



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Estrés laboral y rendimiento laboral en personal de enfermería del
servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022.

AUTORA:

Rojas Pachas, Diana Patricia (orcid.org/0000-0002-8222-2082)

ASESOR:

Maestro Ruiz Barrera, Lázaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia, por su gran apoyo y amor incondicional.

También a todas las personas que apoyaron en la realización de esta tesis realizando valiosos aportes.

Agradecimiento

A Dios, A mi familia, por todo el apoyo recibido.

A mi asesor el Maestro Lázaro Ruiz Barrera, por su dirección en este proceso.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	44

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Confiabilidad de los instrumentos	16
Tabla 2	Resultados de la prueba de normalidad de las variables de estudio	19
Tabla 3	Niveles de estrés laboral	20
Tabla 4	Niveles de las dimensiones de estrés laboral	21
Tabla 4	Niveles de rendimiento laboral	22
Tabla 6	Niveles de las dimensiones de rendimiento laboral	23
Tabla 7	Correlación <i>Rho</i> de Spearman entre el estrés laboral y rendimiento laboral	24
Tabla 8	Correlación entre la dimensión agotamiento y cansancio emocional con estrés laboral	25
Tabla 9	Correlación entre la despersonalización y el rendimiento laboral	26
Tabla 10	Correlación entre la realización personal y el rendimiento laboral	27

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue el de determinar la relación entre el estrés laboral y rendimiento laboral en un hospital de la ciudad de Lima, 2022. Fue empleada una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional, contándose con la participación de 56 colaboradores del personal de enfermería pediátrica de la institución referida. A partir de los resultados del estudio se demostró que existe relación inversa, baja y estadísticamente significativa entre ambas variables ($Rho = -.329$, Sig. = .018). En los resultados descriptivos se encontró para la variable estrés laboral que en los colaboradores predomina un nivel medio con un 54.9%, y para rendimiento laboral predomina un nivel bueno con 64.7%. Así también, fue detectada correlación inversa, baja y significativa entre la dimensión agotamiento y cansancio emocional con el rendimiento laboral ($Rho = -.338$, Sig. = .015), siendo la única del estrés laboral con la cual se estableció. A partir de los hallazgos se concluyó que existe relación entre ambas variables de estudio, demostrándose la hipótesis de la investigación.

Palabras clave: estrés, rendimiento, laboral, enfermería, y correlación.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between work stress and work performance in a hospital in the city of Lima, 2022. A quantitative approach methodology was used, non-experimental design, cross-sectional and correlational level, with the participation of 56 collaborators of the pediatric nursing staff of the referred institution. The results of the study showed that there is an inverse, low and statistically significant relationship between both variables ($Rho = -.329$, $p = .018$). In the descriptive results, it was found for the work stress variable that the average level predominates in the collaborators with 54.9%, and for work performance a good level predominates with 64.7%. Also, an inverse, low and significant correlation was detected between the burnout and emotional exhaustion dimension and job performance ($Rho = -.338$, $p = .015$), being the only one of the job stress with which it was established. From the findings it was concluded that there is a relationship between both study variables, demonstrating the hypothesis of the research.

Keywords: stress, performance, job, nursing and correlation.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación trata de ver la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral que se causa en el personal de enfermería de un hospital de Lima y las consecuencias de esta.

Las personas nos desarrollamos en un mundo globalista, complejo y hasta muchas veces agitado, el cual nos vuelve personas vulnerables he incluso mantenemos un grado de estrés en nuestra vida cotidiana considerándolo como “el malestar de la civilización” (Muñoz et al., 2018; García y Livisupa, 2018).

El estrés es uno de los problemas de salud más comunes y de suma importancia en los últimos años, debido a las consecuencias y repercusiones que causan en la salud del trabajador (Gardner et al., 2018; Izquierdo, 2018). Es así como puede llegar a convertirse en una enfermedad crónica (Acosta, 2021; Barrionuevo, 2019), si no es manejado adecuadamente, causando grandes daños en la salud del personal afecto, así como en la institución a la cual pertenece de una manera económica (García-Pulido y Mercado-Rivas, 2018).

El estrés laboral viene a ser un gran problema para las instituciones debido a que afecta al personal de una manera significativa ocasionando una serie de reacciones físicas, psicológicas, emocionales y cognitivas dañando así la salud y disminuyendo el rendimiento laboral (Cristobal, 2019; Acero-Montoya, 2020).

Por su parte, la enfermería está orientada en la preservación de la vida del individuo, al mismo tiempo de su salud, realizando su trabajo basado en principios, ética desarrollando una labor personalizada y colectiva, priorizando el cuidado del individuo, familia y comunidad que se desarrolla en un entorno asumiendo un compromiso, lo cual representa una carga laboral en el personal y un grado de estrés, afectando así su rendimiento laboral (Aranda, 2021; Delgado-Espinoza et al., 2020).

La relación entre enfermera y paciente es muy estrecha y en este sentido la carga o exceso de pacientes para el personal de enfermería afecta directamente al trato digno y de calidad con el que se debe atención al usuario, causando un nivel de estrés al no poder cumplir con las actividades y desempeño que esperan dar ante las necesidades de un paciente hospitalizado.

Stordeur (2010) refiere que existen estresores que afectan la salud del personal, ordenándolos según su impacto y gravedad. Sus investigaciones arrojaron que la principal causa era la sobrecarga de trabajo seguido de los conflictos con el personal médico, conflictos con los mismos compañeros, y no tener claros los objetivos y funciones. Asimismo, es sabido que el estrés laboral representa el 50% de los males que afectan al personal de enfermería, en el contexto clínico (Bernardo de Quirós, 2007).

Debido a ello, se han establecido proyectos de ley dirigidos a una adecuada carga laboral y la relación enfermera/paciente lo que proporcionaría una mejor calidad y satisfacción del equipo de trabajo (Sarsosa-Prowesk y Charria-Ortiz, 2018; Pino, 2020; Borgarello, 2019), siendo esto importante, debido al impacto negativo del estrés laboral sobre el rendimiento del personal (Duarte et al., 2020).

La prevalencia en países de la región como en Argentina, se obtuvo que el 26.7% que los trabajadores sufrían de estrés mental ocasionado por una carga laboral, afectando su desempeño. En Brasil, el 14% de inasistencia del personal pudo ser explicado en función de males ocupacionales relacionados con el aspecto psicológico y en Chile, el 27.9% del personal de salud sufre o ha sufrido estrés en algún momento y depresión.

En el Perú es sabido que más del 70% de la población sufre de estrés laboral el cual repercute en su rendimiento laboral. Contemplándose la situación en el contexto local de un Hospital, a la actualidad, el servicio de pediatría se encuentra con alta carga laboral debido a la falta de recursos humanos en el campo de enfermería. A raíz de la pandemia se incrementó la demanda de pacientes por lo que los jefes priorizan las unidades de Covid-19, dejando poco personal en el servicio de Pediatría generando así sobrecarga laboral en los trabajadores de dicho servicio.

No obstante, dicho servicio desarrolla el programa de madre acompañante por lo que la enfermera no solo trabaja con el paciente pediátrico sino también con el familiar, aumentando así el tiempo, la dedicación y carga laboral por lo que se evidencia estrés laboral, bajo rendimiento laboral e insatisfacción del desempeño

que quisieran brindar al paciente, por ende, poder manejarlo o prevenirlo nos ayudara a mantener una salud física y mental adecuado del personal.

Por lo antes expuesto, el problema general de la investigación fue: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022?; los problemas específicos fueron: (1) ¿De qué manera se relaciona el agotamiento emocional con el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022?, (2) ¿De qué manera se relaciona la despersonalización con el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022?, (3) ¿De qué manera se relaciona la realización personal con el rendimiento laboral en el personal de enfermería de un hospital de Lima, 2022?.

La justificación teórica de esta investigación se sostuvo por haberse evidenciado, a través de estudios anteriores, que el estrés laboral está relacionado con el rendimiento laboral del personal de enfermería, en especial en los servicios de pediatría, debido a su complejidad en la atención y en el manejo de la familia acompañante. Es así como se sumará a las evidencias empíricas basadas en modelos teóricos con alto grado de relevancia en la comunidad académica y científica.

A nivel práctico, los resultados de la investigación permitirán tomar decisiones más oportunas frente a las afecciones del personal por estrés laboral, la cual se ha convertido en una epidemia, de acuerdo con la OMS. En tal sentido, priorizar mejoras en las condiciones de salud de quienes atienden a la salud de otras personas, traerá beneficios a nivel de atenciones, productividad y aspectos relacionados al bienestar del personal en el centro de trabajo.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) refiere que el estrés laboral es un factor de riesgo para la salud causando deficiencia e incapacidad en el trabajador. Evidenciándose el mayor porcentaje en las unidades de hospitalización afectando su capacidad física y rendimiento laboral.

En tal sentido, a nivel metodológico, la investigación quiere determinar de manera eficaz que al tomar las medidas adecuadas se puede evitar el estrés y así

mejorar el rendimiento laboral, para poder brindar atención de calidad a los pacientes, manejar ambientes agradables y mantener una salud mental y física adecuada del personal de enfermería, lo cual nos permitirá combatir, disminuir y prevenir el estrés laboral que no solo tiene repercusión en el personal de enfermería sino también en la institución. Además, nos permitirá implantar programas de manejo del estrés el cual permitirá mantener un rendimiento laboral y productividad óptima.

Asimismo, esta investigación aportará a investigaciones futuras sobre la situación real que aqueja al personal de la salud y le permitirá profundizar en este tema.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022. los objetivos específicos fueron: (1) Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022, (2) determinar la relación entre la despersonalización y el rendimiento labora en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022. (3) Determinar la relación entre la realización personal con el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022.

Se planteó para la investigación como hipótesis general: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022. Las hipótesis específicas fueron: (1) Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022, (2) Existe relación significativa entre la despersonalización y el rendimiento labora en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022, (3) Existe relación significativa entre la realización personal con el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes internacionales encontrados para esta investigación fueron:

Chaguay (2021), tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral percibido en el personal del hospital, para lo cual plantea una investigación de diseño no experimental, correlacional, cuantitativa, transversal. La muestra estuvo conformada por 152 profesionales, llegando a la conclusión que, si existe relación entre el estrés laboral y desempeño laboral, a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte significativo ya que permite reconocer la existencia de estresores en el ambiente laboral.

Villacres (2019), tuvo como objetivo determinar el impacto del estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del Instituto de seguro social, para ello aplico y diseñó una metodología analítica y deductiva, contando con una población de 335 participantes, llegando a la conclusión que si existe relación significativa entre ambas variables, a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte significativo por resaltar el desarrollo de técnicas para la prevención y tratamiento del estrés y mejora del desempeño laboral.

Kaminyoge (2019), tuvo como objetivo determinar la relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral del personal en una institución, para ello aplico y diseñó una metodología descriptiva, correlacional, teniendo una muestra de 56 profesionales, llegando a la conclusión si existe relación entre las dos variables, a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte significativo en el cual resalta la importancia del manejo del estrés para el adecuado rendimiento laboral de las instituciones.

Arango (2018), tuvo como objetivo ver la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en mujeres de una fábrica. Con una metodología de diseño descriptivo, tipo cuantitativo. Tuvo una muestra de 50 mujeres trabajadoras, llegando a la conclusión que, si hay relación entre el grado de estrés y el rendimiento laboral, teniendo un aporte significativo debido a que refleja la importancia de estas variables y la relación entre sí.

Li (2017), en el artículo de investigación tuvo como objetivo indagar sobre los efectos modeladores que resultan de las estrategias utilizadas para afrontar la

relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en China, para lo cual plantea una investigación de corte transversal, analítico, además de estadísticas descriptivas, con una muestra de 852 enfermeras de distintos hospitales (4 hospitales), llegando a la conclusión que las medidas adoptadas para afrontar de una manera adecuada el estrés y el desempeño laboral causan efecto de manera positiva, a partir de ello se puede afirmar que dicho artículo tiene aporte significativo para buscar estrategias adecuadas para el uso de las variables.

Los antecedentes nacionales encontrados para esta investigación son:

Muñante (2021), tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería de la unidad de respuesta rápida en pacientes COVID19 durante el primer trimestre del año 2021, para ello aplico y diseñó una metodología de tipo correlacional, no experimental, contó con una población de 36 enfermeras, el cual concluye que si hay relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral, a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte significativo para el manejo del estrés y mejora del rendimiento laboral.

Ramírez (2020), tuvo como objetivo encontrar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de enfermería, para lo cual se aplicó y diseño la metodología descriptivo transversal, correlativo, cuantitativo, diseño no experimental, que contó con una muestra de 33 enfermeras del hospital, llegando a la conclusión que si existe relación entre las variables, a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte significativo debió que permite tener en claro que la distribución adecuada de las funciones permiten tener un mejor rendimiento laboral y disminuye el nivel de estrés en los trabajadores.

De la Cruz (2018), tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores de salud, para lo cual se aplicó y diseño la metodología de asociación, cuantitativo, observacional, transversal, que cuenta con una muestra de 92 trabajadores de salud, llegando a la conclusión que el estrés laboral se relaciona de manera considerable estadísticamente con el desempeño laboral, a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene

aporte significativo considerando el alto índice de relación entre las variables los que nos lleva a seguir investigando a profundidad.

Huamán (2018), tuvo como objetivo analizar la relación del nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería, para lo cual se aplicó y diseño la metodología de tipo cuantitativo, correlacional , transversal que contó con una muestra de 77 enfermeras del hospital, llegando a la conclusión que si existe relación de ambas variables a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte significativo debido que nos permitirá establecer medidas preventivas ante el estrés y así mejorando la salud del personal.

Santillán (2017), tuvo como objetivo señalar la relación entre estrés y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología , para ello se aplicó y diseñó una metodología de tipo descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo , transversal, no experimental, con una población de 32 enfermeros, llegando a la conclusión que si hay relación entre el estrés y desempeño laboral en las enfermeras del servicio estudiado, a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene aporte significativo debido que indica que el nivel de estrés que se maneja es de nivel moderado siendo este de 66.7%.

El estrés se ha definido como un factor de riesgo psicosocial por muchos años. Hans Selye (1936), utilizó la palabra por primera vez por quien lo define como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio” el cual tras varios estudios determinó que el estrés se relaciona con las funciones cerebrales. También destaca los “factores estresantes “los cuales pueden ser agentes biológicos, el entorno, o estímulos, los cuales son las que generan una reacción fisiológica y psicológica en las personas de manera positiva o negativa pudiendo alterar la salud física y/o mental del individuo.

También resalta Martínez (2004) que el estrés está vinculado estrechamente con la depresión, miedo, fatiga, ansiedad y otros sentimientos negativos que ocasiona ciertas circunstancias amenazantes en el individuo.

La palabra estrés es muy utilizada actualmente, la Organización Internacional del trabajo (OIT, 2016) define “al estrés como una respuesta física y emocional a un daño que se da por un desequilibrio entre las exigencias y las

capacidades de la persona para desenvolverse frente a situaciones diferentes”. El estrés laboral se da en la organización donde se labora, la forma de trabajo y las relaciones interpersonales.

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2007) define al estrés laboral como una reacción de la persona ocasionada por una sobrecarga de sus conocimientos y habilidades, pero esta reacción es ocasionada por agentes estimulantes y estresores, por lo que el estrés bloquea las habilidades y destrezas de la persona para realizar sus funciones.

Se evidencio que en algunos estudios que las exigencias laborales excesivas ocasionan mayor riesgo de agotamiento emocional aproximadamente siete veces más, dos veces mayor riesgo los malestares de cuello, espalda, mortalidad cardiovascular y tensión e hipertensión, así como dolores de cabeza y trastornos digestivos entre otros.

La presencia de estrés laboral en los trabajadores ocasiona trastornos de salud mental como el “Burnout” o desgaste emocional, viéndose reflejado en el rendimiento laboral hasta llevando a realizar comportamientos poco saludables como consumo de sustancias psicoactivas (Rodríguez, 2011).

La OIT (2016) define como causas del estrés laboral los factores psicosociales, que se dividen en entorno laboral, condición de trabajo, las funciones a realizar y la capacidad de desarrollo del trabajador, lo cual tendrá relevancia en la salud de la persona (enfermedades mentales y físicas), rendimiento y satisfacción laboral.

Existen 3 tipos de estrés, estos se clasifican en estrés agudo, estrés episódico y estrés crónico. El estrés agudo se caracteriza por presentarse a raíz de exigencias del pasado y las que se anticipan al futuro cercano, el estrés episódico se da cuando se cuándo se presenta estrés agudo repetitivamente, es frecuente en personas con responsabilidades y presiones excesivas sin poder organizarse, se torna irritable, descontrolada e incapaz de organizar su vida (Orlandini,1999).

Tenemos también el estrés crónico, el cual se manifiesta por presentar un estado de alarma constante y no ver solución al problema que la aqueja. Este estrés se da en ocasiones de exigencias y presión continua por largos periodos de tiempo.

En este tipo de estrés las personas suelen aprender a sobrellevarla, generando un sobre desgastamiento que conlleva a una crisis nerviosa fatal. Siendo este tipo de estrés difícil de darle tratamiento.

El estrés tiene 3 fases: (a) La fase de alarma, es cuando la persona se adiestra para enfrentar alguna dificultad, generando reacciones químicas, ocasionando en el organismo taquicardias, aumento de la presión tensión muscular, (b) fase de resistencia, es la duración del estado de alarma, donde el cuerpo no puede relajarse, y la (c) fase de agotamiento, generalmente se da en el estrés crónico, durante tiempos prolongados que dependerá de la persona afectada. Esta es la fase más preocupante, debido que, al no desaparecer la causa del estrés, termina agotando a la persona generando problemas físicos y psicológicos, evidenciándose en cansancio general, angustia y debilidad. (Melgosa, 1999).

Existen 3 dimensiones referentes al estrés, de acuerdo con el modelo de Maslach y Jackson (1982) las cuales son: (a) Agotamiento emocional; esto se manifiesta con el cansancio y fatiga que puede manifestarse de manera física, emocional y psicológica. El agotamiento laboral se da cuando el trabajador se siente inepto para realizar sus funciones como lo hacía en el principio, (b) la despersonalización, esto se da cuando existen sentimientos negativos con respuestas contradictorias y una disposición negativa hacia otras personas, estas personas se sienten desmotivadas para realizar sus funciones además de irritables y su bajo rendimiento laboral, (c) realización personal, esto se refiere al logro que necesita realizar las personas para llegar a la excelencia, a través de determinada actividad, que se asocia a la emoción de orgullo y satisfacción personal. De caso contrario se presenta la sensación de fracaso.

En cuanto a los modelos de Proceso de Desgaste Profesional, encontramos el modelo de “Demandas y recursos Laborales”, quien nos dice que se maneja dos líneas de desarrollo, siendo la primera la de agotamiento profesional y la segunda los recursos Laborales, por ende, nos dice que frente a altas demandas laborales el desgaste de energía en el personal será mayor por ende la motivación será baja. Esto está muy ligado a los aspectos físicos sociales y psicológicos el cual permitirá llegar al objetivo que traza la institución. (Demerouti, 2007).

Rendimiento laboral, se define como el mérito total que se espera de un trabajador frente a una actividad, en un tiempo determinado, pudiendo ser este negativo o positivo, el cual dependerá del rendimiento del trabajador, y que se refleja en la contribución que hace a la institución (Motowidlo, 2003).

Se manejan dos percepciones con respecto a rendimiento, algunos refieren que el rendimiento son los resultados que da el trabajador. Para Campbell & McCloy (1993), ve el rendimiento evaluando los resultados obtenidos del individuo donde ve la eficiencia.

Waldman (1994) nos indica que la manera de actuar del trabajador nos permite estimar la eficiencia del rendimiento. Por lo que el rendimiento lo cuantifican a la producción que realiza el trabajador, y es evaluado frente a eso.

Por otro lado, existen diferentes autores que definen el rendimiento como conjunto de actividades que los realizan en el centro de labores. Viéndolo de esta manera la productividad, eficacia, eficiencia y excelencia está ligado al producto obtenido, en cuanto el rendimiento ve el comportamiento que va dar el producto.

Para Moorhead y Griffin (1998) el rendimiento laboral es la relación entre la motivación y la capacidad del trabajador.

En tanto existen varios factores en cuanto el rendimiento laboral como individuales, situacionales, objetivos como subjetivos. Los factores individuales más considerados son: los factores físicos del trabajador, los factores de entrenamiento y los psicológicos. y entre los factores situacionales tenemos factores que están vinculado con la naturaleza de la tarea, y los factores relacionados con la organización.

En tanto para medir el rendimiento laboral se realiza en relación a la eficacia y productividad que tiene el trabajador para realizar sus funciones desarrollándose con habilidades, destreza y producción.

Velázquez (2013) recalca que la evaluación es el instrumento que nos permitirá ver en qué manera se cumplen las metas trazadas a nivel personal. Se realiza una evaluación imparcial y de forma total del desenvolvimiento laboral y la productividad. Esta evaluación nos llevará a saber dónde se generan los conflictos

entre el personal y la institución. En tanto, no solo verá aspectos negativos del evaluado sino también los aspectos positivos de este.

La evaluación será de pasos consecutivos y claros, informando los aspectos a evaluar, cómo se realizará, y cada que tiempo se llevará a cabo.

Esta investigación se basa en la teoría del Doble Factor de Herzberg, quien muestra a un grupo de profesionales destacan por tener alto índice de motivación desarrollando sus funciones laborales, no obstante, si se observa condiciones inadecuadas el rendimiento laboral disminuirá.

Para este estudio se plantean las siguientes dimensiones, según Minsa, nos dice que se divide en ocho dimensiones para su evaluación:

Planificación / colaboración: nos refiere que cada trabajador es capaz de evaluar su propio trabajo, el de los demás que están a su cargo, así como la colaboración en diferentes funciones que pueda realizar los demás. La responsabilidad es la dedicación con la que cumplen sus funciones. La iniciativa es la capacidad resolutive que tiene el trabajador frente a conflictos que se le presenten. Seguido, la oportunidad nos refiere que es la búsqueda de realizar las funciones designadas. La calidad del trabajo es la manera de ordenada y precisa de entrega un trabajo, además de las relaciones interpersonales, es la forma como te desenvuelves con tus demás compañeras mostrando empatía y solidaridad y el cumplimiento de normas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se ha realizado fue básica ya que nos permitió tener un conocimiento completo teniendo en cuenta los aspectos más importantes de los fenómenos y la relación entre ellos (CONCYTEC, 2020).

También se basó en el enfoque cuantitativo, debido a que se usó la recolección de datos para determinar si la hipótesis utilizada es verídica o no, a través de las mediciones numéricas y determinar ciertas teorías (Hernández et al., 2014).

Sobre el diseño de la investigación fue no experimental, transversal correlacional. Siendo transversal dado que el análisis de los fenómenos se da en un único momento. No experimental debido a que se utilizó sin que haya alteración deliberada en las variables, y se desarrolló en su forma original para ser analizada (Hernández et al., 2014).

También fue correlacional ya que se analizó para luego ver la relación que existen entre las variables en estudio delimitado en un determinado tiempo (Hernández et al., 2014).

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Estrés Laboral.

Definición conceptual: Se define el estrés como una respuesta física y emocional a un daño que se da por un desequilibrio entre las exigencias y las capacidades de la persona para desenvolverse frente a situaciones diferentes". El estrés laboral se da en la organización donde se labora, la forma de trabajo y las relaciones interpersonales (OIT, 2016).

Definición operacional: Esta variable se dividió en las siguientes 3 dimensiones las cuales son: (a) Agotamiento emocional y laboral, (b) despersonalización, (c) realización personal (Maslach et al., 1997)

Indicadores:

- a) Agotamiento emocional y laboral,
- b) Despersonalización,
- c) Realización personal.

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Rendimiento laboral.

Definición conceptual: Se define como el mérito total que se espera de un trabajador frente a una actividad, en un tiempo determinado, pudiendo ser este negativo o positivo, el cual dependerá del rendimiento del trabajador, y que se reflejara en la contribución que hace a la institución, según Motowidlo (2003).

Definición operacional: Esta variable fue sub dividida en 8 dimensiones según cuestionario de MINSA (2008).

Indicadores:

- a) Planificación / colaboración.
- b) La responsabilidad.
- c) Iniciativa.
- d) Oportunidad.
- e) Calidad del trabajo.
- f) Confiabilidad y discreción:
- g) Relaciones interpersonales,
- h) Cumplimiento de normas.

Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

En esta investigación la población fue de 56 personas divididos en 29 técnicos en Enfermería y 27 licenciadas en Enfermería que laboraban en el servicio de Pediatría. La población se determina al grupo de personas o elementos que serán estudiados en un momento determinado (Carrasco, 2016).

Criterios de inclusión:

- Licenciadas en Enfermería que labora en el servicio de Pediatría de un Hospital.
- Técnico en Enfermería que labora en el servicio de Pediatría de un Hospital.

Criterios de exclusión:

- Personal de Enfermería que realice trabajo remoto.
- Trabajadores de otras especialidades de un Hospital.

3.3.2 Muestra

En nuestra investigación la muestra fue censal, igual a la población, De un total de 56 participantes que conformaron a la muestra del estudio, 5 formaron parte del estudio piloto para evaluar las propiedades de validez y confiabilidad de las medidas de los instrumentos de investigación. Los 51 restantes, formaron parte del estudio final. La muestra es un sector de la población que se escoge para la recolección de datos para ser analizado, siendo este grupo representativo (Hernández et al., 2014).

3.3.3 Muestreo

El muestreo en esta investigación fue no probabilístico intencional por conveniencia además que vino a ser la misma cantidad de la población, por considerarse un grupo reducido, considerándose el trabajar con 56 participantes pertenecientes al personal de Enfermería que laboran en el servicio de Pediatría.

3.3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis fue de 56 personas divididos en 29 personales técnicos en Enfermería y 27 licenciadas en Enfermería que laboran en el servicio de Pediatría.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1 Técnicas

La técnica que se utilizó fue la encuesta, mediante la cual se realizó la recolección de datos. Las técnicas son la forma de recolectar los datos, para saber y determinar las experiencias de los entrevistados (Sabino, 2009).

3.4.2 Instrumentos

El uso de instrumentos es la manera que tiene el investigador para ayudarse a obtener información a ser medida (Tamayo y Tamayo, 2007). Fueron empleados

en este caso, como instrumentos de la investigación, 2 cuestionarios, los cuales contienen enunciados que midan el estrés y desempeño laboral. Estos se describen a continuación:

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre : “Inventario de Burnout (MBI)”

Autor : Maslach et al. (1997)

Dimensiones: Agotamiento emocional y laboral, la despersonalización, realización personal.

Baremos : Nivel bajo (0 - 44), nivel medio (47 - 91), nivel alto (92 - 132).

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre : “Formato de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral”

Autor : MINSa (2008)

Dimensiones: Planificación/colaboración, Responsabilidad, Iniciativa, Oportunidad, Calidad del trabajo, Confiabilidad y discreción, Relaciones interpersonales y Cumplimiento de normas.

Baremos : Eficiente (36 – 40), Muy bueno (29 - 35), bueno (22- 28), regular (15 - 21), deficiente (8- 14).

3.4.3 Validez y confiabilidad

La validez de un instrumento es el grado de medición de la variable de manera real (Hernández et al., 2014).

La validación fue realizado a través de juicio de expertos, siendo estos 3 profesionales con grado de maestros, quienes respaldan los instrumentos a utilizar, tras a ver sido evaluados.

La confiabilidad de un instrumento se mide por varias técnicas que se da de manera repetida a un mismo objeto para encontrar la similitud, con el fin de comprobar si la información es confiable (Hernández et al., 2014).

Para determinar la confiabilidad se realizó la prueba piloto a 5 profesionales de enfermería el cual se obtuvo en el reporte de SPSS los siguientes resultados: Instrumento de estrés laboral con 22 ítems: 0,779 (confiabilidad alta), el instrumento

de rendimiento laboral con 8 ítems: 0,890 (confiabilidad alta). Adicionalmente se adjunta en el anexo la base de datos recogida de la prueba piloto.

Tabla 1

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Nº de ítems	Alpha de Cronbach
Escala de Estrés laboral	22	0.779
Escala de Rendimiento Laboral	8	0.890

Nota: Fuente: Datos procesados del estudio piloto

3.5 Procedimientos

El trabajo de investigación se realizó solicitando permiso al director de la institución correspondiente para aplicar la encuesta en el área de trabajo del personal de enfermería, en coordinaciones previas del servicio. En el mismo sentido, se socializó un formato de consentimiento informado explicando el objetivo de la investigación, como las atribuciones y derechos de las partes (investigador y participante), en función de los principios éticos que rigen el presente trabajo.

Una vez realizado dichos procesos, se inició la recolecta de datos de los participantes que cumplieron con los criterios de inclusión de la muestra, de manera presencial. En el proceso de recolección, se verificó que los elementos de cada cuestionario sean completados de acuerdo con sus instrucciones respectivas, despejando posibles dudas de los participantes del estudio.

Habiendo realizado las verificaciones correspondientes, los datos obtenidos fueron codificados en una hoja de cálculo de Microsoft Excel para posteriormente procesar los datos desde el programa estadístico SPSS, versión 25. Desde este punto se examinó la distribución de respuestas de los participantes, depurando los datos sobre posibles omisiones y vacíos, sesgos u outliers. Finalmente, el trabajo realizado fue reportado en el apartado de Resultados, para su posterior contraste y discusión frente a otros estudios y las perspectivas teóricas que correspondan a la naturaleza de cada variable.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos a nivel descriptivo fue presentada las tablas de frecuencias respectivamente. Este análisis fue acompañado de otros estadísticos en función de medias, desviaciones estándar, mínimos y máximos, como también coeficientes de asimetría y curtosis. De manera secuencial, fueron reportados a modo de frecuencias y porcentajes los niveles obtenidos en cada variable de estudio, en función de los formatos de calificación de los instrumentos y sus categorizaciones respectivas (Yacizi & Yolacan, 2007; Razali & Wah, 2011).

A partir de ello, a nivel inferencial fue realizada la prueba de normalidad para lo cual fue empleado coeficiente de correlación de Spearman, conforme la distribución no paramétrica de ambas variables, para determinar el grado de relación que guardan estas entre sí. En el caso paramétrico, se hizo uso del cociente de correlación R de Pearson, al recomendarse su aplicación para el análisis de las correlaciones entre variables continuas con distribución normal (Obilor & Amadi, 2018; Hernández et al., 2014). En el caso contrario, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman (Hernández et al., 2014; Schober et al., 2018).

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación fue desarrollada siguiendo los principios éticos de la Ley de Protección de Datos, Ley N° 29733 y de la Declaración De Helsinki (World Medical Association [WMA], 2013), la cual contempla el desarrollo de investigaciones en seres humanos. En tal sentido, fue empleado un consentimiento informado para los participantes del estudio, con la finalidad de dejarlos en conocimiento de los fines de la investigación, sus derechos y las responsabilidades de la autora.

Los principios éticos sobre los cuales fue efectuado el presente trabajo están basados en la autonomía, beneficencia, no maleficencia, integridad y justicia, sobre la legislación nacional e internacional vigente. El principio de autonomía se rige a partir de la voluntad e iniciativa del participante de formar parte de la investigación y sus procesos; asimismo, la beneficencia es conceptuada en las ventajas a corto, mediano y largo plazo que percibirán los participantes, en función de los resultados

de la investigación. Asimismo, la no maleficencia refiere el cuidado del participante durante la investigación, manteniéndose condiciones adecuadas para no perjudicar su integridad a nivel físico o emocional. Finalmente, desde el principio de justicia se homogenizan las condiciones de igualdad y respeto para todos los participantes del estudio (De Bennato, 2018; D' Andrade et al., 2020).

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados Descriptivos

Se determinaron los niveles obtenidos por ambas variables de estudio a partir del total de datos recolectados de los participantes. De manera general y por dimensiones son presentados los niveles de ambas variables, como se muestra de manera contigua.

Tabla 2

Niveles de estrés laboral

	Niveles	Fr	% Relativo	% Acumulado
Estrés laboral	Medio	28	54.9 %	54.9 %
	Bajo	14	27.5 %	82.4 %
	Alto	9	17.6 %	100.0 %

Nota: Fr. Frecuencia relativa. %: Porcentaje

Comenzando con la primera variable estrés laboral, se detectaron niveles de estrés laboral prevalentemente medios, representando en un 54.9% del personal evaluado. En ese sentido, el estrés percibido por el personal de enfermería puede presentar la sintomatología característica del estrés, aun siendo manejable o tolerable en el entorno de trabajo. Entre tales, pueden encontrarse con mayor prevalencia a los dolores de cabeza, palpitaciones, tensión muscular, malestar emocional, entre otras condiciones, sin llegar a ser de gravedad.

En contraparte, el 27.5% representan un estrés laboral bajo, lo cual implicó mayor predisposición a la realización de sus labores o actividades en el área de enfermería pediátrica, dado que no se vio afectado por alguna de las condiciones que comprometieran su integridad o estado de salud.

Sin embargo, el 17.6% del total de participantes presentaron un nivel de estrés laboral alto. En tal sentido, se hizo más probable encontrar cuadros clínicos con sintomatología de mayor nivel de compromiso psicofisiológico, entre los cuales destacan las crisis de ansiedad, problemas para respirar, taquicardias, falta de sueño, entre otros y, por consecuencia, presentarse una baja en la atención y concentración sobre las actividades realizadas en el establecimiento de salud.

Tabla 3*Niveles de las dimensiones de estrés laboral*

	Niveles	Fr	% Relativo	% Acumulado
Agotamiento emocional y laboral	Bajo	0	0.0 %	0.0 %
	Medio	0	0.0 %	0.0 %
	Alto	51	100.0%	100.0 %
Despersonalización	Bajo	0	0.0 %	0.0 %
	Medio	0	0.0 %	0.0 %
	Alto	51	100.0%	100.0 %
Realización personal	Bajo	0	0.0 %	0.0 %
	Medio	5	9.8 %	9.8 %
	Alto	46	90.2 %	100.0 %

Nota: Fr. Frecuencia relativa, %: Porcentaje

Específicamente, los colaboradores se caracterizaron por presentar agotamiento emocional y laboral, los niveles en su totalidad fueron altos (Fr = 51, % = 100%). lo cual se caracteriza por las repercusiones que se generan a nivel de manifestaciones emocionales como la alegría, tristeza, frustración o enojo en el impedimento de efectivizar dichas expresiones emocionales. Así también, presentaron un estado de despersonalización con niveles altos (Fr = 51, % = 100%) sobre el cual se dificulta el reconocer y tener control absoluto sobre las propias emociones y pensamientos, llevando a estos hacia un mecanismo defensivo de “espectadores” de las circunstancias o sucesos que viven en el día a día a nivel laboral.

En contraparte, la mayoría presentó niveles altos de realización personal, (Fr = 46 % = 90.2%,) los cuales se caracterizaron por el deseo de superarse a sí mismos, alcanzar sus objetivos profesionales y personales a partir de las labores que ejercen respecto al trabajo especializado.

Es entonces que el estrés laboral percibido se explicó para la mayor parte de casos por todas sus dimensiones, siendo la tendencia de los participantes a mantenerlo mientras realizan sus actividades diarias, con un impulso hacia el deber o el sentido de responsabilidad que demandan sus funciones.

Tabla 4*Niveles de rendimiento laboral*

	Niveles	Fr	% Relativo	% Acumulado
Rendimiento laboral	Deficiente	0	0.0 %	0.0 %
	Regular	0	0.0 %	0.0 %
	Bueno	33	64.7 %	64.7 %
	Muy bueno	18	35.3 %	100.0 %

Nota: Fr. Frecuencia relativa, %: Porcentaje

Conforme lo esperado, los niveles de rendimiento laboral en los participantes se caracterizaron por buenos y muy buenos, representando el nivel bueno con 64.7% de participantes y el nivel muy bueno 35.3% restante. En tal sentido, absolutamente ningún miembro del personal se caracterizó por presentar rendimiento regular o deficiente, con un 0.0%, lo cual implica la calidad del trabajo que dichos colaboradores efectúan durante sus labores en la institución anteriormente referida.

En tal sentido, la presencia prevalente de un buen y muy buen rendimiento trae consigo mejores resultados en los procesos del hospital, en el área de enfermería pediátrica, en función de las actividades o protocolos que sigue el personal de salud evaluado. Es así como 18 participantes se destacaron por su desempeño profesional en el nivel muy bueno, y siendo 33 miembros del personal de enfermería pediátrica con un nivel bueno.

Tabla 5*Niveles de las dimensiones de rendimiento laboral*

	Niveles	Fr	% Relativo	% Acumulado
Planificación	Bueno	30	58.8 %	58.8 %
	Muy bueno	13	25.5 %	84.3 %
	Regular	7	13.7 %	98.0 %
	Excelente	1	2.0 %	100.0 %
Responsabilidad	Muy bueno	20	39.2 %	39.2 %
	Excelente	1	2.0 %	41.2 %
	Bueno	25	49.0 %	90.2 %
	Regular	5	9.8 %	100.0 %
Iniciativa	Bueno	32	62.7 %	62.7 %
	Muy bueno	5	9.8 %	72.5 %
	Regular	14	27.5 %	100.0 %
Oportunidad	Regular	19	37.3 %	37.3 %
	Bueno	24	47.1 %	84.3 %
	Muy bueno	8	15.7 %	100.0 %
Calidad del trabajo	Muy bueno	14	27.5 %	27.5 %
	Bueno	26	51.0 %	78.4 %
	Regular	11	21.6 %	100.0 %
Confiabilidad y discreción	Bueno	26	51.0 %	51.0 %
	Muy bueno	6	11.8 %	62.7 %
	Regular	19	37.3 %	100.0 %
Relaciones interpersonales	Regular	31	60.8 %	60.8 %
	Bueno	20	39.2 %	100.0 %
Cumplimiento de normas	Regular	23	45.1 %	45.1 %
	Bueno	17	33.3 %	78.4 %
	Deficiente	3	5.9 %	84.3 %
	Muy bueno	8	15.7 %	100.0 %

Nota: Fr. Frecuencia relativa, %: Porcentaje

Los participantes presentaron un nivel bueno de planificación (58.8%), responsabilidad (49%), iniciativa (62.7%), oportunidad (47.1%), calidad del trabajo (51%), confiabilidad y discreción (51%), sobre lo cual se demostró el nivel de rendimiento laboral en tales aspectos. Sin embargo, también fueron caracterizados por presentar un nivel regular en sus relaciones interpersonales (60.8%) y el cumplimiento de normas (45.1%), siendo dos de las debilidades del grupo, en donde hace falta mejorar dichos aspectos.

4.2 Resultados Inferenciales

Para la prueba de normalidad, nos planteamos las siguientes hipótesis:

H₁: La distribución de los datos recolectados tienen una distribución normal.

H₀: La distribución de los datos recolectados no tienen una distribución normal.

Tabla 6

Resultados de la prueba de normalidad de las variables de estudio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,152	51	,005
Agotamiento y cansancio emocional	,122	51	,056
Despersonalización	,138	51	,016
Realización personal	,171	51	,001
Rendimiento laboral	,154	51	,004
Planificación / colaboración.	,317	51	,000
Responsabilidad	,275	51	,000
Iniciativa	,343	51	,000
Oportunidad	,248	51	,000
Calidad del trabajo	,259	51	,000
Confiabilidad y discreción	,278	51	,000
Relaciones interpersonales	,395	51	,000
Cumplimiento de normas	,271	51	,000

Nota: gl: grados de libertad, sig.: significancia estadística

Para la prueba de normalidad de las variables del estudio se tomó en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnov, teniendo en cuenta que la muestra es igual a 56 participantes, y tomando en consideración un nivel de significancia de 0.05. Como es mostrado, los resultados de las pruebas de normalidad evidenciaron que *Sig.* para la variable estrés muestra una cifra de ,005 y para la variable rendimiento laboral muestra una cifra de ,004 por lo que se caracterizaron por presentar una distribución no normal, obteniéndose valores por debajo de la significancia estadística de 0.05 para determinarla. En tal sentido, se rechazó la hipótesis alterna (H₁), y se optó por el análisis no paramétrico de las pruebas de hipótesis inferenciales, a partir del uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman, con un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia de 0.05.

Para resolver la hipótesis general y específicas del estudio, nos planteamos las siguientes pruebas de hipótesis:

H₁: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022.

H₀: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022.

Tabla 7

Correlación Rho de Spearman entre estrés laboral y rendimiento laboral

			Estrés Laboral	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,329*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	51	51
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	-,329*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	51	51

Nota: * La correlación es significativa en el nivel 0,05 (sig. bilateral).

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

Entonces se puede afirmar una correlación existente entre el estrés laboral y rendimiento laboral, dado que *Sig.(bilateral)* es igual 0,018, menor a 0,05. La correlación es significativa, dado que el *sig. bilateral* obtenido se situó por debajo del nivel de significancia establecido. Y con un coeficiente de correlación de -0.329 determinando un relación baja e inversa entre estrés laboral y rendimiento laboral, (*Rho* = -0.329, *Sig.* = 0.018). En tal sentido, se confirma la hipótesis general del estudio (H₁): Existe relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022, siendo esta también inversa. Esto quiere decir que conforme mayor estrés percibe el personal, menor es el rendimiento que desempeñan en sus actividades laborales y, asimismo, mientras menor estrés estos perciben, mejor es su rendimiento.

H₁: Existe relación significativa entre el agotamiento y cansancio emocional con el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022.

H₀: No existe relación significativa entre el agotamiento y cansancio emocional con el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y laboral con el rendimiento laboral

			Agotamiento emocional y laboral	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional y laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,338*
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	51	51
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	-,338*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	51	51

Nota: * La correlación es significativa en el nivel 0,05 (Sig. bilateral).

Como es visible desde la tabla 8, se determinó que existe una correlación entre el agotamiento emocional y laboral y el rendimiento laboral, dado que sig(bilateral) es ,015. siendo significativa, dado que el valor de significancia bilateral obtenido es menor al establecido en un inicio de 0.05. teniendo también una relación inversa, baja, con un coeficiente de correlación de -0.338.

Con este resultado es demostrada la primera hipótesis específica del estudio, afirmándose que: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y laboral con el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022 (H₁), además de ser inversa.

Asimismo, este hallazgo implica que conforme el agotamiento emocional y laboral sea mayor, el rendimiento laboral será menos eficiente en el personal evaluado. Esto equivale a decir también que quienes presenten menos agotamiento emocional o encuentren mayor estabilidad en sus emociones, se desempeñan laboralmente con un mejor rendimiento.

H₁: Existe relación significativa entre la despersonalización y el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la despersonalización y el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022.

Tabla 9

Correlación entre la despersonalización y el rendimiento laboral

			Despersonalización	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,116
		Sig. (bilateral)	.	,417
		N	51	51
Rendimiento laboral	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	-,116	1,000
		Sig. (bilateral)	,417	.
		N	51	51

Nota: Sig. (bilateral): significancia estadística,

Por otro lado, como es mostrado en la tabla 9, no se detectaron correlaciones estadísticamente entre la despersonalización y el rendimiento laboral, dado que el nivel de significancia estadística alcanzado es ,417 superando al inicialmente establecido de 0.05.

Con este hallazgo, no se demuestra la segunda hipótesis de la investigación, al afirmar que: No existe relación significativa entre la despersonalización y el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022 (H₀).

Siendo así, una mayor o menor presencia de despersonalización como dimensión del estrés laboral no se relaciona con un rendimiento más o menos eficiente en el personal de enfermería evaluado, y viceversa.

H₁: Existe relación significativa entre la realización personal y el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la realización personal y el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022.

Tabla 10

Correlación entre la realización personal y el rendimiento laboral

			Realización personal	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	,010
		Sig.(bilateral)	.	,945
		N	51	51
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,010	1,000
		Sig.(bilateral)	,945	.
		N	51	51

Nota: *p* (bilateral): significancia estadística,

Desde los resultados mostrados en la tabla 10, se infiere que no existe relación estadísticamente entre la realización personal y el rendimiento laboral, dado que el valor de significancia bilateral obtenido es ,945 estando por encima del inicialmente establecido de 0.05.

Es, por tanto, que no se demuestra la tercera hipótesis específica de esta investigación, dado que: No existe relación significativa entre la realización personal y el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022 (H₀).

En un sentido más amplio, la realización personal no es un factor que conforme a su incremento o decremento se relacione con un mejor o peor rendimiento laboral en el personal de enfermería pediátrica evaluado. Esto implica que enfermeros con un rendimiento más eficiente no necesariamente buscan sentirse más realizados; como tampoco, quienes presentan un rendimiento menos eficiente se sienten menos realizados.

V. DISCUSIÓN

Se desarrolló la presente investigación con el objetivo de determinar si existe relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en el personal de enfermería pediátrica de un hospital limeño, en el 2022. En tal sentido, se logró determinar la hipótesis general del estudio, indicándose que dicha relación existe, siendo inversa y de nivel bajo con los valores $Rho = -0.329$, $Sig. = 0.018$; es decir, a medida que el estrés laboral incrementa, el rendimiento laboral decae en el entorno de trabajo de los participantes de este estudio.

Los resultados de la investigación son concordantes con los de otros investigadores que reportaron resultados similares como, por ejemplo, la de Chaguay (2021) quien demostró que dicha relación fue estadísticamente significativa en 152 trabajadores de salud. Asimismo, con una muestra de 335 servidores públicos del Instituto de Seguro Social, Villacrés (2019) demostró la misma relación, llegando a conclusiones similares.

En el mismo sentido, estos hallazgos se suman en concordancia a los reportados por Kaminyoge (2019) quien empleando para su estudio una muestra de tamaño similar que en la del presente estudio, con 56 profesionales, determinó que los niveles de estrés se encontraron relacionados al desempeño o rendimiento laboral y, así también, Arango (2018) quien, con un diseño similar al de esta investigación, detectó que ambas variables guardan relación, siendo esta inversa y estadísticamente significativa.

Asimismo, existen estudios en el contexto nacional que son concordantes con los resultados obtenidos en esta investigación, con una correlación significativa, baja e inversa entre estrés laboral y rendimiento laboral, dado que el sig. bilateral obtenido se situó por debajo del nivel de significancia establecido ($Rho = -0.329$, $Sig. = 0.018$). tales como el de Muñante (2021), quien llevó a cabo su investigación en el personal de enfermería de una unidad de respuesta rápida en pacientes COVID19 durante el primer trimestre de 2021, siendo su población similar y contando con la participación de 38 enfermeras, siendo alrededor de 18 menos que en este estudio. A este estudio, se suma el de Ramírez (2020) quien también

detectó correlación inversa y significativa entre las mismas variables con 33 enfermeras, como parte de su grupo de análisis.

Llevando el término *rendimiento laboral* a significados similares, investigaciones como las De la Cruz (2018) evidenciaron que el estrés laboral se vincula o relaciona con el desempeño profesional en una muestra de 92 trabajadores de salud. En tal sentido, otro estudio a nivel nacional como el de Huamán (2018) condice el resultado de esta investigación, al también detectar que dicha relación se estableció de manera significativa en un grupo de 77 enfermeras de un hospital; como también, finalmente, lo afirmaría Santillán (2017) quien detectó la misma relación en 32 enfermeras del servicio de neonatología de un establecimiento de salud local.

Teóricamente cabe considerar la presencia de factores reguladores del estrés laboral en función de los factores de riesgos psicosociales que pueden verse involucrados con sus causas, tal y como lo han especificado expertos en el desarrollo del tema como Selye (1936) y Martínez (2004). En ese sentido, la presencia de agentes predispositores como los biológicos, del entorno, nuevos estímulos, entre otros pueden generar un efecto de respuesta diferencial de los individuos en el ambiente de trabajo, llegando, en el peor de los casos, a afectar a la salud física y psicológica del personal evaluado.

La relación inversa detectada implica que conforme el estrés laboral aumenta en el personal, así también disminuye su rendimiento laboral, lo cual es concordante con los modelos de proceso y desgaste profesional, conforme al de demandas y recursos laborales”, desde el cual se indica que, frente a altas demandas laborales, el desgaste de energía del personal será mayor y la motivación para desarrollar sus actividades como comúnmente se hacían, será menor (Demerouti, 2007). A esta demanda, se suma la sobrecarga física, mental o psicológica que el personal percibe dentro del hospital anteriormente referido dado que se encontró que el agotamiento emocional y laboral y el rendimiento laboral tienen relación significativa con un valor de sig.=,015 y un Rho= -0.338.

Sin embargo, se hace pertinente destacar la presencia de factores de afrontamiento al estrés, como lo estipuló Li (2017) al hacer mención de los efectos moderadores sobre la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal

de enfermería de 4 establecimientos de salud en China. En dicho sentido, trabajar sobre medidas preventivas o de afrontamiento ante el estrés puede traer beneficios a la salud como generar repercusiones positivas sobre el desempeño o rendimiento en el trabajo, tratándose del personal de enfermería evaluado en el presente contexto y el internacional.

El implementar dichas estrategias de afrontamiento al estrés en el personal disminuiría la probabilidad de que el mismo se vea afectado por trastornos de salud mental, como el síndrome de quemarse por el trabajo, también conocido como *Síndrome de Burnout*, tal y como lo indicó Rodríguez (2011). Concordando con este punto, se sabe también que organizaciones como la OIT (2016) reconocen a los factores dentro del entorno laboral como desencadenantes del estrés laboral, motivo que se suma, con mayor razón a las justificantes para el desarrollo de programas basados en mecanismos de afrontamiento al estrés en el trabajo. Esto, también con el deparo que la institución debe de tener en función de la evitación de cuadros de estrés agudo y crónicos, los cuales se asocian a enfermedades de mayor riesgo para el personal, mitigando su salud e integridad y afectando la organización de su vida (Orlandini, 1999), sumándose a estos los episodios de crisis nerviosas con riesgo fatal, las cuales tienen mayores dificultades en el tratamiento de la respuesta orgánica.

Por otra parte, se ha evidenciado la relación que 1 de 3 dimensiones del estrés laboral guardan con el rendimiento laboral, las cual refiere al agotamiento o cansancio emocional, dado que el valor de significancia bilateral obtenido es menor al establecido en un inicio de 0.05 ($Rho = -0.338$, Sig. bilateral = 0.015). En tal sentido, se hace reconocible la fatiga que el personal pueda estar experimentando a nivel físico, emocional o psicológico, percibiendo esta incapacidad para realizar sus funciones como las podrían haber realizado en un principio, limitándolos de alcanzar sus objetivos dentro de la organización.

En función del rendimiento laboral, en la investigación los niveles de rendimiento laboral en los participantes se caracterizaron por buenos y muy buenos, representando el nivel bueno con 64.7% de participantes y el nivel muy bueno 35.3% restante. las implicancias establecidas a partir de la búsqueda del mérito total que se espera de un trabajador en un tiempo determinado, puede

traducirse tanto en los resultados que este aporta a la organización como en su productividad por objetivos y funciones realizadas (Motowidlo, 2003). Siendo así, a partir de tales se hace posible medir la eficiencia de tales, a partir de resultados, como lo señalaron en su momento Campbell & McCloy (1993) y Waldman (1994), concordantes con dicho punto.

Asimismo, para ahondar en una mayor comprensión de las implicancias del significado del rendimiento laboral, existen factores que convergen sobre este, tales como los de motivación y capacidad que no han sido analizados como parte del presente estudio (Moorhead & Griffin, 1998). En ese sentido, la presencia de factores individuales, tan objetivos como subjetivos, pueden repercutir sobre las respuestas finales de rendimiento en la realización de actividades designadas funcionalmente por la institución, desde donde no se contemplan totalmente y se miden en indicadores de eficacia, productividad, destrezas y habilidades (Moorhead & Griffin, 1998).

En tal sentido, evaluar el rendimiento laboral permitió tener medidas del actuar del personal de forma imparcial (Velázquez, 2013). Se complementaron específicamente dichas medidas con el modelo de Herzberg, a partir del cual se establecieron los niveles de planificación, responsabilidad, calidad del trabajo, oportunidad, iniciativa, confianza y discreción, el cumplimiento de normas y la calidad de las relaciones interpersonales en el personal evaluado, gracias a la medida implementada por el MINSA (2008).

Como limitantes de la investigación se ha observado al hecho de incluir únicamente a colaboradores del personal de enfermería de la institución hospitalaria anteriormente referida, por lo que, en función de la validez externa, no existen posibilidades de extrapolar los hallazgos de esta investigación sobre un grupo más grande con características similares y perteneciente a la institución. Esto, dada la delimitación de la población, en donde no se incluyeron a otros agentes de los servicios de salud como médicos pediatras, especialistas de lenguaje, aprendizaje, internos de medicina, entre otros.

Así también, se ha observado otra limitación importante en el diseño del estudio, dado que fue de nivel correlacional. Este diseño limita la capacidad de

análisis del mismo porque establece la covariabilidad dada de manera interdependiente entre las dos variables del estudio, sin destacar qué porcentaje de una explica a la otra. Siendo así, futuras investigaciones podrían profundizar en un sentido más profundamente analítico qué efectos tiene el estrés laboral sobre el rendimiento de los colaboradores del personal, tomando en consideración la versatilidad de la muestra, como antes mencionado.

El sentido de orden y potencial explicativo entre las variables sumaría a comprender mejor la incidencia del estrés laboral para poder abordarlo en la institución, a partir de la detección de los factores de riesgo que mejor lo explican y así mejorar el desempeño de los colaboradores. Esto, acompañado del entrenamiento de sus habilidades y aptitudes, en contraste a los factores sobre los cuales se ha visto relación, podría mejorar los servicios de salud en el hospital trayendo consigo un impacto social de mayor beneficio a la sociedad.

Por otra parte, los instrumentos de medida reflejaron adecuadas propiedades psicométricas en función de sus evidencias de validez y confiabilidad, permitiendo la replicabilidad del diseño del estudio en investigaciones posteriores con ambos instrumentos. Sin embargo, hace falta evaluar el ajuste de los modelos de medida en función del procesamiento de las puntuaciones con estrategias de análisis derivadas del modelamiento de la estructura interna de cada cuestionario, como lo son los análisis factoriales exploratorios y confirmatorios. Tales evidencias de validez son superiores a las de contenido y criterio, dado que tienen soporte para sustentar el modelo teórico a través del comportamiento de las medidas obtenidas con los ítems de cada instrumento.

En el mismo sentido, es recomendable evaluar la fiabilidad de las respuestas en el instrumento para la evaluación del rendimiento laboral a partir de los modelos de respuesta al ítem, dado que no tienen características como para proceder con estrategias de análisis por consistencia interna como las que se dan a través del uso del coeficiente Alpha u Omega. Esto, vista la unidimensionalidad de cada ítem interpretándose como único en el modelo de Herzberg que implementó el MINSA (2008); es decir, para este modelo, cada ítem representa una competencia en función de indicador, que a su vez es equivalente a las dimensiones; por tanto, el análisis sobre cada función de respuesta al ítem facilitaría la capacidad

discriminativa de dichos elementos como también su probabilidad de respuesta en función de las alternativas que se consignan en el instrumento.

Con el conocimiento sobre el papel que cumplen tales factores, será posible que se estructuren modelos explicativos orientados hacia la prevención del estrés laboral y mejoras sobre el rendimiento del personal, en el presente como en otros establecimientos de salud de la región. Sobre dichas evidencias, se hará un uso más apropiado de recursos en la planificación de programas preventivos y promocionales que contrarresten los efectos del estrés y permitan mejoras sobre la productividad o el rendimiento del personal, llevando a la institución a brindar servicios de mayor calidad, con una preparación humana más sólida, en función de la evidencia empírica.

Son, entonces, estos los detalles pendientes a consignarse en el desarrollo de futuras investigaciones que deben responder a las necesidades metodológicas como del análisis de casos en poblaciones similares de estudio que puedan incluir a todos los factores y circunstancias anteriormente referidas. En tal sentido, se entenderá con mayor precisión la naturaleza de la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral, con la posibilidad de tomarse acciones frente a las situaciones que pueden disminuir el desempeño de los trabajadores en el sector de los servicios de salud,

A partir de dicho punto, se haría posible formular procesos que permitan contener las manifestaciones generadas por el estrés laboral sobre colaboradores que atienden diariamente a la población peruana, usuaria de los servicios hospitalarios del establecimiento referido como en otros dentro del contexto local, regional, nacional e internacional. Esto último, dado que la relación entre ambas variables trasciende el contexto sobre el cual fue desarrollada la investigación.

VI. CONCLUSIONES

Conforme a los resultados de esta investigación se concluye que:

- Primera** : Existe relación significativa, inversa entre las variables de estrés laboral y el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022. Esta correlación es baja con un $Rho = -0.329$ y un coeficiente de significancia de 0.018.
- Segunda** : Existe relación significativa, inversa entre el agotamiento y cansancio emocional con el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022. Esta correlación es baja con un $Rho = -0.338$ y un coeficiente de significancia de 0.015.
- Tercera** : No existe relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022.
- Cuarta** : No existe relación entre la realización personal y el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022.
- Quinta** : En los resultados descriptivos se encontró para la variable estrés laboral que en los colaboradores predomina un nivel medio con un 54.9%, .
- Sexto** : En los resultados descriptivos se encontró para la variable rendimiento laboral que predomina en los colaboradores un nivel bueno con 64.7%

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Dar continuidad al análisis de la correlación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en otros equipos del personal de enfermería en la institución, con la finalidad de determinar si se trata de una relación constante en participantes del estudio con características semejantes.
- Segunda** : Implementación de programas centrados en la disminución del cansancio y agotamiento emocional, dado que es una de las dimensiones del estrés laboral que se correlaciona con el rendimiento laboral, posiblemente limitándolo en el personal. .
- Tercera** : Profundizar el análisis sobre la relación entre la despersonalización como dimensión del estrés laboral y el rendimiento del personal, incluyendo grupos diferenciados por actividades, carga laboral o el tipo de actividades realizadas en las labores cotidianas dentro de la institución.
- Cuarta** : Evaluar el papel de la realización personal como una de las dimensiones del estrés laboral frente al rendimiento del personal, dado que no se detectó relaciones entre estos. Dicho análisis debe incluir a otros puestos de trabajo como una cantidad mayor de muestra para evaluar grupos donde se discrimina dicha posible relación.
- Quinta** : Implementar programas preventivos orientados a la disminución del estrés en el personal, a través del aprendizaje de estrategias de afrontamiento.
- Sexta** : Evaluar mecanismos de recompensa al rendimiento laboral de los colaboradores de enfermería pediátrica de la institución

REFERENCIAS

- Acero-Montoya, M. A. (2020). Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento [Tesis de grado, Fundación Universidad de América]. Repositorio de la FUA. <http://52.0.229.99/handle/20.500.11839/8061>
- Acosta, R. I. M. (2021). Estrés emocional factor de riesgo para el desarrollo de enfermedades crónicas: Caso de estudio parroquia Tanicuchi-Ecuador [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional de la UTA. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32807>
- Alvarado, C. G. y Pinduisaca, E. L. (2019), Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del Hospital Materno Infantil "Dra. Matilde Hidalgo de Procel" del período mayo-agosto 2019" [Tesis de Maestría Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47012>
- Aranda, F. E. (2021). Síndrome de burnout y su influencia en el entorno familiar del personal de enfermería del Hospital ESSALUD Huánuco, 2019 [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional de la UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6679>
- Arango, M (2018), ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL (Estudio realizado con madres trabajadoras de Fábrica Cantel, municipio de Cantel, Quetzaltenango) [Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional de la URL – Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Arango-Maria.pdf>
- Ávila, J.(2014), El estrés un problema de salud del mundo actual. Revista Con-Ciencia, 2(1), 115-124. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S231002652014000100013&script=sci_arttext

- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. <https://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Barrionuevo, L. A. B. (2019). Deterioro cognitivo, depresión y estrés asociados con enfermedades crónicas en adultos mayores. Cuenca 2014. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca*, 37(2), 13-20. <https://doi.org/10.18537/RFCM.37.02.02>
- Borgarello, M. E. (2019). Prevención de estrés y Burn-Out en el equipo de salud. *Revista de la Asociación Médica Argentina*, 132(3), 34-38. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1045903>
- Carrillo-García, C., Ríos-Risquez, M., Escudero-Fernández, L. y Martínez-Roche, L. (2018), Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 50, 304-314. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC (2020, noviembre 4), Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D). Gob.pe: Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1323538-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo>
- Cristobal, E. C. Z. (2019). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. *Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 115-120. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>
- D'Andrade, L. A. A. D., dos Anjos, K. F., Santos, V. C., de Brito, G. M. G., Cardoso, M. L. M. & Santa Rosa, D. D. O. (2020). Principios bioéticos y valores utilizados por las enfermeras en la toma de decisiones durante el cuidado. *Ética de los Cuidados*, 13, e12528-e12528. <http://www.ciberindex.com/index.php/et/article/view/e12528>

- De Bennato, M. I. A. (2018). Los principios bioéticos en el proceso de toma de decisiones médicas. *Nordeste*, (12), 21-25.
<https://revistas.unne.edu.ar/index.php/nor/article/view/2990>
- De la Cruz Y.(2018) Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz. [Tesis de Maestría. Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional de la USMP.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz_rym.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Delgado-Espinoza, S. K., Calvanapón-Alva, F. A. y Cárdenas-Rodríguez, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18.
<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Duarte, R. J. S., Sequeira, L. Y. C., del Socorro Villanueva, J. y Castro, C. M. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(1), 104-119.
<https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>
- García, K. I. y Llivisupa, B. W. (2018). Síndrome de Burnout y su incidencia en el Desempeño Laboral [Tesis de grado. Universidad Estatal El Milagro] Repositorio Institucional de la UNEMI.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4289>
- García-Guzmán, L. F. y Carrión, K. Y. (2018), Carga laboral y nivel de estrés del personal de enfermería en León, Nicaragua, *Revista Española de Enfermería de Salud Mental*, 6.42-50.
<https://www..reesme.com/index.php/REESM-AEESME/article/view/44/38>
- García-Pulido, E. y Mercado-Rivas, M. (2018). Respuestas de afrontamiento a estrés en adultos en proceso de jubilación. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 5(1), 61-71. <http://reibci.org/publicados/2018/feb/2700104.pdf>
- Gardner, R. L., Cooper, E., Haskell, J., Harris, D. A., Poplau, S., Kroth, P. J. y Linzer, M. (2019). Estrés y agotamiento de los médicos: el impacto de la tecnología

- de la información en salud. Revista de la Asociación Estadounidense de Informática Médica, 26(2), 106-114. <https://doi.org/10.1093/jamia/ocy145>
- Hederich-Martínez, C. y Caballero-Domínguez, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. Revista CES Psicología, 9(1), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5415378>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. En Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. Metodología de la Investigación (6 ed., pp. 88-101). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación (6° Ed.), McGraw-Hill <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Houtman, I., Jettinghof, K., C., y Leonor. (2008) . Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43770>
- Kaminyoge, N. (2019). Evaluación del estrés laboral entre los empleados del sector público en Tanzania: un caso de la sede del Ministerio del Interior (MoHA), Tanzania <https://scholar-mzumbe-ac-tz.translate.goog/handle/11192.1/2382? x tr sl=en& x tr tl=es& x tr hl=es-419& x tr pto=sc& x tr sch=http>
- Li, L., Ai. H., Gao, L., Zhou, H., Liu, X., Zhang, Z., Sun, T. & Fan, L. (2017). Moderating effects of coping on Work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional survey in China. BMC Health Services Research, 17, 1-8 <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2348-3>

Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, P. (1997). The Maslach Burnout Inventory (3° Ed.). Consulting Psychologists Press. https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual

Ministerio de Salud (2008), Directiva administrativa “Normas y procedimiento para el proceso de Evaluación del Desempeño y conducta Laboral” MINSA /OGGRH-V1. Resolución Ministerial No 626-2008/MINSA. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/276353/247631_RM626-2008.pdf20190110-18386-gv6oc3.pdf

Muñante, R. (2021). Nivel de estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería. Unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 Lima, 2021, Perú [Tesis de grado. Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66418>

Muñoz, S., Ordoñez-Villota, J. N., Solarte-Moncayo, M. N., Valverde-Ceron, Y. C., Villarreal-Castro, S. y Zemanate-Perez, M. L. (2018). Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José. Popayán: Burnout syndrome in nurses from the University Hospital San José. Popayán. Revista Médica de Risaralda, 24(1), 34-37. <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n1/v24n1a06.pdf>

Obilor, E. I. & Amadi, E. C. (2018). Test for significance of Pearson's correlation coefficient. International Journal of Innovative Mathematics, Statistics & Energy Policies, 6(1), 11-23. <https://seahipaj.org/journals-ci/mar-2018/IJIMSEP/full/IJIMSEP-M-2-2018.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (2016), Estrés en el trabajo: Un reto colectivo (1° Ed), Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Organización Mundial de la Salud (2008), Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo, Protección de la Salud de los Trabajadores; Serie No. 6 OMS.

http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf?sequence=1

Orlandini, A. (1999) El estrés Que es y cómo superarlo. Fondo de Cultura Económica. Primera edición México

https://books.google.com.pe/books?id=d8-KuiJAOXIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Pino, S. C. (2020). El estrés laboral y su relación con la productividad en las empresas de servicios: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 16 años [Tesis de grado. Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional de la UPN.

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23510>

Quito-León. E. (2017). Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017 [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29672/quito_1_e.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez, E. (2020). Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48785>

Razali, N. M. & Wah, Y. B. (2011). Power comparisons of shapiro-wilk, kolmogorov-smirnov, lilliefors and anderson-darling tests. Journal of statistical modeling and analytics, 2(1), 21-33.

https://www.nbi.dk/~petersen/Teaching/Stat2017/Power_Comparisons_of_Shapiro-Wilk_Kolmogorov-Smirn.pdf

Rengifo, E. (2017). Estrés laboral en el personal docente del colegio liceo naval c.n. francisco carrasco, distrito de Punchana, [Tesis de Licenciatura. Universidad Científica del Perú]. Repositorio de la UCP.

<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/378/RENGIFO-1-Trabajo-Str%c3%a9s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, R. y De Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención, *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 72-88.
<https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>

Sabino, C. (1992), *El Proceso de la Investigación*. Panapo, Caracas.
<https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion-carlos-sabino.pdf>

Santamaría, A., Celeste, D., Leiva Bravo, P. F., & Prado García, M. J. (2016). Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016 [Tesis de Doctorado: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Repositorio Centroamericano SIIDCA
<https://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUNANM10378/Details>

Santillán, Z. (2017). Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de Neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14452>

Saltos-Rivas, M. Pérez, C. N., Suárez, R. y Linares, S. M. (2018), Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(2).
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/366>

Sarsosa-Prowesk, K. y Charria-Ortiz, V. H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072018000100044

- Schober, P., Boer, C. & Schwarte, L. A. (2018). Correlation coefficients: appropriate use and interpretation. *Anesthesia & Analgesia*, 126(5), 1763-1768.
<https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>
- Sowmya, M. K. & Prasad, R. S. (2018). Analysing The Homogeneity of Means of Data Distributed Over Best Suited Model Using Anom. *International Journal of Applied Engineering Research*, 13(15), 11942-11946.
https://www.ripublication.com/ijaer18/ijaerv13n15_33.pdf
- Silva, R. (2018). La motivación aplicada en la gestión de recursos humanos y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del instituto nacional de rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" amistad Perú – Japón [Tesis doctoral. Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional de la UNAC.
http://209.45.55.171/bitstream/handle/20.500.12952/3945/Silva%20Bocanegra_titulo%20doctor%20adminstracion_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villacres, E. (2019). Impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Cantón Chone [Tesis de grado. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López], Repositorio Digital de la ESPAMMFL
<https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1268>
- World Medical Association (2013, october 19). WMA Declaration of Hensinki. WMA.
<https://www.wma.net/policies-post/wma-declaration-of-helsinki-ethical-principles-for-medical-research-involving-human-subjects/5>
- Yazici, B. & Yolacan, S. (2007). A comparison of various tests of normality. *Journal of Statistical Computation and Simulation*, 77(2), 175-183.
<https://doi.org/10.1080/10629360600678310>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Estrés laboral y rendimiento laboral en personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital Lima 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Estrés laboral				
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022?	Determinar la relación entre el estrés laboral y rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima 2022	Existe relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Agotamiento emocional y laboral	Cansancio emocional, agotamiento físico, sentimientos negativos hacia los demás	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Ordinal	Nivel bajo (0 - 44), nivel medio (47 - 91), nivel alto (92 - 132).
			Despersonalización	Respuesta al trabajo que desempeña, sentimientos negativos hacia su propio desarrollo, trato impersonal con los compañeros	5-10-11-15-22	Ordinal	
			Realización personal	Falta de preocupación por los demás, autoconcepto	4-7-9-12-17-18-19-21	Ordinal	
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Rendimiento laboral				
¿De qué manera se relaciona el Agotamiento emocional y laboral con el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022?	Determinar la relación entre el Agotamiento emocional y laboral con el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022.	Existe relación significativa entre el Agotamiento emocional y laboral con el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022?	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Eficiente (36 - 40), Muy bueno (29 - 35), bueno (22- 28), regular (15 - 21), deficiente (8- 14).
			Planificación / colaboración.	Nivel de planificación de actividades, Racionalización de recursos	1	Ordinal	
			Responsabilidad	Cumplimientos de funciones designadas, Cumplimiento con objetivos trazados.	2	Ordinal	
Iniciativa	Realización de actividades de forma espontánea, Generación de solución adecuada	3	Ordinal				
¿De qué manera se relaciona la despersonalización con el rendimiento laboral en el personal de enfermería del	determinar la relación entre la despersonalización con el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio	Existe relación significativa entre la despersonalización con el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio	Oportunidad	Cumplimiento de tareas en los plazos determinados.	4	Ordinal	
			Calidad del trabajo	Incidencia de errores, precisión y orden	5	Ordinal	

servicio de pediatría de un Hospital de Lima, 2022?	de pediatría de un Hospital de Lima, 2022	de pediatría de un Hospital de Lima, 2022	Confiabilidad y discreción	Uso adecuado de la información	6	Ordinal	
¿De qué manera se relaciona la realización personal con el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2022?.	Determinar la relación entre la realización personal con el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2022.	Existe relación significativa entre la realización personal con el rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital de Lima, 2022	Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo, clima laboral	7	Ordinal	
			Cumplimiento de normas	Cumplimiento de las normas institucionales	8	Ordinal	
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo		Población: 56 enfermeros	Técnicas: Encuesta		Descriptiva: Tabla de frecuencia.		
Tipo: Básica		Muestra: 51 enfermeros de un hospital.	Instrumentos:		Inferencial: Prueba de normalidad, Coeficientes de correlación de Rho de Spearman (caso no paramétrico).		
Método: Hipotético-deductivo			Inventario de Burnout de Maslach (MBI)				
Diseño: No experimental			Escala de Rendimiento Laboral				

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Estrés laboral	Respuesta física y emocional a un daño que se da por un desequilibrio entre las exigencias y las capacidades de la persona para desenvolverse frente a situaciones diferentes". El estrés laboral se da en la organización donde se labora, la forma de trabajo y las relaciones interpersonales (OIT, 2016).	Esta variable se dividirá en las siguientes 3 dimensiones las cuales son: (a) Agotamiento emocional y laboral, (b) despersonalización, (c) realización personal. Maslach et al. (1997)	Agotamiento emocional y laboral,	Cansancio emocional.	Ordinal
				Agotamiento físico.	
				Sentimientos negativos hacia los demás.	
			Despersonalización	Respuesta al trabajo que desempeña.	
				Sentimiento negativo hacia su propio desarrollo.	
			Realización personal.	Trato interpersonal con los compañeros	
Falta de preocupación por los demás.					
Autoconcepto.					
Variable 2: Rendimiento laboral.	Mérito total que se espera de un trabajador frente a una actividad, en un tiempo determinado, pudiendo ser este negativo o positivo, el cual dependerá del rendimiento del trabajador, y que se refleja en la contribución que hace a la institución (Motowidlo, 2003).	Esta variable será sub dividida en 8 dimensiones según cuestionario de MINSa (2008).	Planificación / colaboración.	Nivel de planificación de actividades	Ordinal
				Racionalización de recursos	
			Responsabilidad	Cumplimientos de funciones designadas.	
				Cumplimiento con objetivos trazados.	
			Iniciativa	Realización de actividades de forma espontánea.	
				Generación de solución adecuada	
			Oportunidad	Cumplimiento de tareas en los plazos determinados.	
			Calidad del trabajo	Incidencia de errores, precisión y orden.	
			Confiabilidad y discreción	Uso adecuado de la información	
			Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo.	
Clima laboral					
Cumplimiento de normas	Cumplimiento de las normas institucionales				

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)

(PROTOCOLO)

Se le saluda cordialmente y se le pide su colaboración para el desarrollo de la siguiente encuesta, la cual será de forma fidedigna, para la recolección de información la cual se utilizará para el desarrollo de la investigación para obtención de título de magíster.

INSTRUCCIONES: Marcar con una "X" las alternativas que crea conveniente, de acuerdo con la siguiente escala de respuestas.

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

Ítems	Respuestas						
	0	1	2	3	4	5	6
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10. Siento que me he hecho más duro con la gente							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							

14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

CALIFICACIÓN DEL INVENTARIO

CÁLCULO DE PUNTUACIONES Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan: Aspecto evaluado Preguntas a evaluar Valor total Obtenido Indicios de Burnout

Dimensiones	Preguntas a evaluar	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	Más de 9
Realización personal	9 4-7-9-12-17-18-19-21	Menos de 34

VALORES DE REFERENCIA

Dimensiones	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0 – 18	19 – 26	27 – 54
DESPERSONALIZACIÓN	0 – 5	6 – 9	10 – 30
REALIZACIÓN PERSONAL	0 – 33	34 – 39	40 – 56

ESCALA DE RENDIMIENTO LABORAL

Se le saluda cordialmente y se le pide su colaboración para el desarrollo de la siguiente encuesta, la cual será de forma fidedigna, para la recolección de información la cual se utilizará para el desarrollo de la investigación para obtención de título de magister.

INSTRUCCIONES: Marcar con una "X" las alternativas que crea conveniente.

Factores únicos	Niveles valorativos				
	I	II	III	IV	V
<p>PLANIFICACIÓN/COLABORACIÓN: Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados</p>	<p>Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>
<p>RESPONSABILIDAD: - Califica el compromiso que asume a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas</p>	<p>Aporta con iniciativas, logrando los objetivos en la labor que desempeña.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Ocasionalmente asume las funciones encomendadas</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>

<p>INICIATIVA: - Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas.</p>	<p>Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Se apega a la rutina establecida, a veces logra sus objetivos.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Por lo general se apega a la rutina establecida, reportando siempre anomalías existentes</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>
<p>OPORTUNIDAD: - Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.</p>	<p>Entrega sus trabajos en el plazo establecido. Inclusive algunas veces antes de lo fijado.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitada.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante, ocupa todo su tiempo.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>No cumple con los plazos fijados, se observa tiempo perdido.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>
<p>CALIDAD DEL TRABAJO: - Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.</p>	<p>Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>La calidad del trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Frecuentemente incurre en errores apreciables.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>

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

CALIFICACIÓN DE LA ESCALA

Puntuación para cada ítems.

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	Totalmente en desacuerdo
2	En Desacuerdo
3	indeciso
4	De Acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Escala de medición:

Niveles	Puntaje
Excelente	36-40 pts
Muy bueno	29 - 35 pts
Bueno	22 - 28 pts
Regular	15 – 21 pts
Deficiente	8 -14

Anexo 4: VALIDACION DE INSTRUMENTOS

ESCUELA DE POSGRADO
UCV
ESCUELA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENDIMIENTO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1 PLANIFICACIÓN COLABORACIÓN Califica la capacidad para planear, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados	✓		✓		✓		
2	DIMENSION 2 RESPONSABILIDAD Califica el compromiso que asume a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas	✓		✓		✓		
3	DIMENSION 3 INICIATIVA Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas	✓		✓		✓		
4	DIMENSION 4 OPORTUNIDAD Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados	SI ✓	No	SI ✓	No	SI ✓	No	
5	DIMENSION 5 CALIDAD DEL TRABAJO Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado	✓		✓		✓		
6	DIMENSION 6 CONFIABILIDAD Y DISCRECIÓN Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva	✓		✓		✓		
7	DIMENSION 7 RELACIONES INTERPERSONALES Califica la interacción personal y la adaptación al trabajo en equipo	SI	No	SI	No	SI	No	
8	DIMENSION 8 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS Cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros)	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): INSTRUMENTO CLARO Y PRECISO

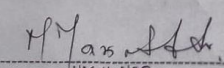
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: MARIA EMILIA SIMICHE HENDOZA DNI: 15678029

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTION EN SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de MAYO del 2022

 MAG # 429
 Firma del Experto Informante.

ESCUELA DE POSGRADO
UCV
ESCUELA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1 Agotamiento emocional y laboral Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	✓		✓		✓		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	✓		✓		✓		
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	✓		✓		✓		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado en mi trabajo	✓		✓		✓		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓		✓		✓		
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	SI	No	SI	No	SI	No	
9	DIMENSION 2 Despersonalización Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	✓		✓		✓		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	✓		✓		✓		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
12	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	✓		✓		✓		
13	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	✓		✓		✓		
14	DIMENSION 3 Realización personal Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	SI	No	SI	No	SI	No	
15	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	✓		✓		✓		
16	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	✓		✓		✓		
17	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		✓		✓		
18	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	✓		✓		✓		
19	Me siento animado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	✓		✓		✓		
20	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓		✓		✓		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): INSTRUMENTO CLARO Y PRECISO

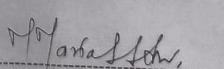
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: MARIA EMILIA SIMICHE HENDOZA DNI: 15678029

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTION EN SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de MAYO del 2022

 MAG # 429
 Firma del Experto Informante.

ESCUELA DE POSGRADO
UCV
ESCUOLA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: Afectación emocional y laboral								
1	Me siento emocionalmente agitado por mi trabajo	✓		✓		✓		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	✓		✓		✓		
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	✓		✓		✓		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado en mi trabajo	✓		✓		✓		
7	Siento que estoy dominando tiempo en mi trabajo	✓		✓		✓		
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Despersonalización								
9	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	✓		✓		✓		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	✓		✓		✓		
11	Me preocupa que otro trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
12	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	✓		✓		✓		
13	Me parece que los pacientes me cubren de algunos de sus problemas	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Insatisfacción personal								
14	4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	✓		✓		✓		
15	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	✓		✓		✓		
16	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	✓		✓		✓		
17	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		✓		✓		
18	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	✓		✓		✓		
19	Me siento animado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	✓		✓		✓		
20	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓		✓		✓		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): INSTRUMENTO ADECUADO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: SARMIENTO MANCO HARIBEL JANET DNI: 40888536

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

23 de Mayo del 2022

HOSPITAL NACIONAL JOSÉ TERÁN HERRERA DE EMERGENCIAS Y REANIMACIÓN
Mgtr. Haribel Janet Sarmiento Manco
Mag. Catedrático de los Servicios de Emergencia y Reanimación
CER-4284 DNE 1878

Firma del Experto Informante

ESCUELA DE POSGRADO
UCV
ESCUOLA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENDIMIENTO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1 PLANIFICACION, COORDINACION, ASIGNACION								
1	Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados	✓		✓		✓		
DIMENSION 2 RESPONSABILIDAD								
2	Califica el compromiso que asume a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas	✓		✓		✓		
DIMENSION 3 INICIATIVA								
3	Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas	✓		✓		✓		
DIMENSION 4 OPORTUNIDAD								
4	Califica el conocimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados	(SI)	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 5 CALIDAD DEL TRABAJO								
5	Califica la incidencia de errores y omisiones, consistencia, precisión y orden en la ejecución del trabajo encomendado	✓		✓		✓		
DIMENSION 6 CONTABILIDAD Y DISCRECIÓN								
6	Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	✓		✓		✓		
DIMENSION 7 RELACIONES INTERPERSONALES								
7	Califica la interacción personal y la adaptación al trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
DIMENSION 8 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS								
8	Cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instrucciones y otros)	SI	No	SI	No	SI	No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: SARMIENTO MANCO HARIBEL JANET DNI: 40888536

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

23 de Mayo del 2022

HOSPITAL NACIONAL JOSÉ TERÁN HERRERA DE EMERGENCIAS Y REANIMACIÓN
Mgtr. Haribel Janet Sarmiento Manco
Mag. Catedrático de los Servicios de Emergencia y Reanimación
CER-4284 DNE 1878

Firma del Experto Informante

ESCUELA DE POSGRADO
UCV
ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: Agotamiento emocional y laboral	✓		✓		✓		
2	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	✓		✓		✓		
3	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	✓		✓		✓		
4	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	✓		✓		✓		
5	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	✓		✓		✓		
6	Siento que mi trabajo me está desgastando	✓		✓		✓		
7	Me siento frustrado en mi trabajo	✓		✓		✓		
8	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓		✓		✓		
9	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	SI	No	SI	No	SI	No	
10	DIMENSION 2: Despersonalización	✓		✓		✓		
11	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	✓		✓		✓		
12	Siento que me he hecho más duro con la gente	✓		✓		✓		
13	Siento que me he hecho más duro con la gente	✓		✓		✓		
14	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	✓		✓		✓		
16	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	SI	No	SI	No	SI	No	
17	DIMENSION 3: Realización personal	✓		✓		✓		
18	4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	✓		✓		✓		
19	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	✓		✓		✓		
20	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	✓		✓		✓		
21	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		✓		✓		
22	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	✓		✓		✓		
23	Me siento animado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	✓		✓		✓		
24	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓		✓		✓		
25	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓		✓		✓		
26	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: MILA PALMADERA DOMINICA JUZMILA DNI: 48 28 2518

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

22 de Mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

ESCUELA DE POSGRADO
UCV
ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENDIMIENTO LABORAL..

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1 PLANIFICACION COLABORACION	✓		✓		✓		
2	Califica la capacidad para elaborar, ajustar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados	✓		✓		✓		
3	DIMENSION 2 RESPONSABILIDAD	✓		✓		✓		
4	Califica el compromiso que asume a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas	✓		✓		✓		
5	DIMENSION 3 INICIATIVA	✓		✓		✓		
6	Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas	✓		✓		✓		
7	DIMENSION 4 OPORTUNIDAD	SI	No	SI	No	SI	No	
8	Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	✓		✓		✓		
9	DIMENSION 5 CALIDAD DEL TRABAJO	✓		✓		✓		
10	Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado	✓		✓		✓		
11	DIMENSION 6 CONFIABILIDAD Y DISCRECIÓN	✓		✓		✓		
12	Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	✓		✓		✓		
13	DIMENSION 7 RELACIONES INTERPERSONALES	✓		✓		✓		
14	Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
15	DIMENSION 8 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS	SI	No	SI	No	SI	No	
16	Cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros)	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: MILA PALMADERA DOMINICA JUZMILA DNI: 48 28 2518

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

22 de Mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

Anexo 5: PRUEBA DE CONFIABILIDAD

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

PRUEBA DE ALFA DE CRONBACH

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	22

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

PRUEBA DE ALFA DE CRONBACH

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	8

Anexo 6. CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante,

La presente investigación denominada: “**Estrés laboral y rendimiento laboral en personal de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital Lima, 2022**”, dirigida por la **Lic. Diana Patricia Rojas Pachas**, identificada con DNI 43240409, maestrante del programa Académico Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, tiene por objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés y rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de pediatría. Por este motivo, se requiere contar con su participación sobre los siguientes principios éticos.

- **Autonomía:** Su participación es voluntaria y totalmente anónima. Los datos que consigne serán exclusivamente empleados con los fines que emanen de la investigación.
- **Beneficencia:** El participar del estudio trae beneficios para la gestión y toma de decisiones en la institución a largo plazo, de acuerdo con el objetivo del estudio anteriormente mencionado.
- **No maleficencia:** El participar no traerá riesgos de ningún tipo para su salud o integridad física o mental.
- **Justicia:** Como participante, recibirá un trato justo y equitativo por parte de la investigadora, la cual podrá responder a todas sus consultas en caso de presentar dudas a las instrucciones consignadas.

Asimismo, se le informa que todos los datos que consigne serán resguardados bajo la Ley de Protección de Datos, Ley N° 29733, teniendo la investigadora responsabilidad por estos.

Estando de acuerdo con formar parte del estudio, se le informa que procederá a contestar 2 cuestionarios que responden a la finalidad de la investigación, con un plazo máximo de 20 minutos. Bajo tales términos, proceda a confirmar su participación colocando su nombre, firma y DNI.

En conocimiento del objetivo de la investigación y los principios éticos que la respaldan, he decidido participar del estudio.	
Nombre completo:	Lic. Diana Patricia Rojas Pachas DNI: 43240409
Firma:	
DNI:	
Participante	Investigadora