una enfermera especialista en emergencia y desastres del Hospital I Naylamp.

Es preciso mencionar que dichas profesionales cuentan con experiencia en el área; se realizaron algunos cambios para su adecuación a la población sujeto de investigación (en la dimensión de asistencia y puntualidad se agregó el dato de descansos médicos y en la dimensión respeto y responsabilidad se agregó el dato quejas del usuario externo).

Obteniendo resultados de confiabilidad y consistencia cercana al 0.9 %. La misma que se obtuvo mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach, este es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de la regresión entre los ítems, tomando valores entre 0 y 1, es así que mientras más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_r^2} \right]$$

α = Coeficiente de confiabilidad

K = número de ítem

S_r = Total de la varianza de cada ítem

El cuestionario se enfocó a evaluar el desempeño de las enfermeras de los servicios críticos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en seis aspectos diferentes:

Asistencia y Puntualidad, Trabajo en Equipo, Productividad, Respeto y Responsabilidad, Calidad en el Trabajo, Trabajo bajo presión.

Cada criterio a evaluar cuenta con 5 preguntas a excepción de los criterios Asistencia y Puntualidad , Respeto y Responsabilidad, que cuentan con 6 preguntas, a cada una de las cuales se le otorgó una ponderación que brindará una calificación por factor y luego una calificación global.

El rango de la escala calificativa es el siguiente:

- Siempre = 4 puntos
- Casi siempre = 3 puntos
- A veces = 2 puntos
- Nunca = 1 punto

La puntuación máxima que se puede obtener es de 120 puntos y la mínima de 30 puntos. Siendo los rangos de calificación de la siguiente manera:

M= Malo 30 - 50

R= Regular 51 - 70

B= Bueno 71 - 95

E= Excelente 96 - 120

El segundo cuestionario que se utilizó para el nivel de estrés, fue el Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por Maslach y Jackson en el año 1981, es un cuestionario en versión española compuesta de 22 ítems, que se valora en escala tipo Lickert con siete niveles que van desde cero hasta seis puntos y cada uno de ellos con sus subescalas que son tres: agotamiento emocional (9 ítems), falta de realización personal (8 ítems) y despersonalización (5 ítems);

La calificación de los ítems depende de que la redacción esté en sentido positivo o negativo, por ejemplo Los ítems negativos se invierten en el puntaje del cero al seis².

Nivel de estrés	Puntaje global
- Alto	118 - 132
- Medio	102 - 117
- Bajo	0 - 101

Nivel de estrés por dimensiones

- Agotamiento emocional:	Puntajes
- Bajo	47-54
- Medio	39-46
- Alto	0-38
- Despersonalización:	
- Bajo	29-30
- Medio	24-28
- Alto	0 -23
- Realización personal:	
- Alto	30-48
- Medio	19-29
- Bajo	0-18

Es un instrumento validado y aplicado desde 1986, por ello fue utilizado en la investigación “Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa - Lima” del 2005, confirmando la viabilidad y adaptación a nuestra realidad mediante sus resultados. Este inventario tiene alta consistencia interna y fiabilidad cercana al 0.9, en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo.

La encuesta a los profesionales de enfermería se realizó en los servicios críticos (sala de enfermería, que cuenta con características de privacidad y

comodidad), en un horario prudente que no afectó su actividad laboral, para evitar que los informantes se sientan presionados y puedan responder adecuadamente el cuestionario.

Procedimiento

Esta investigación se desarrolló de manera sistemática, es decir, primero se inscribió el proyecto de investigación en el catálogo de tesis de la Escuela de Enfermería y con la aceptación de la misma, se presentó al comité metodológico para la respectivas sugerencias; con los aportes de la asesora se presentó finalmente al comité de ética en investigación de la facultad de medicina para su aprobación.

Con la aprobación se realizó una prueba piloto que consistió en encuestar por lo menos a 12 enfermeras de otra institución con la finalidad de comprobar que las preguntas establecidas son claras y las respuestas responden al objetivo de estudio, luego se reformularon aquellas preguntas que no cumplían con este criterio. Posteriormente se realizaron los trámites administrativos mediante un oficio dirigido al Director del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo para la respectiva autorización y con ello proceder a invitar en forma personal a cada sujeto de estudio, confirmando su participación.

Técnicas de procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa Excel con su aplicativo MegaStat y el software SPSS. Se elaboraron tablas y gráficos estadísticos para una mejor interpretación de los resultados.

Para determinar el nivel de estrés en las enfermeras de los servicios críticos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, se trabajó con la variable desempeño laboral. Se utilizó el Método de Mínimos Cuadrados Ordinarios, pues según sus propiedades estadísticas es uno de los métodos más eficaces para el análisis de regresión.

El Método de Mínimos Cuadrados trabaja para “n” pares de observaciones de Y y X, se está interesado en determinar la función de regresión poblacional (FRP) de tal manera que esté lo más cerca posible a la Y observada, por lo tanto se podrá adoptar el siguiente criterio: Seleccionar la FRP de tal manera que la suma de los residuos sea lo menor posible, es decir a todos los residuos se les da la misma importancia sin considerar que tan cerca o que tan dispersos estén las observaciones individuales de la FRP.

La función de regresión poblacional es la siguiente:

$$Y_i = \beta_1 + \beta_2 X_i + u_i$$

Donde:

Y_i : Variable dependiente.

X_i : Variable independiente.

β_1 y β_2 : Parámetros.

u_i : Término de perturbación o residuo.

Para determinar que la función este lo más cerca de la Y observada:

$$u_i = Y_i - \hat{Y}_i$$

Donde:

\hat{Y}_i : Valor estimado de la variable dependiente.

El principio o método de mínimos cuadrados escoge los estimadores β de tal manera que para una muestra dada o conjunto de datos, la suma de los residuos sea lo más pequeña posible:

$$\sum u_i^2 = \sum (Y_i - \hat{Y}_i)^2$$

Bajo ciertos supuestos, el método de mínimos cuadrados tiene algunas propiedades muy atractivas que lo han convertido en uno de las más eficaces del análisis de regresión.

Propiedades de los estimadores del MCO.

Los estimadores del MCO están expresados únicamente en términos de las cantidades observables. Por consiguiente pueden ser fácilmente calculados.

Son estimadores puntuales, esto es, dada la muestra, cada estimador proporcionará un sólo valor (puntual) del parámetro poblacional relevante.

Por lo anteriormente mencionado el modelo de regresión poblacional se expresa de la siguiente manera: ¹⁴

$$\text{Desempeño laboral} = \beta_1 + \beta_2(\text{nivel de estrés}) + u_i$$

Criterios éticos

En la presente investigación se consideró tres principios básicos de la bioética personalista, mencionados por Elio Sgreccia; son principios que operan como ayuda y guías de la acción a tomar en consideración en cada decisión relativa a la relación con el paciente y en la investigación con seres humanos, siendo: el valor fundamental de la vida, el principio de libertad y responsabilidad y el principio de sociabilidad y subsidiariedad. ¹⁵

El valor fundamental de la vida; fundamental en cuanto crea todos los demás valores y principios. Muy unida al concepto ontológico de la corporeidad: no puede reducirse el cuerpo a un mero objeto, el cuerpo es fin y sujeto, es el lugar donde se manifiesta la persona. Como plantea Elio Sgreccia, la vida corpórea y física del hombre no es nada extrínseco a la persona, sino que representa su valor fundamental, se define ésta en la forma que se define. A través de él expresa otros valores como la libertad, la sociabilidad y el mismo proyecto de futuro. Es, por tanto, muy importante este principio en cuanto a la valoración de la ilicitud de toda forma de daño o supresión de la vida humana. ¹⁶

En la presente investigación se aplicó reconociendo que todos los seres humanos son personas y que tienen derecho a mejorar las condiciones de vida y de trabajo, cuidando la vida humana, a través del fortalecimiento de una cultura preventiva.

El principio de libertad y responsabilidad; se deriva del valor fundamental de la vida. La libertad, entendida junto a la responsabilidad, responder de nuestras acciones ante nosotros mismos y ante los demás. Ahora bien esta libertad no significa hacer lo que queremos. La libertad, como principio, está regida por normas morales e indisolublemente ligada a la responsabilidad. Ser una persona libre significa conocer y elegir responsablemente, hacia sí mismo y hacia los demás. ¹⁶

En esta investigación se aplicó con la finalidad de dar a las enfermeras la libertad y la responsabilidad de cuidar su salud, asimismo este principio estuvo presente desde el primer momento que las personas en estudio aceptaron participar de la ejecución del proyecto a través del consentimiento informado.

El principio de socialidad y subsidiariedad; este principio mueve a todas las personas a realizarse a sí mismas en la participación en la realización de sus semejantes, promueve la vida y la salud de la sociedad a través de la vida y la salud de la persona como tal. En este caso, la socialidad tiene su fin en la consecución del bien común, la propia vida y la de los demás; no es sólo personal sino también social; por tanto, se promueve el bien común promoviendo el bien de los demás. ¹⁶

En esta investigación se aplicó mediante el fortalecimiento de una cultura preventiva y autocuidado por parte del personal de enfermería de las áreas críticas y su protagonismo, revalorizando de esa manera la importancia de su participación al interior de la institución en la que labora.

Criterios de rigor científico

La rigurosidad en una investigación, está ligada a la calidad de la misma, en este sentido los criterios que se utilizaron fueron: el valor veritativo, la aplicabilidad, la consistencia y la neutralidad.

El valor veritativo este criterio indica al investigador que debe ser riguroso en la búsqueda de la verdad, es decir, sus resultados deben obtenerse con la garantía de que éste ha realizado todo lo posible por controlar factores que pudieron interferir en la transparencia de estos resultados y en la interpretación de los mismos¹⁷. En esta investigación se aplicó en la recolección de datos teniendo en cuenta que los cuestionarios sean contestados según los criterios de inclusión y exclusión, asimismo que los datos sean fidedignos, no siendo manipulados.

La aplicabilidad este criterio señala al investigador que debe ser riguroso en el grado de aplicación que tendrán los resultados de su estudio, es decir, debe cautelar los factores que le impedirían generalizar su estudio a otras poblaciones de características similares¹⁷. Esta investigación estuvo respaldada por antecedentes de distintos estudios, los cuales permitieron que los resultados sirvan para futuras investigaciones.

Respecto al tercer criterio, el investigador es llamado a ser riguroso en la consistencia de su estudio; es decir, debe cuidar que su estudio dé la confianza necesaria como para aplicarlo nuevamente a una muestra similar¹⁷. En la presente investigación se realizó de forma coherente con la finalidad de que sea entendida, para esto se buscó diferentes fuentes bibliográficas que tengan relación con el tema, para así poder proporcionarle un adecuado fundamento científico.

La neutralidad exhorta a que el investigador sea riguroso en cuanto a su grado de interferencia personal, es decir, se pretende a la neutralidad que se debe mantener antes, durante y después de concluido un estudio, de tal manera que los resultados sean producto del desarrollo riguroso del estudio y no de los intereses personales del investigador¹⁷. En todo momento los investigadores se mantuvieron al margen para que los resultados no sean producto de manipulación o respondan a intereses personales.

II. RESULTADOS

Para el análisis de los resultados obtenidos se consideró caracterizar a la población en estudio, de forma que se tenga un panorama de la misma, es así que el 100% pertenecen al sexo femenino (Tabla 1), oscilan entre 23 y 64 años de edad, son de estado civil casadas en un 44.2% seguido de solteros en un 48.1% (Tabla 3), procedentes de Chiclayo en un 55.8% (Tabla 4), el tiempo de servicio en el área es de 14 años en promedio, estos datos nos permiten conocer a la población más no son determinantes del nivel de stress según análisis realizado a excepción de la especialidad en el 55.8% (Tabla 5), lo que se puede observar en las tablas que se presenta párrafos más adelante.

Tabla 1

Distribución de frecuencia de las Enfermeras según Sexo. Servicios críticos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Chiclayo 2015.

	Número	Porcentaje
FEMENINO	77	100,0
MASCULINO	0	100,0
TOTAL	77	100

FUENTE: Encuesta dirigida a las enfermeras de servicios críticos del HNAAA. 2015.

Interpretación de la tabla: el 100% de la población encuestada es de sexo femenino, al ser este el que predomina entre la población de enfermeros de la institución y de la profesión.

Tabla 2

Distribución de frecuencia de las Enfermeras según Edad. Servicios críticos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Chiclayo 2015.

	Número	Porcentaje	
	21 - 30	8	10%
	31 - 40	24	31%
Edad	41 - 50	29	38%
	51 - 60	12	15%
	61 - 70	4	5%
TOTAL	77	100%	

FUENTE: Encuesta dirigida a las enfermeras de servicios críticos del HNAAA. 2015.

Interpretación de la tabla: el 100% de la población encuestada oscila entre 23 y 64 años, siendo en su mayoría de 41 a 50 años que hace un 38%, seguido de un 31% que comprenden las edades de 31 a 40 años por lo tanto se podría decir que la población en estudio es relativamente joven; dado que sólo un 5% pertenece a la tercera edad es decir mayores de 60 años.

Tabla 3

Distribución de frecuencia de las enfermeras según estado civil. Servicios críticos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Chiclayo 2015.

	Número	Porcentaje
CASADO	34	44,2
CONVIVIENTE	1	1,3
DIVORCIADO	4	5,2
NP (no precisa)	1	1,3
SOLTERO	37	48,1
TOTAL	77	100

FUENTE: Encuesta dirigida a las enfermeras de servicios críticos del HNAAA. 2015.

Interpretación de la tabla: del 100% de encuestadas según estado civil el 48.1% es soltera, el 44.2% es casada, el 5.2% es divorciada, el 1.3% es conviviente, el mismo porcentaje no precisa (NP) estado civil.

Tabla 4

Distribución de frecuencia de las enfermeras según Lugar de procedencia. Servicios críticos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Chiclayo 2015.

	Número	Porcentaje
CAJAMARCA	11	14,3
CHICLAYO	43	55,8
CHOTA	3	3,9
LAMBAYEQUE	3	3,9
LIMA	3	3,9
TRUJILLO	2	2,6
SAN JOSE	2	2,6
OTROS	9	11,7
NP (no precisa)	1	1,3
TOTAL	77	100

FUENTE: Encuesta dirigida a las enfermeras de servicios críticos del HNAAA. 2015.

Interpretación de la tabla: según el lugar de procedencia el 55.8% es procedente de Chiclayo, 14.3% procede de Cajamarca, mientras el 2.6% procede de Trujillo, el 1.3% no precisa procedencia.

Tabla 5

Distribución de frecuencia de las Enfermeras Según estudios de post-grado. Servicios críticos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Chiclayo 2015.

	Número	Porcentaje
DIPLOMADO	2	2,6
DOCTORADO	1	1,3
ESPECIALIDAD	43	55,8
MAESTRÍA	16	20,8
NP (no precisa)	15	19,5
TOTAL	77	100

FUENTE: Encuesta dirigida a las enfermeras de servicios críticos del HNAAA. 2015.

Interpretación de la tabla: del 100% de las encuestadas el 55.8% cuenta con una especialidad, el 20.8% con maestría, el 19.5% no precisa estudios de especialización, el 2.6% ha seguido un diplomado, y sólo el 1,3% realizó un doctorado.

Tabla 6

Distribución de frecuencias de las enfermeras según tiempo de servicio en el Hospital. Servicios críticos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Chiclayo 2015.

		Tiempo de servicio en el Hospital								Total
		1 - 10 años		11 - 20 años		21 - 30 años		31 - 40 años		
		Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	
Edad	21 -30	8	10.39	0	0	0	0	0	0	8
	31 - 40	20	25.97	4	5.19	0	0	0	0	24
	41 - 50	3	3.9	19	24.68	7	9.09	0	0	29
	51 - 60	0	0	5	6.49	6	7.79	1	1.30	12
	61 - 70	0	0	2	2.60	0	0	2	2.60	4
TOTAL		31	40.26	30	38.96	13	16.88	3	3.90	77

FUENTE: Encuesta dirigida a las enfermeras de servicios críticos del HNAAA. 2015.

Interpretación: Los resultados determinan que las encuestadas con mayor tiempo de servicio en el hospital oscilan entre 61 y 70 años de edad que representa un 2% con un tiempo de servicio de 31 a 40 años; mientras que las encuestadas con menor tiempo de servicio entre 1 y 10 años fluctúan entre las edades de 31 a 40 años que representa el 25.97% de la población.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de las enfermeras según tiempo de servicio en el área. Servicios críticos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Chiclayo 2015.

	Tiempo de servicio en el área								Total	
	1 - 10 años		11 - 20 años		21 - 30 años		31 - 40 años			
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%		
	21 -30	8	10.38	0	0	0	0	0	0	8
	31 – 40	14	18.18	10	12.98	0	0	0	0	24
Edad	41 – 50	1	1.29	19	24.67	9	11.68	0	0	29
	51 – 60	0	0	5	6.49	6	7.79	1	1.29	12
	61 – 70	0	0	0	0	2	2.59	2	2.59	4
TOTAL		23	29.87	34	44.15	17	22.07	3	3.89	77

FUENTE: Encuesta dirigida a las enfermeras de servicios críticos del HNAAA. 2015.

Interpretación de la tabla: Los resultados determinan que las enfermeras encuestadas con mayor tiempo de servicio cuentan con 61 y 62 años, representando el 2.59% con un tiempo de servicio de 31 a 40 años; mientras que las encuestadas con menor tiempo de servicio corresponden a un año fluctúan entre las edades de 31 a 40 años que representa el 18.18% de la población.

- **Desempeño Laboral**

Tabla 8

Desempeño laboral de enfermeras de servicios críticos según edad HNAAA Chiclayo 2015.

	Desempeño laboral						Total	Porcentaje (%)
	BUENO	Porcentaje	EXCELENTE	Porcentaje	REGULAR	Porcentaje		
21 -30	1	1.30	7	9	0	0	8	10.39
31 -40	2	2.60	21	27	1	1	24	31.17
Edad 41 -50	0	0.00	29	38	0	0	29	37.67
51 -60	1	1.30	11	14	0	0	12	15.58
61 -70	0	0.00	4	5	0	0	4	5.19
TOTAL	4	5.00	72	94	1	1	77	100

FUENTE: Encuesta dirigida a las enfermeras de servicios críticos del HNAAA. 2015.

Interpretación de la tabla: con respecto al desempeño laboral según edad se observa que el 94% (72 enfermeras) tienen un desempeño excelente, el 5% (4 enfermeras) un desempeño laboral bueno, y el 1% (1 enfermera) su desempeño laboral es regular.

- **Nivel de Estrés****Tabla 9**

Nivel de estrés de enfermeras de servicios críticos según edad. HNAAA Chiclayo 2015.

	Nivel de estrés						Total	Porcentaje (%)
	BAJO	Porcentaje	MEDIO	Porcentaje	ALTO	Porcentaje		
	21 – 30	8	10.39	0	0	0		
31 – 40	24	31.17	0	0	0	0	24	31.17
Edad 41 – 50	29	37.67	0	0	0	0	29	37.67
51 – 60	12	15.58	0	0	0	0	12	15.58
61 – 70	4	5.19	0	0	0	0	4	5.19
TOTAL	77	100.00	0	0	0	0	77	100

FUENTE: Encuesta dirigida a las enfermeras de servicios críticos del HNAAA. 2015.

Interpretación de la tabla: en cuanto al nivel de estrés según edad, se observa que éste es bajo en todos los grupos etarios, siendo en total 77 enfermeras que conforman el 100% de la población.

Tabla 10

Distribución de frecuencia del Nivel de estrés según el Desempeño laboral de las enfermeras que laboran en los servicios críticos del HNAAA 2015.

D. Laboral N. Estrés	Malo		Regular		Bueno		Excelente		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	%
Alto	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Medio	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Bajo	0	0%	1	1%	4	5%	72	94%	100%
TOTAL		0%		1%		5%		94%	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a las enfermeras de servicios críticos del HNAAA. 2015.

Interpretación de la tabla: del 100% de enfermeras que laboran en los servicios críticos del HNAAA que pertenecen al nivel de estrés bajo con una media de 36.9 puntos, el 94% pertenecen al desempeño laboral excelente, el 5% corresponde a un desempeño laboral bueno y el 1% pertenece al desempeño laboral regular.

Tabla 11

Estadísticos descriptivos Nivel de estrés, desempeño laboral.

	N	PUNTAJE		Media
		Mínimo	Máximo	
NIVEL DE ESTRÉS	77	28.00	53.00	36.90
DESEMPEÑO LABORAL	77	67.00	123.00	107.68

FUENTE: Encuesta dirigida a las enfermeras de servicios críticos del HNAAA, 2015.

Interpretación de la tabla: podemos observar que la media del nivel de estrés es 36.90 puntos, correspondiendo al nivel de estrés bajo; mientras que el desempeño laboral con una media de 107.68 puntos, lo que corresponde a un desempeño laboral excelente, conforme lo establecido en los parámetro de evaluación de los instrumentos.

Tabla 12**Coefficientes de Regresión**

Coefficients no estandarizados		
	B	Error estándar
(Constante)	103.614	7.867
NIVEL DE ESTRÉS	.110	.211
a. Variable		dependiente:
		DESEMPEÑO LABORAL

FUENTE: Encuesta dirigida a las enfermeras de servicios críticos del HNAAA. 2015.

Por lo tanto según la tabla 12, la regresión queda de la siguiente manera:

$$\text{Desempeño laboral} = \beta_1 + \beta_2 (\text{nivel de estrés}) + u_i$$

$$\text{Desempeño laboral} = 103.614 + 0.11 (\text{nivel de estrés}) + u_i$$

El β_2 (Parámetro que multiplica a la variable independiente), es positivo; por lo tanto, el desempeño laboral tiene relación directa con el nivel de estrés: mientras mayor sea la variable independiente, aumentará el valor de la variable dependiente.

Tabla 13

Resumen del modelo		
R	R cuadrado	R cuadrado ajustado
,060 ^a	.004	-.010
a. Predictores: (Constante), NIVEL DE ESTRES		
FUENTE: Encuesta dirigida a las enfermeras de servicios críticos del HNAAA. 2015.		

La tabla 13 indica, según el R^2 (coeficiente de determinación) que la variable independiente (nivel de estrés) no determina a la dependiente (desempeño laboral), lo que significa que, a pesar que se haga un cambio en el nivel de estrés no implicará un cambio significativo en el desempeño laboral.

Se puede explicar también lo anteriormente mencionado, porque según el análisis descriptivo, el nivel de estrés es bajo y el desempeño laboral es alto, para las enfermeras de los servicios críticos del Hospital Almanzor Aguinaga.

Lo anteriormente mencionado se corrobora en el gráfico que a continuación se presenta, donde los puntos de dispersión generan una línea casi horizontal (Gráfico 3).

- **Desempeño laboral**

Coefficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados	
	B	Error estándar
1 (Constante)	116,467	4,542
EDAD	-,203	,103

a. Variable dependiente: DESEMPEÑOLABORAL

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,223 ^a	,050	,037	8,61708

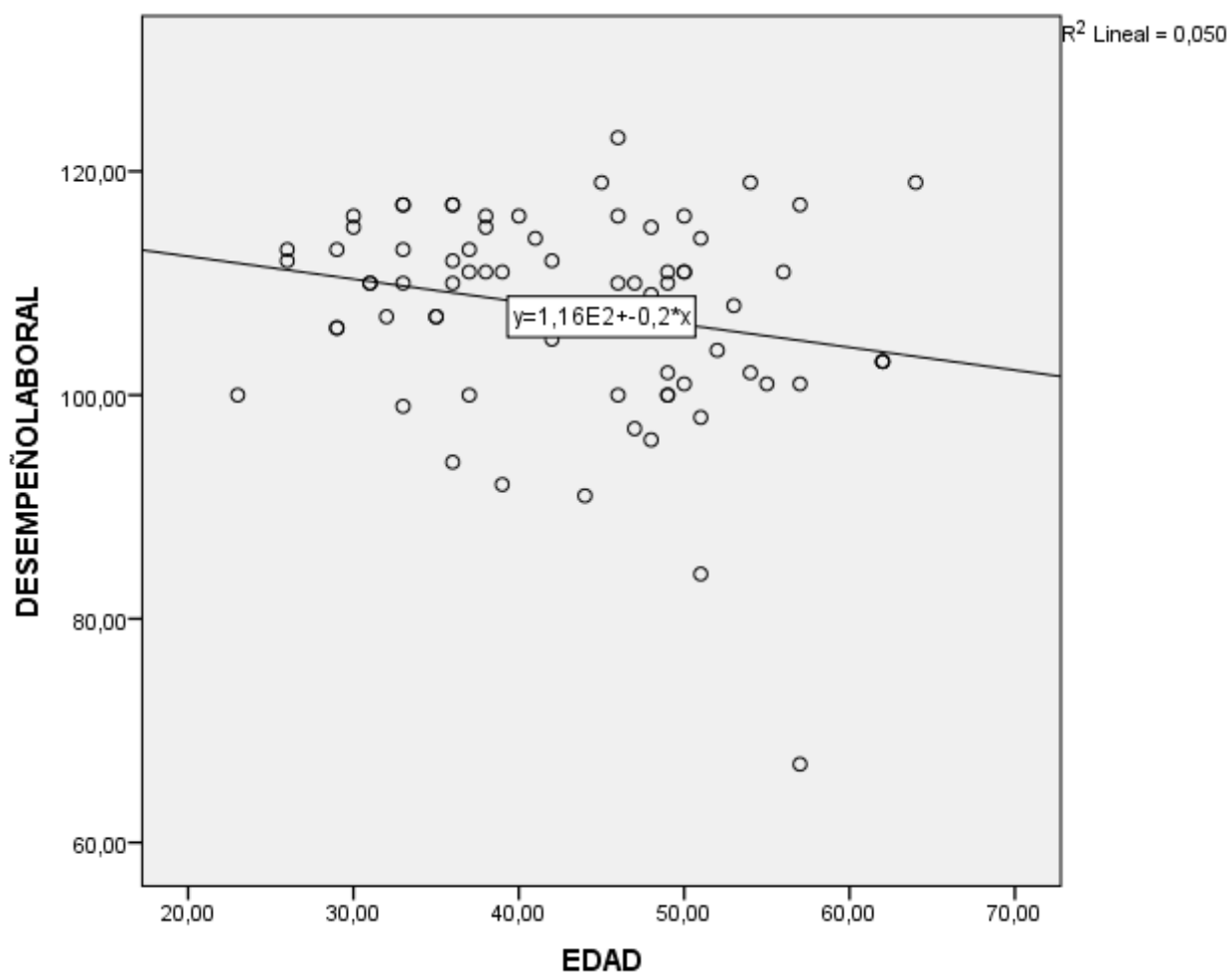
a. Predictores: (Constante), EDAD

Estas tablas permiten elaborar un gráfico de dispersión que establece la relación entre las variables e interpretarla, conforme se observa a continuación:

- **Relación del desempeño laboral con edad**

Gráfico N° 1

Línea de regresión desempeño laboral = f (edad)



Interpretación del gráfico: observamos una relación lineal indirecta, esto quiere decir que a mayor edad disminuye el desempeño laboral, por lo tanto la edad influye en el desempeño pero no lo determina.

Coefficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados	
	B	Error estándar
1 (Constante)	39,019	2,528
EDAD	-,049	,057

a. Variable dependiente: NIVELDE ESTRÉS

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,098 ^a	,010	-,004	4,79661

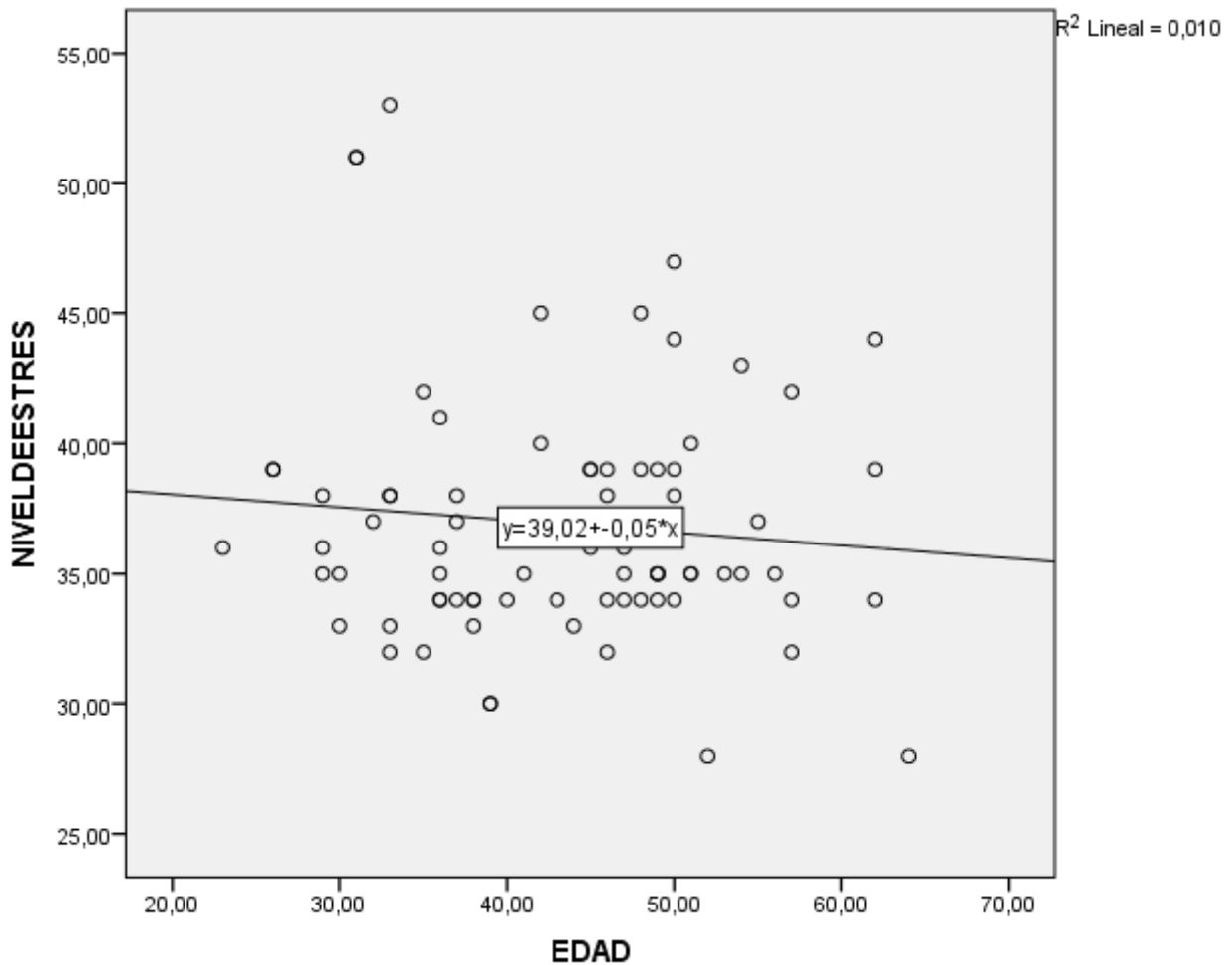
a. Predictores: (Constante), EDAD

Estas tablas permiten elaborar un gráfico de dispersión que establece la relación entre las variables e interpretarla, conforme se observa a continuación:

- **Relación del nivel de estrés con edad**

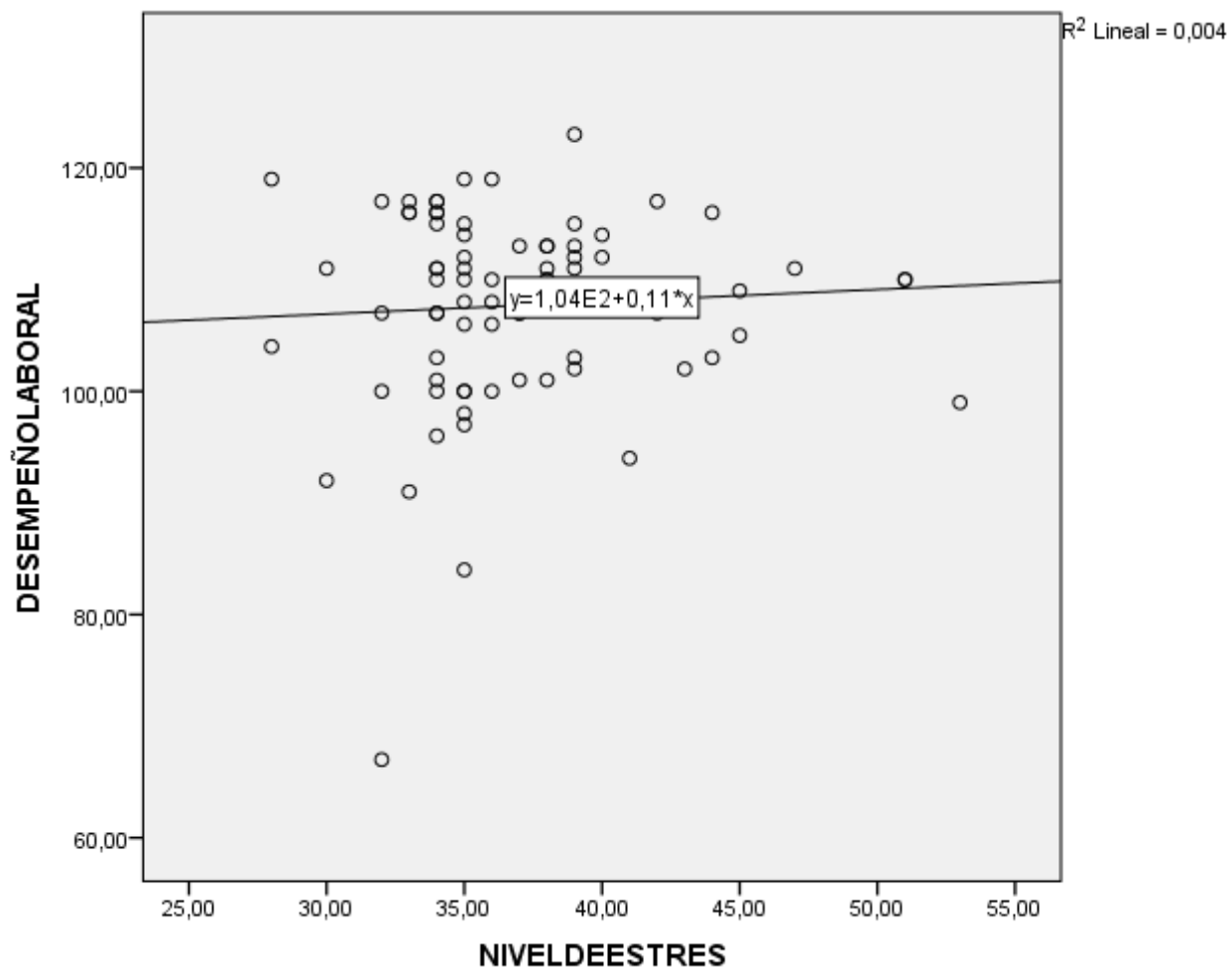
Gráfico N° 2

Línea de regresión nivel de estrés= f (edad)



Interpretación del gráfico: observamos que el estrés se relaciona con la edad de forma negativa o inversa en la población en estudio pues en todos los grupos etarios se determinó que a mayor edad el nivel de estrés disminuye.

- **Relación del desempeño laboral con el nivel de estrés**
- **Gráfico N° 3**



Interpretación del gráfico: el desempeño laboral tiene relación directa con el nivel de estrés, mientras mayor sea la variable independiente, disminuye el valor de la variable dependiente, observándose además que los puntos de dispersión generan una línea casi horizontal.

III. DISCUSIÓN

La Organización Mundial de la Salud define la “salud” como el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades¹⁸, debiendo protegerla en todo momento, entendiéndose la protección de la salud como la garantía que la sociedad otorga, por medio de los poderes públicos, para que un individuo o un grupo de individuos, pueda satisfacer sus necesidades y demandas al obtener acceso adecuado a los servicios del sistema o de alguno de los subsistemas de salud existentes en el país.¹⁹

En nuestro país la salud y seguridad de los trabajadores está amparada bajo la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Para ello, cuenta con el deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, quienes, a través del diálogo social, velan por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia.²⁰

Hablar de salud involucra: la salud física y mental, siendo ambas responsabilidad del empleador, en lo relacionado con los factores de riesgo asociados al bienestar laboral, uno de estos factores son los psicosociales, que contempla al estrés como una de las causas de alteraciones en la salud.

Los investigadores realizaron un análisis de esta problemática en los servicios críticos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, la población estuvo constituida por 96 enfermeras que trabajan en los servicios críticos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, UCI, UCIN, UCEMIN y Emergencia, se consideró estos debido a la accesibilidad de la información, la muestra fue de 77

enfermeras; con edades que oscilan entre 23 y 64 años, siendo en un 38% mayores de 41 años (Tabla N° 2), lo que se suma a una experiencia laboral mayor de 10 años en un porcentaje de 59.54% (Tabla N° 6), lo que sumado a su formación y preparación académica en post-grado, favorece un mejor afrontamiento de los sucesos y/o alteraciones de las necesidades de quienes están a su cuidado, de allí que se podría decir que tienen un mejor manejo de las situaciones que pueden conducir hacia el stress.

Los servicios críticos cuentan con una serie de situaciones y momentos estresantes que podrían conducir a una alteración emocional y por ende física en la persona, según Selye, citado por Dávalos H² menciona que en un 60% estas situaciones afectan a los profesionales de la salud (Enfermeras, Médicos, Psicólogos, etc.).

La Organización Mundial de la Salud define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción. En términos globales se trata de un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia. Cualquier cambio o circunstancia diferente que se presente puede generar estrés dependiendo, además, del estado físico y psíquico de cada individuo.²¹

Castillo I, Torres N, Ahumada A²² manifiestan que “el profesional de enfermería es particularmente afectado por el estrés derivado de su trabajo. Este personal trabaja largas jornadas, prestando cuidados a pacientes que requieren altas demandas emocionales, lo que lo hace especialmente vulnerable a presentar alteraciones del bienestar psicológico.

Entre tanto, la profesión, por sí misma, es potencialmente estresante; la confrontación con la enfermedad, el sufrimiento, la muerte, así como las

dificultades cotidianas derivadas de las relaciones con la familia, los compañeros y los horarios de rotación laboral, constituyen factores que afectan directa o indirectamente la calidad de vida de las enfermeras; estas condiciones hacen que a nivel mundial el estudio de la prevalencia de estrés en la población de enfermeras aumente.

Por otro lado de Diego A²³, sostiene que el estrés no siempre tiene consecuencias negativas, en ocasiones su presencia representa una excelente oportunidad para poner en marcha nuevos recursos personales, fortaleciendo así la autoestima e incrementando las posibilidades de éxito en ocasiones futuras. Pues un mismo hecho no resulta igual de estresante para todas las personas, ni siquiera en todas las circunstancias o momentos de la vida para el mismo sujeto.

Las respuestas al estrés son muy variadas, algunas personas responden con mayor productividad y creatividad; es probable que estas personas aprovechen la tensión derivada de la presión del tiempo en forma constructiva, aumentando su productividad.²⁴

En relación a los resultados de la investigación nos muestran que el nivel de estrés de las enfermeras de los servicios críticos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo es bajo en el 100% de la población hecho que se fundamenta en el cumplimiento del perfil del profesional para estas áreas y la experiencia de los profesionales que en ellas laboran, además se fortalece por su preparación académica y su capacitación constante conforme se verifica al indagar sobre sus estudios de post-grado siendo especialistas en un 55.8%, maestrantes 20.8%, con diplomados 2.6% y doctores 1.3% (Tabla N°5).

Por ello Grados J. citado por Arellano G²⁵ sostiene que la capacitación es la acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del

trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñarse eficientemente en una unidad de trabajo específica; pues constituye una herramienta y una estrategia que favorece el manejo de situaciones estresantes que de otra manera pueden conllevar a un mayor riesgo y por tanto a consecuencias no deseadas.

Asimismo se observa que el estrés se relaciona con la edad de forma negativa o inversa en la población en estudio pues en todos los grupos etarios planteados se determinó que a mayor edad el nivel de estrés disminuye (gráfico N°2), esto se debe a que la población en estudio recibe constante capacitación y son las profesionales de mayor edad quienes mejor se adaptan a situaciones estresantes, por lo que manifiestan que la experiencia, el conocimiento y las capacitaciones constantes son estrategias que les permiten actuar de una manera eficaz ante cualquier circunstancia.

No coincidiendo los resultados con lo expresado por Seltzer y Numerof citados por Gabel-Shemueli R²⁶ quienes sostienen que los efectos del estrés están relacionados con la edad del individuo; pues sugieren que cada edad tiene sus propios estresores y que existe relación lineal positiva entre la edad y el estrés, es decir, a mayor edad, mayor es el nivel de estrés.

Del mismo modo Sonnentag y Frese citados por Gonzáles G²⁷ señalan con respecto a los estresores laborales, se ha evidenciado que tanto hombres como mujeres sufren la tensión derivada de la ambigüedad de rol.

Sin embargo, otros estresores crónicos son sufridos más típicamente por las mujeres. Es el caso de la carga de trabajo total, incluyendo tanto el trabajo fuera de casa como el doméstico.

No obstante hay que tener en cuenta como afirma Martínez-Benlloch citado por González G²⁷ quien sostiene que las demandas actuales son múltiples y para la mayoría de mujeres, las responsabilidades familiares continúan siendo prácticamente suyas. Esta sobrecarga laboral complica la capacidad de las mujeres para relajarse y afecta a su salud mental y física.

En este contexto cabe señalar que los resultados de la investigación no muestran relación entre el estrés y el sexo (Tabla N°1 y N°9), esto debido a que la respuesta de las mujeres frente al estrés es mucho más efectiva que en los hombres, tal como afirma Pribam K²⁸, quien en sus estudios estableció ciertas diferencias entre el cerebro masculino y femenino concluyendo que las mujeres al tener un mayor predominio del hemisferio izquierdo encargado del lenguaje, la lógica y las definiciones, serían capaces de desarrollar mejores estrategias para afrontar el estrés que los hombres.

Al respecto un estudio realizado en Chile por Todaro R, Abramo L y Godoy L²⁹ a un grupo de gerentes se les solicitó evaluar a sus trabajadores entre hombres y mujeres con calificaciones de 1 a 7 puntos, obteniendo como resultado 5,5 puntos para las mujeres y 5,3 puntos para los hombres, es decir, una diferencia no significativa, pero ligeramente favorable a las mujeres; resaltando que un mayor porcentaje de empresarios opinó que las mujeres son más comprometidas con el trabajo, tienen más facilidad para adaptarse a las innovaciones y son más confiables, disciplinadas y responsables.

En relación a los resultados de la investigación se evidencia que el 100% de la población es de sexo femenino (Tabla N°1), confirmando lo planteado por Todaro R, Abramo L y Godoy L²⁹ respecto a que las mujeres son más comprometidas, responsables y se adaptan con mayor facilidad a las innovaciones en su trabajo.

A lo anteriormente mencionado se concluye que el estrés es un fenómeno de adaptación que contribuye de forma importante a la supervivencia, a un adecuado rendimiento en las actividades diarias y a un desempeño laboral eficaz.

En relación al desempeño laboral, se consideró algunas definiciones, según Chiavenato I⁵ sostiene que es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados, pues constituye una estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

Según Altuve E, Serrano C³⁰ afirman que el desempeño laboral es la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales se está obligado a ejecutar.

Frente a ello en la presente investigación se obtuvo como resultados de la evaluación a los profesionales de enfermería de los servicios críticos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo que en un mayor porcentaje 94% el desempeño laboral es excelente; bueno en 5.19% y regular 1%, (Tabla N°8), esto se debe a que la población en estudio manifiesta que la preparación más la experiencia acumulada, la eficacia en decisiones, la destreza en la ejecución de procedimientos y las buenas relaciones interpersonales, ayudan a obtener un excelente desempeño laboral.

Por lo tanto podemos afirmar que el desempeño es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer. ³¹

Reafirmando lo expuesto por Grados J, citado por Arellano G²⁵ afirma que a través de la capacitación se incrementa las aptitudes y conocimientos del trabajador para que desarrolle eficientemente su trabajo. En consecuencia se puede afirmar que el desempeño laboral de los profesionales de enfermería de los servicios críticos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo se basa en proporcionar una atención integral a los usuarios de estos servicios fundamentada en sólidos conocimientos del área científica y humanística, aplicando el proceso de enfermería como una herramienta principal de la práctica profesional.

Asimismo en este estudio se hizo una relación entre el desempeño laboral y la edad de las enfermeras de los servicios críticos de Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo obteniendo como resultado una relación lineal indirecta esto quiere decir que a mayor edad disminuye el desempeño laboral, (gráfico N°1) por lo tanto la edad influye en el desempeño pero no lo determina.

En general se piensa que la productividad se reduce con la edad; se asume que las destrezas de un individuo en particular la velocidad, agilidad, fuerza y coordinación disminuyen con el tiempo y que el aburrimiento prolongado en el trabajo y la falta de estímulos conducen a la disminución de la productividad.³²

Mingote A, García P³³ citados por Ramírez A menciona que a mayor edad aumenta la posibilidad de un bajo desempeño.

Robbins S³² considera que los trabajadores de edad tienen un menor desempeño laboral, sin embargo aportan cualidades positivas al trabajo; específicamente, experiencia, buen juicio, una fuerte ética laboral y compromiso con la calidad; cualidades que en gran medida obedecen a los procesos de capacitación que recibe el personal de enfermería del Hospital Almanzor

Aguinaga Asenjo, guardando estrecha relación con lo expresado por Gooderl J³⁴ quien afirma que la meta de un programa de capacitación es enseñar a los empleados nuevos conocimientos, habilidades y conductas que lleven a su vez, a un mejor desempeño laboral.

Es oportuno mencionar que también se estableció la relación entre desempeño laboral y nivel de estrés, obteniéndose como resultados que ambos tienen una relación directa, es decir mientras mayor sea la variable independiente (nivel de estrés), disminuye el valor de la variable dependiente (desempeño laboral) (gráfico N°3); si bien es cierto el nivel de estrés tiene relación con el desempeño laboral, éste no lo determina.

De lo anteriormente expuesto podemos afirmar que el desempeño laboral de la población en estudio es en un mayor porcentaje excelente (94%) teniendo influencia características con la edad, lo cual significa que se relaciona de una manera no significativa por lo que no es determinante para su buen desempeño laboral.

CONCLUSIONES

La capacitación y el conocimiento son herramientas básicas para disminuir el estrés y a la vez constituyen estrategias fundamentales para mejorar el desempeño laboral.

El 100% de la población encuestada es de sexo femenino.

El 81% de la población encuestada realizó estudios de posgrado, reflejándose en los bajos niveles de estrés que presentan.

El tiempo mínimo de servicio en el Hospital es de 2 años y el máximo 35, asimismo el tiempo mínimo en el área es de 2 años y el máximo de 33 años.

El desempeño laboral en la mayor parte de la población 94% es excelente, debido a la actualización de sus conocimientos a través de capacitaciones: nuevos avances en manejo de pacientes críticos, talleres: manejo del estrés, que reciben por parte de la institución en la que laboran.

El nivel de estrés en el 100% de los sujetos de investigación es bajo, este hecho responde a la actualización constante que reciben, resaltando que la capacitación es una herramienta fundamental que incrementa aptitudes, conocimientos favoreciendo el manejo de situaciones estresantes.

La relación entre desempeño laboral y la edad es lineal indirecta, es decir a mayor edad disminuye el desempeño laboral.

El nivel de estrés se relaciona de manera inversa con la edad, es decir a mayor edad el nivel de estrés disminuye.

El desempeño laboral se relaciona de manera directa con el nivel de estrés, si aumenta el nivel de estrés disminuye el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Se recomienda continuar con la implementación de programas de capacitación específicos para cada servicio crítico, las cuales deben ser canalizadas por las jefaturas de servicio e incluirlas al plan anual de capacitación del Departamento de Enfermería, las mismas deben estar dirigidas a las enfermeras que trabajan en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo con la finalidad de mantener un desempeño laboral óptimo.

Incentivar a los profesionales de enfermería de las áreas críticas del HNAAA a que continúen realizando estudios de pos grado.

Evaluar anualmente el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en las áreas acríicas del HNAAA a fin de identificar las debilidades y establecer correcciones necesarias, el cual permita el desarrollo y crecimiento de la organización.

Establecer y efectivizar políticas de reconocimiento y asensos, con el fin de destacar el buen desempeño y fomentar en el personal la adopción de mejora continua hacia la calidad en la atención.

Desarrollar e implementar acciones: talleres sobre el manejo de estrés que fortalezcan la salud de las enfermeras de los servicios críticos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, ya que esto se refleja en la calidad del cuidado que brinda a los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hanzeliková A, García M, Pomares M, Pardo M, Del Monte J. La calidad de vida profesional de las enfermeras en geriatría. *Enfermería Global* [Revista en línea] 2011 abril. [acceso 03 de setiembre de 2014]; 10(24). Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v10n24/administracion2.pdf>
2. Dávalos H. Nivel de Estrés Laboral en Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa [Tesis pre grado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2005.
3. Baldursdóttir G, Jonsdóttir H. La importancia de la enfermera cuidando comportamientos según la percepción de los pacientes que reciben atención en un servicio de urgencias. *Heart and Lung* [Revista en línea] 2002 enero-febrero. [acceso 04 de septiembre de 2014]; 31(1). Disponible en: [http://www.heartandlung.org/article/S0147-9563\(02\)92491-X/abstract](http://www.heartandlung.org/article/S0147-9563(02)92491-X/abstract).
4. Orihuela M. Influencia del Estrés Ocupacional en el Rendimiento Laboral del Personal Médico y Enfermeras de las Unidades de Emergencia de Adultos y Quirófano del Hospital Dr. Felipe Guevara Rojas de El Tigre, Estado Anzoátegui, enero-junio 2008 [Tesis Doctoral]. Puerto Ordaz: Universidad Nacional Experimental de Guayana; 2009.
5. Chiavenato I. administración de Recursos Humanos. 5 ed. Colombia: Mc Graw-Hill; 2004.
6. Herrera L. Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas [Tesis pregrado]. Retalhuleu: Universidad Rafael Landívar; 2012.

7. Queipo B, Useche M. El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. Revista de Ciencias Sociales [Revista en línea] Septiembre - Diciembre 2002. [acceso 18 de enero de 2016]; 8(3).
Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/280/28080308/index.html>.
8. Graterón V, Montero M, Pañuela L, Reyes M y Pazcuzzo C. Nivel de estrés laboral y algunos factores condicionantes en el personal de enfermería del Hospital Central “Antonio María Pineda”. Barquisimeto, Estado Lara. enero-abril. 1999.
9. Guamán F, Campoverde G. “El estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal de planta: médicos y de enfermería que trabajan en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Milagro” [Tesis]. Los Ríos: Universidad Técnica de Babahoyo; 2014.
10. Morales C. Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño noviembre – diciembre Lima- Perú 2006 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007.
11. Essalud. Reglamento de Organización y Funciones de la Red Asistencial Lambayeque -Juan Aita Valle. 2010; 73-75.
12. Decreto legislativo que regula la política integral de compensaciones y entregas económicas del personal de la salud al servicio del Estado. Decreto Legislativo N° 1153 de 11 de setiembre de 2013. Diario Oficial el Peruano, n° 502666, (12-09-2013).

13. Hurtado I, Toro J. Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio. Venezuela: CEC, SA; 2007.
14. Gujarati D. Econometría. 4^a ed. México: Campus; 2006.
15. Sgreccia E. Manual de Bioética. Madrid: Biblioteca de autores cristianos; 2007.
16. Santiesteban H. Modelos éticos: El personalismo. 2006; 14-17.
17. Cádiz J. Rigurosidad científica y principios orientadores para el evaluador/investigador. Revista de Estudios Médico Humanísticos [Revista en línea] [acceso 9 de junio de 2015]; 9(9). Disponible en: <http://escuela.med.puc.cl/publ/arsmedica/arsmedica9/ars3.html>.
18. Organización Mundial de la Salud [Página principal en Internet] Ginebra: Preguntas más frecuentes; 2006 [actualizada en 2016; acceso 10 marzo 2016]. <http://www.who.int/suggestions/faq/es/>
19. Organización Panamericana de la Salud [Página principal en Internet] Washington, D.C.: Protección social en salud; 2013 [actualizada en 2016; acceso 10 marzo 2016].
http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=4180%3A2007-proteccion-social-salud&catid=1932%3Asocial-protection&Itemid=2075&lang=es
20. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ley N° 29783 de 19 de agosto de 2011. Diario Oficial el Peruano, n° 448695, (20-08-2011)

21. Torrades S. Estrés y burnout. *Offarm* [revista en línea] 2007 [acceso 11 de junio de 2015]; 26 (10): [104-107]. Disponible en: www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-pdf-13112896-S300.
22. Castillo I, Torres N, Ahumada A, et al. Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Salud Uninorte* [Revista en línea] 2014 [acceso 13 de junio de 2015]; 30(1): [34-43]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850005>.
23. De Diego A. Seguridad y prevención de riesgo en el almacén. España: Paraninfo, S.A.; 2014.
24. Atalaya M. El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data* [Revista en línea] 2001 [acceso 13 de junio de 2015]; 2(4): [25-36].
Disponible en:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf.
25. Arellano G. Propuesta de capacitación para disminuir el estrés laboral y mejorar la calidad de vida en una empresa de Recursos Humanos. [Tesis]. México: Universidad Nacional Autónoma de México; 2005.
26. Gabel-Shemueli, R, Peralta V, Paiva Rosa, et al. Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia* [Revista en línea] 2012 [acceso 13 de junio de 2015]; 17(58): [271-290].
Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>.
27. Gonzáles G. Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género. [Tesis doctoral]. Valencia: Universidad de Valencia; 2006.

28. Pribam K. Estrés laboral y comunicación organizacional en hombres y mujeres [Tesis maestra]. Puebla: universidad de las Américas Puebla; 2007.
29. Todaro R, Abramo L, Godoy L. Desempeño laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios. Centro de Estudios de la Mujer [Revista en línea] 2001 [197-236]. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/cpa/n17-18/n17a08>.
30. Altuve E, Serrano C. Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Dean y el desempeño laboral [Tesis]. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello; 1999.
31. Bautista L, Jiménez S, Meza J. Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander. Revista Ciencia y Cuidado [Revista en línea] 2012 [acceso 13 de enero de 2016]; 9(2): [64-70]. Disponible en: [file:///C:/Users/Alexis/Downloads/Dialnet-DesempenoLaboralDeLosEnfermerosAEgresadosDeLaUnive-4114602%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Alexis/Downloads/Dialnet-DesempenoLaboralDeLosEnfermerosAEgresadosDeLaUnive-4114602%20(3).pdf).
32. Robbins S. Comportamiento Organizacional. 10ª ed. México: Pearson Educación; 2004.
33. Ramírez A. Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas [Tesis maestra]. Montemorelos: Universidad de Montemorelos; 2014.
34. Gooderl J. Administración de Pequeñas Empresas. 16ª ed. México: Cengage Learning; 2012.

ANEXOS



Anexo N° 01

Consentimiento Informado

Datos informativos:

Institución : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
 Investigadores : Arelis Sstffany Elera López, Jesús Alexis Gálvez Paucar
 Título: Desempeño laboral y nivel de estrés. Enfermeras que brindan cuidados en servicios críticos. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo; 2015.

Propósito del Estudio:

Lo estamos invitando a participar en un estudio llamado: Desempeño laboral y nivel de estrés. Enfermeras que brindan cuidados en servicios críticos. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo; 2015. Estamos realizando este estudio para describir la relación entre desempeño laboral y el nivel de estrés en enfermeras que brindan cuidados críticos y de emergencia. Con la finalidad de conocer los resultados y proponer mecanismos que permitan mantener o restablecer el equilibrio psicoemocional, en las enfermeras del servicio de emergencia, el cual podría conllevar a que el profesional brinde una atención integral con calidad al paciente Hospitalizado.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio, se debe saber que se desarrollarán los siguientes pasos:

1. Luego de que usted dé su consentimiento, se le entregará dos cuestionarios, el primero que evalúa el desempeño laboral consta de 32 preguntas, y el segundo para evaluar el nivel de estrés cuenta con 22 preguntas, ambos cuestionarios serán autoadministrados, serán resuelto de forma anónima para proteger su identidad y en un tiempo estimado de 25 minutos.
2. Posteriormente se procesará la información de manera confidencial y se emitirá un informe general de los resultados, a la institución donde usted labora y a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
3. Finalmente los resultados serán probablemente publicados en una revista científica.

Beneficios:

Usted no obtendrá ningún beneficio por participar en el estudio, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor entendimiento del tema en estudio.

Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en el estudio. Sin embargo estaremos para comprenderlo.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo



Anexo N° 02

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

I. Introducción:

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de obtener información sobre el desempeño del personal a su cargo. El mismo cuenta con una serie de preguntas que se le solicita conteste de forma objetiva, para tal efecto encontrará 4 diferentes estimaciones.

II. Contenido:

III. Datos Generales:

1. Edad:
2. Sexo: F () M ()
3. Otros estudios:
4. Tiempo total de servicio en el Hospital:
5. Tiempo de servicio:
6. Estado civil:
7. Lugar de procedencia:
9. Lugar de residencia:
10. N° de hijos: Edad:

IV. Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de preguntas los cuales usted deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) los ítems de qué representa la frecuencia con que usted suele tener dichas manifestaciones.

- Siempre (4 puntos)
- Casi siempre (3 puntos)
- A veces (2 puntos)
- Nunca (1 punto)

Actividades comprendidas	Proceder del profesional	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	1. Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada.				
	2. Si se ausenta de sus labores, es por descanso médico.				
	3. Cumple con los horarios de alimentación establecidos.				
	4. Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores.				
	5. Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas.				
	6. Cuando trabaja horas extras, respeta los horarios que se le establecieron.				
TRABAJO EN EQUIPO	7. Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.				
	8. Antepone el beneficio de grupo al individual.				
	9. Manifiesta identificación con su grupo de trabajo.				
	10. Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevo integrantes del departamento.				

PRODUCTIVIDAD	11. Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones.				
	12. Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la empresa.				
	13. Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.				
	14. Entrega su trabajo según la calendarización establecida.				
	15. Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.				
	16. Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.				
RESPECTO Y RESPONSABILIDAD	17. Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato.				
	18. Cumple con las políticas internas del departamento.				
	19. Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros.				

CALIDAD EN EL TRABAJO	20. Demuestra una conducta adecuada frente a las quejas del usuario externo.				
	21. Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la empresa.				
	22. Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la empresa.				
	23. El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la empresa.				
	24. La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria.				
	25. Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido.				
	26. Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.				
	27. Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.				

<p>TRABAJO BAJO PRESIÓN</p>	<p>28. Está dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.</p>				
	<p>29. Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.</p>				
	<p>30. Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.</p>				
	<p>31. Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando este es bastante agitado.</p>				
	<p>32. Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.</p>				



Anexo N° 03

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS

I. Introducción:

Estimado Licenciada(o):

El presente instrumento tiene como objetivo obtener información sobre el nivel de estrés en las enfermeras que brindan cuidados en servicios críticos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Agradecemos de antemano su colaboración, garantizándole que la información que usted nos brinda es anónima.

II. Contenido:

III. Datos Generales:

1. Edad:
2. Sexo: F () M ()
3. Otros estudios:
4. Tiempo total de servicio en el Hospital:
5. Tiempo de servicio:
6. Estado civil:
7. Lugar de procedencia:
9. Lugar de residencia:
10. N° de hijos: Edad:

IV. Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de preguntas los cuales usted deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) los ítems de qué representa la frecuencia con que usted suele tener dichas manifestaciones.

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

DIMENSIONES	Nunca	Una vez al mes o menos	Una vez a la semana	Todos los días	Pocas veces al año o menos	Unas pocas veces al mes	Pocas veces a la semana
AGOTAMIENTO EMOCIONAL							
1. Me siento emocionalmente cansado(a) por mi trabajo en el Servicio.							
2. Cuando termino mi turno en el Servicio, me siento vacío(a).							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro turno de trabajo, me siento cansado(a).							
4. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa(o).							
5. Siento que el trabajo que realizó todo el día me cansa(o).							
6. Me siento frustrado por mi trabajo.							
7. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.							
8. Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa.							
9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							

REALIZACIÓN PERSONAL							
10. Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente.							
11. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
12. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
13. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.							
14. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
15. Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes.							
16. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.							
17. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							

DESPERSONALIZACIÓN							
18. Siento que trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
19. Siento que me he vuelto más duro(a) con las personas.							
20. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
21. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.							
22. Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas.							