



**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE
EMERGENCIA. CHICLAYO, 2020.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

Autora:

**Bach. Santamaria Inoñan Elizeth Medalith
ORCID: 0000-0002-8099-7917**

Asesora:

**Mg. Palomino Malca Jimena
ORCID: 0000-0002-2226-0546**

Línea de Investigación:

Ciencias de la vida y Cuidado de la Salud Humana

Pimentel – Perú

2021



**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE
EMERGENCIA. CHICLAYO, 2020.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA.**

Autora:

**Bach. Santamaria Inoñan Elizeth Medalith
ORCID: 0000-0002-8099-7917**

Asesora:

**Mg. Palomino Malca Jimena
ORCID: 0000-0002-2226-0546**

Línea de Investigación:

Ciencias de la vida y Cuidado de la Salud Humana

Pimentel – Perú

2021

**NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA.CHICLAYO, 2020.**

APROBADO POR:

MG. GONZALES DELGADO LEYLA ROSSANA

PRESIDENTA

DRA. ARIAS FLORES CECILIA TERESA

SECRETARIA

MG. PALOMINO MALCA JIMENA

VOCAL

Dedicatoria

La presente tesis de investigación va dedicada en primer lugar, a nuestro señor Dios que me ha guiado y cuidado en cada paso dado, así mismo otorgándome fortaleza para ser constante y lograr culminar con buena salud.

A mi madre y hermanos que a lo largo de mi carrera profesional de Enfermería han estado apoyándome económicamente y emocionalmente brindándome la fortaleza necesaria en cada desafío que se me manifestaba sin poner a prueba mi inteligencia y capacidad de llegar a culminar con éxito.

Elizeth Medalith.

Agradecimiento

A mi querida madre y hermanos por inculcarme el deseo de seguir formándome profesionalmente en la carrera que me apasiona y así mismo poder servir con amor a la humanidad.

A la Mg. Jimena Palomino Malca por su gran apoyo, aportación académica y paciencia en cada asesoría brindada durante el desarrollo de mi informe de investigación.

A mis docentes académicos que se encargaron de mi formación durante estos 5 años, gracias al conocimiento transmitido por ellos y la preparación competitiva que tuvimos, pude elegir este tema investigativo novedoso, que pueda lograr cumplir con las expectativas esperadas y aportar de manera directa a la sociedad.

Elizeth Medalith.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Chiclayo, 2020. La metodología que se empleó fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y de nivel correlacional, de corte transversal. La muestra fue la misma que la población por ser pequeña, con muestreo de tipo no probabilístico de naturaleza censal, estuvo conformada por 52 profesionales universitarios de enfermería que trabajan en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”-Chiclayo. Para obtener los datos se utilizó como instrumento el cuestionario estructurado y como técnica a la encuesta. Como resultados se obtuvo que el nivel de estrés del personal de enfermería presentó un nivel medio con un 52% y un nivel alto con un 35%. Con respecto al desempeño laboral se obtuvo niveles entre regular y eficiente, resaltando un nivel regular entre las dimensiones como compromiso institucional 54%, en responsabilidad un 52%, en calidad de trabajo un 52%, referente a trabajo en equipo un 50% presentó nivel regular. Se concluyó que sí existe un vínculo de relación entre las variables de estrés y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital “Las Mercedes”; dicha relación es inversa media ya que el Rho de Spearman fue de -0.450, con Sig. bilateral ($p < 0.05$). Asimismo, se encontró relación media entre el nivel de estrés y las dimensiones de desempeño laboral.

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, profesionales de enfermería.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between stress and job performance of nursing professionals in the emergency area of the "Las Mercedes" Regional Teaching Hospital. Chiclayo, 2020. The methodology used was a quantitative approach, with a non-experimental design and a correlational level, cross-sectional. The sample was the same as the population because it was small, with a non-probabilistic demonstration of a census nature, it was made up of 52 university nursing professionals who work in the emergency area of the "Las Mercedes" Regional Teaching Hospital - Chiclayo. To obtain the data, the structured questionnaire was transmitted as an instrument and the survey as a technique. As results, it was obtained that the level of stress of the nursing staff presented a medium level with 52% and a high level with 35%. Regarding work performance, levels between regular and efficient were reached, highlighting a regular level between the dimensions such as institutional commitment 54%, responsibility 52%, quality of work 52%, reference to teamwork 50% level presented regular. It was concluded that there is a relationship link between stress variables and job performance in nursing professionals in the emergency area of "Las Mercedes" Hospital; this relationship is average inverse since Spearman's Rho was -0.450 , with bilateral Sig. ($p < 0.05$). Likewise, an average relationship was found between the level of stress and the dimensions of job performance.

Keywords: Stress, job performance, nursing professionals.

índice

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Resumen.....	vii
índice.....	ix
Índice de Tablas	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos Previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	27
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	27
1.6. Hipótesis.....	28
1.7. Objetivos	28
1.7.1. Objetivo general	28
1.7.2. Objetivos específicos	29
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	30
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	30
2.2. Población y muestra	30
2.3. Variables y Operacionalización	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	35
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	36
2.6. Aspectos éticos	36
2.7. Criterios de rigor científico.....	37
III. RESULTADOS	38
3.1. Resultados en tablas y figuras.....	38
3.2. Discusión de Resultados	41
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	44
4.2. Recomendaciones	45
V. REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	53

Índice de Tablas

Tabla 01. Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Chiclayo, 2020.....	38
Tabla 02. Identificar el nivel de estrés de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Chiclayo, 2020.....	39
Tabla 03. Evaluar el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Chiclayo, 2020.....	40
Tabla 4. Correlación entre el estrés y las dimensiones del desempeño laboral...	41

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Según la OMS en el 2019, afirmó que el estrés es uno de los trastornos de mayor amplitud, prevaleciendo considerablemente a los padecimientos infecciosos; por lo que en el Caribe y América Latina tuvo un registro de poco más de 88 000 000 de individuos con alteraciones producidas por el estrés; siendo que, esta problemática fue debido a que el desarrollo del individuo en sociedad se base en la asunción de responsabilidades y exigencias, lo que en muchas ocasiones llegó a originar enormes presiones para superarlas, emergiendo así una condición conocida como estrés¹, que altera a un gran porcentaje de personas y si actualmente no padecieron esta enfermedad, en algún momento de su vida la han experimentado.

El estrés, fue catalogada como una respuesta del organismo tanto física, mental y comportamental, que busca la adaptación y reajuste de la persona a la presión ejercida por su entorno²; por lo que cualquier individuo está propenso a padecerla. De acuerdo con la Agencia Europea para la Seguridad en el Trabajo el 51% del personal consideró que se convive constantemente estresado diariamente en sus labores, y mientras el 40% manifestó que se aborda el estrés de manera incorrecta en las empresas que laboran. Por otro lado, en Estados Unidos el estrés llegó afectar al 30% de trabajadores³. Asimismo, en América las investigaciones realizadas en el 2017, vislumbraron que, un poco más del 10% de los entrevistados experimentaron tristeza y depresión, con cambios en el patrón del sueño debido a sus preocupaciones a nivel laboral⁴.

En el caso de Argentina en un estudio se reportó que el 26.7% de trabajadores presentaron estrés laboral, producto de la excesiva carga laboral y el clima donde se desarrolla el trabajo; mientras que, en Chile un 27.9% de trabajadores manifestaron sentir estrés y 13,8% depresión en el últimos meses; por otro lado, en Brasil estudios realizados para evaluar el ausentismo laboral, por accidentes y enfermedades producidas en el desarrollo laboral revelaron que un 14% de los casos de ausentismo registrados en el sector salud, son debido a enfermedades mentales, entre las que está incluida el estrés⁴, situación que resulto muy importante y preocupante en el desarrollo de la investigación realizada⁴.

El Perú no fue muy ajeno a esta problemática; puesto que, diversas investigaciones realizadas dentro del territorio nacional, concluyeron que el estrés laboral afecta permanentemente a los trabajadores que ejecutan su labor en el área de salud, en particular a los profesionales enfermeros, enfermeras y asociados; es así, Menor y Fernández en su investigación realizada en el 2017 encontraron que el 84% de enfermeras entrevistadas de las áreas críticas presentaron tendencias al estrés laboral, lo que fue demostrado con el personal presente el incremento de enfermos, ausentes, con escasa motivación y poco productivos⁵, algo preocupante pues afecta el rendimiento del trabajador y la calidad de servicio que ofrece⁵.

Mientras que, en Lambayeque según especialistas en salud mental, 8 de cada 10 trabajadores experimentaron estrés, originado por la sobrecarga laboral. De la misma forma, la investigadora en el curso de sus prácticas realizadas en el Hospital Regional Docente "Las Mercedes" - Chiclayo, categorizado al Nivel II-2, que se encuentra ubicado en la Av. Luis Gonzales N° 635, pudo evidenciar que las enfermeras que trabajan en el servicio de emergencia de dicho nosocomio, mostraron sintomatologías de estrés y una posible afectación en el desempeño laboral. Por ende, se planteó este tema de investigación conjuntamente a la hipótesis, si existe una conexión entre las variables nivel de estrés y desempeño laboral en los profesionales sanitarios, de tal manera de investigar y corroborar si dicha relación existe.

Sabiendo que el origen y la razón de ser del cuidado de la enfermera, es el ofrecer cuidados de calidad directa y continuamente a las personas a su cargo, y que la calidad del cuidado de estos profesionales depende mucho del estado anímico; se hizo primordial que estos, no estén expuestos a situaciones de estrés, pues estos profesionales al estar afectadas estresados ofrecen cuidados deficientes que no cubren ni las expectativas de los pacientes ni las del sector salud. Por tanto, se hizo primordial el trabajo investigativo sobre el estrés de los profesionales sanitarios para poder facilitar que adquieran diversas destrezas que ayude a disminuir sus niveles de estrés y de esta manera promover el mejor desempeño laboral, contribuyendo así a la mejora de los cuidados que les ofrecieron a los pacientes.

1.2. Trabajos Previos

A nivel internacional:

Zavalis, et al.⁶, desarrollaron un estudio en el 2019, en Rio de Janeiro, donde tuvo como propósito verificar los niveles de estrés en los trabajadores de enfermería que trabajaban en el área de terapia intensiva y visualizar cuales son las actividades que generan más estrés en este grupo de profesionales. Para dicha investigación emplearon el tipo cuantitativo, exploratorio y descriptivo; asimismo, el estudio tuvo como muestra a 25 enfermeros de dicho servicio; utilizaron como instrumento a la Escala Bianchi de Stress para medir el estrés. Los resultados obtenidos fueron que los enfermeros presentaban un nivel medio de estrés frente a su desempeño laboral y el cuidado prestado al paciente. Los autores llegaron a la conclusión que las situaciones laborales generan mayor estrés en los profesionales enfermeros.

Sonoda Y, Onozuka D, Hagihara A.⁷, realizaron una investigación en el 2017 en Brasil, teniendo como finalidad evaluar la percepción de las enfermeras de quirófano del desempeño del trabajo en equipo y su nivel de estrés. Para el estudio la metodología utilizada fue la cuantitativa, con nivel de correlación de corte transversal; como resultados obtuvieron que las enfermeras quirúrgicas tenían una sensación de desempeño en el trabajo en equipo, pero el 40% presentaron estrés durante la cirugía; mientras que las enfermeras circulantes se encontraron estresadas por el desempeño y trabajo en equipo; concluyendo en que los factores relacionados con el rendimiento en el trabajo en equipo y el estrés mental durante la cirugía diferían entre los diferentes profesionales de salud y las enfermeras circulantes.

Kotekewis K, et al.⁸, en el 2017 en Brasil ejecutaron un estudio titulado “Enfermedades crónicas no transmisibles y el estrés de los trabajadores de enfermería de unidades quirúrgicas”, teniendo como finalidad determinar la relación entre las variables estudiadas. Mientras que, el tipo de metodología que utilizaron los autores fue la cuantitativa, de diseño no experimental con nivel de correlación y transversal. Los resultados obtenidos fueron, respecto al nivel de estrés, que el 51,4% presentó un nivel intermedio, el 30% tuvo un nivel alto y el 18,6% tenía un

bajo nivel. Llegando a la conclusión que, no existió vínculo de relación entre las variables abordadas.

Marcal S.⁹, en el 2017 en Brasilia realizó un estudio, denominado nivel de estrés en el profesional de enfermería que laboraba en un centro quirúrgico en un hospital privado del distrito Federal; siendo la investigación de tipo cuantitativa, cuya finalidad fue analizar el índice de estrés en el equipo de trabajadores de enfermería que laboran en un centro quirúrgico. Los resultados percibidos fueron que un 46% de encuestados tenían un bajo estrés, el 31% tenía una alerta por un alto estrés y el 23% presentaba estrés de nivel medio. El autor llegó a concluir que se debe priorizar desarrollar habilidades de comunicación con la finalidad de proporcionar el fortalecimiento de las relaciones interpersonales con el fin de fortalecer el trabajo en equipo.

A nivel nacional:

Apaza & Rosa¹⁰, desarrollaron su investigación en Arequipa en el 2019 titulada “Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la Microred de Salud Alca y Cotahuasi”, tuvo como finalidad establecer el efecto del nivel de estrés en el desempeño laboral de los profesionales. Para dicho trabajo investigativo emplearon la metodología observacional, de corte transversal. Como resultados obtuvieron que el estrés en los empleados fue de 3,82% nivel alto, 71,76% medio y 24,43% bajo; mientras que el grado de desempeño es alto con un 87,79% y el 12,21% medio; por lo que, el nivel de ambas variables es gradualmente significativa con un r de Pearson de -0,44, el cual, influye desfavorablemente sobre la misma. Concluyendo a mayor presencia de estrés laboral, menor desempeño.

Carhuachin C.¹¹, en el 2018 realizó en Trujillo un trabajo investigativo denominado “Condiciones de trabajo y estrés laboral en Enfermeras(os) del Hospital I Essalud-tumbes”. El propósito fue evaluar la calidad del trabajo y cómo influye el estrés laboral. La metodología empleada fue la cuantitativa, correlacional y transversal. En la investigación participaron 40 enfermeros a quienes se les aplicó los instrumentos de recolección de información. Asimismo, los resultados fueron que el 33% presentó un nivel inadecuado de condiciones

laborales y parcial - adecuado presentó un 68%; respecto al nivel de estrés los trabajadores tenían un nivel moderado de 68% y nivel severo un 33%.

Mauricio M, Rujel M.¹² desarrollaron una investigación en Tumbes el 2017, teniendo como finalidad principal indicar cuál es el nivel de estrés que presentaban las trabajadoras de enfermería que laboraban en las áreas de emergencia y medicina. Como muestra estuvo constituida por 20 profesionales de enfermería; a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento y la técnica que utilizaron fue la entrevista. Empleando en la investigación el paradigma cuantitativo. Como resultados se determinaron que el 55 % de los entrevistados presentaron estrés de nivel medio; asimismo, los autores concluyeron que los enfermeros tenían un nivel medio de estrés con indicios a seguir incrementando.

Albinacorta K.¹³, desarrollaron en Lima en el año 2017, denominado “Nivel de estrés laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital José Agurto Tello Chosica”; teniendo como propósito identificar el nivel de estrés laboral en el profesional sanitario. Para lo cual los autores emplearon la metodología aplicada, cuantitativa- descriptiva. La muestra lo conformaron 30 enfermeros. Como resultados obtuvieron que, el 60% tenía estrés medio, 33% bajo estrés y 7% presentó estrés alto. Concluyendo que, en el área decaimiento emocional en su mayoría presentó estrés de nivel bajo, en el área de despersonalización fue de media a baja ya que consideraron que en realidad si les importa lo que le acontezca al paciente, en el área de realización personal es de medio a alto.

A nivel local:

Barboza B.¹⁴, realizó un trabajo de investigación en Chiclayo en el 2019, titulado “Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital público nivel III. Chiclayo”; teniendo como finalidad precisar el nivel de estrés laboral y las causas laborales sumado. Utilizaron la metodología de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal, con diseño no experimental. La muestra contó con la participación de 45 enfermeras. Los resultados que obtuvieron mostraron que el 77.8% de trabajadores de la salud

tenía estrés de nivel medio, el 17.8% alto y 4.4% de nivel bajo; llegaron a la conclusión que dichos profesionales presentaron nivel medio de estrés; respecto a sus dimensiones como es en agotamiento, en factores estresores también presentaron nivel medio.

Quispe Y.¹⁵, desarrolló en Chiclayo en el 2018 un trabajo investigativo titulado “Nivel de estrés y Desempeño Laboral de los profesionales de Salud del centro de Salud El Bosque, La Victoria, Chiclayo”, teniendo como propósito establecer la relación entre las variables abordadas en el estudio. Utilizaron el método cuantitativo, descriptivo y con diseño no experimental, transversal. El instrumento se aplicó a una muestra de 45 profesionales de enfermería. Teniendo como resultados que un 77% de la población estudiadas presentan en el área de decaimiento afectivo estrés bajo y un 22, 2% medio. En cuanto a desempeño laboral la Calidad de trabajo fue eficiente con 82.2%; mientras que, el 22.2% fue regular, en las dimensiones de compromiso institucional. Se concluyó que si hubo correlación entre ambas variables siendo ($p < 0.05$).

Vílchez K.¹⁶, realizó un estudio en Ferreñafe en el 2018, denominado “Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Hospital de nivel I de Ferreñafe”, cuya finalidad fue determinar cuáles son los niveles que presentan las enfermeras en relación al Síndrome de Burnout. En la población muestral participaron 27 enfermeros y 30 técnicas. Como metodología utilizada fue la cuantitativa-descriptiva y transversal. Resultados: se obtuvieron que, el 71.9% de los enfermeros tenían altos niveles de agotamiento emocional, el 43.9% presentó despersonalización en nivel medio, el 61.4% tuvo alto abandono en relación a los deseos de realización personal y el 91.2% tuvo fuertes tendencias a padecer Burnout. Se concluyó que existió mucho personal con dicho síndrome por lo que debió ser tratado de inmediato.

Cisneros A, Tasilla A.¹⁷, desarrollaron un trabajo investigativo en Chiclayo en el 2017, sobre “Nivel de estrés laboral en enfermeros del centro quirúrgico del Hospital Regional Las Mercedes -Chiclayo”; cuyo propósito del estudio fue identificar el nivel de estrés laboral en la población estudiada. Los autores hicieron uso de la metodología cuantitativa-descriptiva, de diseño no

experimental y transversal; tuvieron como muestra a 22 enfermeros. Los resultados fueron que el 54.5% presentaron estrés moderado, en el área emocional el 40.9% tenía estrés moderado y 22.7% estrés alto; en el área de despersonalización el 54.5% tenía estrés leve y el 36.4% estrés moderado; en el área de realización personal un 72.7% nivel leve y 22.8% nivel moderado. Concluyendo que el estrés puede llegar a convertirse en un problema, teniendo posibles consecuencias futuras como profesionales.

1.3. Teorías relacionadas al tema

La enfermería es una profesión autónoma, que ve a la persona de forma holística y que ofrece atenciones en salud tanto al individuo, familia y comunidad a través del enfoque un integral en sus fases primaria, secundaria y terciaria de atención. En la presente investigación se trabajaron con las teorías de los sistemas y la teoría de adaptación. Según la teoría desarrollada por Betty Neuman el personal sanitario es el responsable de minimizar los cambios del equilibrio entre la persona y su alrededor; pues cada persona posee la posibilidad de concentrarse y enlazar su homeostasis integral acorde a las circunstancias de su habitar. El entorno influye en su captación y salud mental o física, la familia y la comunidad¹⁸.

Así, cuando presenta alguna alteración, el óptimo rendimiento de la persona se deteriora, cautivando consigo al entorno; por lo que el personal sanitario debe realizar los tres niveles de atención. En el nivel primario, el tema central es buscar prevenir que el factor negativo sea permitido y produzca una disminución de las capacidades del enfermero de adaptarse y superar éste; por otro lado, en el nivel secundario de prevención se busca que la enferma que ya esté sufriendo estrés, planifique atenciones y las ejecuten con la finalidad de solucionar el problema y elimine. La atención terciaria concede regresar el equilibrio y favorece a la persona afectado en la reintegración de su entorno¹⁸.

Por lo tanto, fue importante señalar a Betty Newman en la presente investigación puesto que esta teórica nos hablaba del papel de la enfermera en el sistema de salud y resaltó lo importante de la correcta ejecución de su labor, para la obtención de los objetivos de cuidado y la satisfacción final del paciente; por lo que, para esta teoría es fundamental que la enfermera se encuentre física y mentalmente a su cien

por ciento, con sus potencialidades al máximo y con la predisposición de trabajar por y con el paciente; y esto solo se consigue si y solo si este profesional tiene un excelente situación de salud física y mental, sin embargo, si se encontrase menguada, la enfermera no podrá cuidar con calidad¹⁸.

Asimismo, también fue importante tener en cuenta Callista Roy con su teoría de la adaptación la cual nos hablaba que las adaptaciones son un proceso y resultado a través del cual la persona utilizaba su conciencia para lograr la integración de su calidad de humano y su entorno inmediato. Esta teoría se centraba en las personas como sistemas de adaptación biopsicosocial, pues son generadores de estímulos que demandan ser modificados a fin de lograr la ansiada adaptación y desarrollo de la persona en su ambiente; pues las respuestas adaptativas contribuyen a la salud. Asimismo, se señala que todo individuo es capaz de lograr la ansiada adaptación, siempre y cuando se cuente con los estímulos y herramientas adecuadas¹⁹.

El modelo de Callista Roy incluía: un modelo fisiológico, que hablaba de las necesidades que necesita la persona y la silueta de adaptarse en relación a líquidos que constituyen el cuerpo humano y sus electrolitos, el ejercicio y el descanso, la circulación de la sangre, oxigenación, nutrición y eliminación, protección, y las funciones neurológicas y endocrinas; mientras que, el modelo de auto concepto, nos hablaba del yo físico y el yo personal; el modelo de papel funcional, el cual nos habla de la gran necesidad de que la persona se integra a la sociedad, respetando sus deberes y derechos; y el modelo de la interdependencia que miraba los nexos que se tiene con las personas a su alrededor y con su sistema de apoyo¹⁹.

El fin de este modelo fue impulsar las funciones vitales de la persona, mediante la adaptación de cuatro modelos vitales, para lo cual, dentro de su teoría definió a la enfermería, persona, salud, entorno y las actividades de enfermería¹⁸. A la enfermería; la definió como ciencia, donde el profesional de enfermería es medio de estímulos para el cuidado; la persona, la cual es el eje principal de los cuidados; la salud, que es el reflejo de los buenos cuidados ofrecidos y de la motivación del paciente; el entorno que fue el espacio donde se desenvuelve la persona; y, por

último, la atención de enfermería en donde la enfermera buscó conocer de manera minuciosa al paciente y lo asistirá en su cuidado¹⁹.

El hacer énfasis en esta teórica es importante; puesto que, se busca la adaptación de la persona a diversos cambios en su vida y en su salud; y, para el presente estudio nos señaló que es importante que la enfermera este dotada de conocimientos y habilidades que le permitan enfrentar el estrés de la vida diaria ¹⁹. Así, el estrés es una condición que tiene el organismo de responder al atravesar múltiples posturas dificultosas de la vida cotidiana que ocurren como amenazas; y a través del estrés el organismo reacciona de manera física que contribuyen para afrontar. En consecuencia, se puede deducir que el estrés es resultado de la reducida o ineficiente capacidad de las personas de hacerle frente a los obstáculos de los que les rodea, todo lo que acontece se asocia con algún estresante, que interviene como inducción que origina en los seres humanos respuestas, que tiene como propósito el retornar a un cambio de homeostasis²⁰.

Los síntomas ocasionados por el estrés se pudo demostrar la nerviosidad, corazón con frecuencia acelerada, pupilas dilatadas, sudoración excesiva y se te vuelve la piel de gallina. De tal manera, a nivel fisiológico la respuesta del cuerpo humano está categorizada por cambios a nivel del sistema endocrino y nervioso, quien es el que hace la estimulación al hipotálamo (es decir ahí se originan las emociones), las glándulas hipófisis (GH) y glándulas suprarrenales (GSH), donde se realiza la reactividad es cuando aparece la fisiología del problema del estrés. En la fisiopatológica de la enfermedad del estrés, se pueden evidenciar tres fases: una fase de alarma, y otros de respuesta, que dan como resultado a la fisiopatología presentada en el estrés²⁰.

En una primera instancia surge respuestas alarmantes; percibida por el cuerpo humano referente al agente que amenaza y empieza actuar; por lo que se activa el sistema nervioso simpático, la corteza y las diversas glándulas hipotalámicas; la hipófisis y las suprarrenales que se movilizan para hacerle frente a esta situación mediante la utilización de recursos metabólicos del cuerpo humano. Asimismo, cuando el cerebro logra identificar la amenaza se activa el hipotálamo quien procede a liberar la hormona adrenocorticotropina (ACTH). como también se le

conoce, quien se dirige por la sangre hasta alcanzar a la glándula suprarrenal, donde se produce la cortisona debido a la estimulación de la ACTH²⁰.

Simultáneamente, pero a otro nivel se produjo un mensaje que viaja desde el hipotálamo en dirección de la médula suprarrenal, para ayudar a favorecer la secreción de la adrenalina. Todas las hormonas mencionadas anteriormente en la descripción fisiopatológica son responsables de las diferentes reacciones orgánicas en todos los niveles. El cortisol apoya a la adrenalina a generar un aumento en la presión sanguínea, provocando en poco tiempo haciéndonos sentir bien y cómodos, sin embargo, desconecta el crecimiento, la digestión, el sistema inmunológico, la hinchazón o incluso la restauración producto de heridas y el deseo de tener sexo, ocasionando malestares en la salud, en consecuencia, a la depresión originada en el sistema inmune²⁰.

En una segunda fase se produjo un estado de adaptación; mediante el cual el organismo que es sometido de manera continua y prolongada a la amenaza, se enfrenta al factor productor del estrés, prosiguiendo su adaptación de manera paulatina; para la cual se hace uso de los recursos que posee la persona y se reducen los índices de labor en los diversos órganos y sistemas del cuerpo humano que son innecesarios para afrontar a las situaciones que estresa, puesto que al disminuir el gasto energético en estos, se puede redireccionar la energía en los estímulos que se encargan de las respuestas fisiológicas del estrés y así lograr vencer al factor estresante. Durante esta fase del estrés se da un equilibrio momentáneo tanto interna como externamente²⁰.

En último momento se tuvo la fase de agotamiento; esto sucede debido a la permanente exhibición a las circunstancias productoras de estrés, por lo que respecto a lo fisiológico se origina un alto progresivo de las capacidades de respuestas; ya que el alto índice de agotamiento de energía desgasta el organismo sobreviniendo una fase de agotamiento a través de la cual la persona se ve reducida por las enormes demandas que menguan las habilidades de adaptarse y relacionarse con su entorno²⁰. Por lo tanto, si el factor estresor continúa estimulando negativamente a la persona, el organismo al no poder hacerle frente empieza a desarrollar múltiples patologías a nivel de diferentes sistemas, llegando

inclusive a causar la muerte; pero el estrés no siempre produce reacciones negativas.

Al hablar del estrés también es importante de mencionar a los agentes que hacen incidencia e influyen considerablemente en desencadenar este o generan una sensación de aumento de las reacciones de este en la persona. En este mismo sentido podemos decir que los agentes o factores desencadenantes (estresores) pueden ser dos tipos; físico y psicológico. Asimismo, se tiene a la temperatura externa, a las enfermedades y al ruido intenso como estresantes físicos; por otro lado, los estresores psicológicos son innatos de la persona y que se denotan también como sociales, son los que podemos hallar en el cotidiano de la persona (conflictos personales, problemas económicos, etc.) y su desarrollo en sociedad²¹.

Según diversos estudios, la presentación del estrés a nivel laboral se puede dar de formas: el estrés episódico que se presenta en determinada situación y de forma momentánea; es decir que su resolución no se posterga por mucho tiempo; y por otro lado el estrés de tipo crónico que incide en forma recurrente en la persona, pues se está en constante convivencia y relación con el agente estresor; así que, la cascada de sintomatología que presenta quien lo sufre, es percibida y puesta en evidencia cada vez que se está en presencia de la situación estresante, y será así mientras que, el trabajar no se enfrente a este problema, lo que puede traerle serias repercusiones en su desempeño laboral²¹.

Con otra perspectiva, Palacios y Montes, definieron el estrés de tipo laboral como un conjunto de respuesta respecto a la fisiología y emociones, que se tienen lugar cuando las condiciones del trabajo no están acorde a la expectativa, la capacidad, los insumos y requerimientos del trabajador. Ellos aseveran que, presentan estrés en época laboral, es resultado de la interrelación entre el contexto laboral y el ambiente personal del trabajador, incluyendo los factores psicosociales laborales internas y externas. Por otro lado, sustentan que cuando los factores estresantes son continuos y repetitivos se empieza a decrecer la salud originando manifestaciones de signos y síntomas destacándose el desgaste e incremento en la frecuencia de enfermedades cardiovasculares, mentales, depresión y Burnout²².

En este mismo contexto, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) afirma que el estrés es calificado como una de las enfermedades del siglo, lo que da como resultado a trabajadores estresados, que desarrollan a la larga trastornos a nivel físico, psíquico y en su entorno, e inclusive podría verse seriamente su salud, mermando la productividad y afectando al círculo familiar y social del trabajador²³. Mientras que, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) manifiesta que el estrés origina alteraciones en todas las esferas del trabajador, debido a un desequilibrio entre las cargas laborales, las condiciones que ofrece la empresa donde trabaja para hacer frente a estas exigencias y la capacidad que tiene la persona para sobresalir de este tipo de retos laborales; por lo que, el estrés no tratado oportunamente, podría traer series problemas en el desempeño profesional²⁴.

Otros estudiosos de la temática del estrés laboral como del hoyo respaldado por el Ministerio de Trabajo (MT) y asuntos sociales, comenta que el estrés ha tenido diversas perspectivas, pero desde el punto de vista de integración, el estrés es considerado como la reacción psicológica, fisiológica y el modo de comportarse de una persona que trata de acomodarse y reajustarse a la presión interna y externa. El estrés laboral emerge cuando se surge un desequilibrio entre el colaborador, el cargo laboral y la misma organización²⁵. El individuo sé da cuenta que no tiene las herramientas necesarias para hacer frente las dificultades laborales y surge la rutina del estrés.

Guillén, Guil & Mestre cita a Selye; quien conceptualizó que el estrés es producto de respuestas inespecíficas del ser humano a toda exigencia realizada en él; originando un cambio de desequilibrio del cuerpo humano, producido por un estímulo, llamado estresor. Asimismo, manifestaron la conceptualización del «síndrome de adaptación general», definiendo como la sumatoria de toda reacción inespecífica del cuerpo humano consecutiva frente a la exposición a una respuesta estructurada de estrés²⁶.

El desempeño de labor de enfermería y en general del sector salud, requieren de un acumulado de conceptos ideas y criterios que contribuyan a los enfermeros la solución de diferentes problemas que se originan durante la experiencia, pero

principalmente cuando se relaciona con otros individuos; de tal manera que hace necesario que los profesionales enfermeros desarrollen una serie de capacidades y habilidades que le permitan hacer frente de manera correcta a los diferentes factores estresantes a los que se ven expuestos en su quehacer diario. Así, el estrés laboral en enfermería se ve evidenciada en su esfera físico-psico-conductual y profesional, trayendo una sin número de repercusiones para sí mismo y para quienes son receptores directos de sus cuidados²⁷.

En tal sentido, la responsabilidad de salir y hacerle frente al estrés es propia; asimismo, es importante resaltar que, en muchas oportunidades el estrés sobrepasa a la persona haciendo necesaria que esta siga un tratamiento con un experto en la materia, lo que requiere un esfuerzo adicional y perseverancia por parte de la enferma; puesto que, de seguir así, esta posición, pone en riesgo la integridad de ella misma y de quien cuida²⁸. Entre los diferentes factores desencadenantes que hacen incidencia en la presentación de estrés en los enfermeros tenemos: sobrecargo de obligaciones, relaciones poco efectivas, presencia de familiares que generan problemas de más, trato directo con la enfermedad y el dolor, no poder tomar decisiones con autonomía²⁸.

En primer lugar, cuando se habla del reconocimiento profesional se hace mención a la dimensión humana; puesto que las personas necesitan ser reconocidas, ya que esto contribuye al aumento de la autoestima y los pensamientos sobre su metodología utilizada del profesional, permitiéndole desenvolverse de forma idónea en su ambiente laboral; asimismo contribuye a identificar fortalezas, siendo esta una de las necesidades más priorizadas en el entorno laboral. En segundo lugar, tenemos como factores desencadenantes a la responsabilidad; puesto que en el cuidar se debe poner plena atención a todos los procesos vitales de la persona y preocuparse de todos los seres que están atrás del paciente, evitando así que, que ambas partes se sientan relegados y experimenten sentimientos de abandonado en su sufrimiento^{29,30}.

En segundo lugar, tenemos a los conflictos en el trabajo, puesto que las peleas y disputas dentro del entorno laboral que la hora de trabajar sea un infierno. Así, la insatisfacción laboral en el campo hospitalario es originado por la deficiente

organización, injusta distribución de turnos y la comunicación conflictiva entre colegas; por lo que primordial que las enfermeras desarrollen habilidades comunicativas e interpersonales que permitan mejorar o eliminar los conflictos en el trabajo. Asimismo, es fundamental que las coordinadoras de los servicios del personal de enfermería valorasen las necesidades de originar condiciones laborales que favorezca al crecimiento de cada uno de sus colaborados, donde el apoyo al profesional y un excelente entorno sean los puntos principales, debido a que permitirían aumentar la productividad del trabajador, reduciendo la incidencia del estrés³¹.

En tercer lugar, la incertidumbre profesional, definida como la poca capacidad de distinguir los hechos relevantes de una patología en el paciente, generando en la enfermera ansiedad, ya que merma su capacidad de afrontar la situación concreta y capacidad adaptativa personal³². En general, cuando una enfermera presenta estrés, puede sentirse: frustrada, angustiada, deprimida, enojada con todo y con todos, poco capaz de tomar decisiones saludables, culpable al no saber cómo hacer frente la problemática y muy sensible; asimismo puede experimentar: baja autoestima, olvidos de manera recurrente, bloqueo a nivel psíquico y en algunas oportunidades hacen vulnerable a la enfermera de caer en adicciones. Todas las modificaciones tanto a nivel físico como psicológico pueden afectar en la persona de manera muy diversa ocasionando a nivel laboral problemas en el desempeño³³.

El desempeño es definido como el grado en que se desenvuelve un individuo o institución con la finalidad de conseguir un determinado fin y que cumple con las exigencias y expectativas de la organización en la cual cumple su labor; por lo que el trabajador debe conocer y reconocer sus obligaciones dentro de la institución a la que presta sus servicios, las expectativas del cliente y sus propias limitaciones para poder tener buen desempeño. Asimismo, la labor profesional es catalogado como el grado en que un operario cumple con el tema central y metas propuestas por la empresa, haciendo para lo cual uso consciente de los recursos con que cuenta la empresa; debiendo cumplir con los criterios de efectividad y oportunidad³⁴.

Así, evaluar el desempeño profesional Según Stoner, Freedman y Gilbert³⁴, adaptado por las “Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral” dada a y aprobada mediante la Directiva Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01, se toman en cuenta una serie de dimensiones que permiten evaluar al trabajador y su desempeño profesional, siendo estas dimensiones: planificación/colaboración, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo y discreción, relaciones interpersonales y el cumplimiento de normas. Al hablar de la planificación, se hace alusión a la antelación con la que se planifican, elaboran, se ejecutan y evalúan las actividades propias de su trabajo, así como de los trabajadores que están bajo su responsabilidad.

La responsabilidad, que tiende a evaluar lo comprometido que está el trabajador en el cumplimiento de sus actividades y compromisos con la empresa, por lo que la responsabilidad implica el correcto y buen desempeño laboral; la iniciativa, hace referencia a la capacidad de ser proactivo que tiene el profesional, anticipándose a las necesidades y problemáticas que puedan ocasionarse a diario al ejercer como profesional y realizando por su propia iniciativa actividades que mejoran su desempeño y cumplir con las metas que la empresa se ha planteado; la oportunidad, que evalúa cómo se cumple con las tareas y obligaciones asignadas en las fechas y plazos preestablecidos, por los jefes inmediatos dentro de los estándares y normas de la empresa y la sociedad³⁴.

Asimismo, la calidad del trabajo, evalúa cómo es que el trabajo asignado es entregado, debiéndose considerar para tal fin la precisión de las actividades, la correcta manera de realizarlos y el orden con el que se ejecutan; es decir, la calidad en el trabajo implica hacer lo correcto y en la forma correcta; la confiabilidad y discreción, con la que cumplen las funciones ejecutadas, es decir se refiere a la medida en que se guarda discreción y el secreto de las actividades, enfermedades, tratamiento, pronóstico y evolución de la salud del paciente; es decir el personal de salud hace uso del secreto profesional, claro está mientras la información sobre la salud del paciente no ponga en riesgo su vida³⁴.

Mientras que, las relaciones interpersonales, que evalúan la forma como se trabaja en grupo; haciendo uso de la empatía, asertividad y la ayuda mutua entre todos los colaboradores del equipo multidisciplinario en salud, con el fin de brindar cuidados acordes a las necesidades del cliente y las metas establecidas por la institución en la cual se trabajó; y, por último, realizan las normas de medir la capacidad del personal de la salud y este caso concreto el de enfermería, para lograr cumplir a carta cabal las normas impuestas internamente en las instituciones de salud, buscando siempre que estas estén acordes y en relación a las normas ética y legales de la sociedad y la moral del trabajador³⁴.

Un teórico que comenta acerca del desempeño laboral Chiavenato; en su libro administración de los recursos humanos, indicó que la capacitación y el desarrollo (T&D) es un proceso secuencial. Además, ciertas organizaciones empresariales acuden a las universidades corporativas o también crean con el propósito de afrontar desafíos y promocionar cambios. Existen capacitaciones que son virtuales y se extienden más allá de las fronteras de la organización involucrando a los proveedores y clientes, y al usar una metodología educativa a distancia y con tecnologías informáticas³⁵.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Chiclayo, 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Este estudio se efectuó debido a los trastornos relacionados al estrés, ya que en los últimos años han contribuido al incremento considerable de las enfermedades físicas y mentales en el sector salud; así, estudios realizados en el 2018 reportan que un gran porcentaje de peruanos han experimentado en algún momento de su vida profesional estrés; asimismo, las repercusiones que este síndrome ha traído consigo para el personal de enfermería han sido y sigue siendo muy preocupantes, debido a que el trabajo del profesional se encuentra muy expuesto al ojo público;

pues, sobre ellos recae el peso de mantener, restablecer y cuidar de la integridad de la persona y su salud, situación que fue importante resaltar en la investigación.

Asimismo, la investigación buscó a nivel social contribuir a concientizar a las diferentes instituciones involucradas en esta problemática y de esta forma ayudar a generar ambientes propicios para el desarrollo del trabajo, sin estrés, repercutiendo en el desempeño laboral; en el ámbito práctico, busco proponer estrategias en pro de mejorar la salud de la enfermera y de la calidad del trabajo que ofrece; y por último, a nivel económico, la mejora en la salud mental del profesional de enfermería , repercutirá en un mejor desempeño laboral y por consiguiente del correcto empleo de los recursos institucionales, el desperdicio de tiempo, disminuye la tasa de reingresos y el número de quejas, resultando una disminución de gastos en salud.

1.6. Hipótesis

H1: Existe relación significativa entre el nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Chiclayo, 2020.

H0: No existe relación significativa entre el nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Chiclayo, 2020.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Chiclayo, 2020.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de estrés de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Chiclayo, 2020.

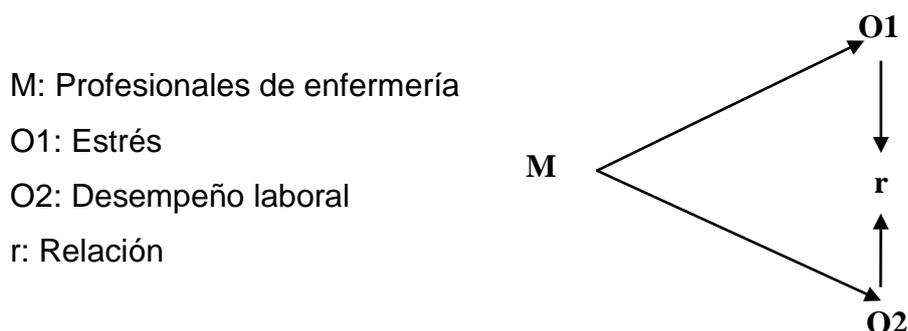
Evaluar el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Chiclayo, 2020.

Determinar la relación entre la variable del estrés y las dimensiones del desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Chiclayo, 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada fue de tipo cuantitativa, según Hernández³⁶, pues a través de este estudio se buscó medir a las variables en estudio; obteniendo los resultados en frecuencias y en cantidades numéricas y comprobando la hipótesis. Por otro lado, según Mejía G.³⁷, la investigación de tipo cuantitativa es definida como una investigación que busca medir un fenómeno, con menos sesgos y más estructurada. Asimismo, el diseño empleado fue no experimental: ya que no se han manipulado las variables y de nivel correlacional, pues se buscó establecer relaciones estadísticas presentes entre las dos variables que son objeto de investigación, sin la necesidad de incluir una tercera variable; y fue de corte transversal, pues la información fue recogida por única vez.



2.2. Población y muestra

Población: según Pita S. definió a la población como un conjunto o conglomerado de personas y objetos que tienen características similares o comunes que son susceptibles de ser observadas por el investigador en un lugar y momento establecido por el mismo³⁸; así la población del presente estudio fue minuciosamente elegida y estuvo constituida por un total de 52 enfermeras asistenciales que laboran en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”; y además cumplieron al cien por ciento con todos los criterios de inclusión y de exclusión mencionados en la investigación.

En la investigación, la muestra fue la misma que la población por ser pequeña, dicha tipo de muestreo fue no probabilístico intencional de naturaleza censal, ya que según Hernández³⁶: El muestreo intencional lo determina el investigador en función del objetivo, los elementos que componen la muestra y las llamadas unidades de población típicas que desea conocer. Los investigadores deciden qué unidades constituyen la muestra basándose en sus propias opiniones. En esta ocasión la muestra intencionalmente será toda la población anteriormente mencionada, dándose así la naturaleza censal.

Los criterios de inclusión: lo conformaron las licenciadas de enfermería que aceptaron participar de la investigación, las que estaban trabajando en el área de emergencia del Hospital Las Mercedes y las que contaron con disponibilidad de tiempo para resolver los cuestionarios.

Los criterios de exclusión: fueron todas las licenciadas de enfermería que no desearon participar de la investigación.

2.3. Variables y Operacionalización

Variable independiente: El estrés

Definición conceptual: es definido a la manera cómo reacciona el cuerpo humano ante los sucesos que se pueden ocasionar en la vida laboral y que producen una exigencia alta, pasando de ser considerado como respuestas de acomodo o cambios a un contexto amenazante³¹.

Definición operacional: es el grado de respuesta que pone en evidencia el personal de enfermería cuando las situaciones a su alrededor superan sus capacidades adaptativas; pudiendo este ser de nivel bajo, medio y alto.

Variable dependiente: El desempeño laboral

Definición conceptual: es definido como el grado en que dirige y desenvuelve un trabajador o una institución en relación a la consecución de los fines para los cuales se crea el trabajo; por lo que un trabajador puede tener buen o mal desempeño Minsa³⁸.

Definición operacional: es el nivel y grado de desenvolvimiento que posee la enfermera; mientras ejerce su labor de cuidar; pudiendo esto medirse en la calidad de su trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional

Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento de recolección de datos
Estrés	Ambiente físico	Bajo: de 1 a 34 puntos. Medio: de 35 a 68 puntos. Alto: de 69 a 102 puntos.	Pregunta del 1 a la 34	Encuesta - Cuestionario "The Nursing Stress Scale" adaptado.
	Ambiente psicológico			
	Ambiente social			
		Eficiente: de 5 a 21 puntos.		

Desempeño laboral	Calidad del trabajo	Regular: de 22 a 38 puntos. Deficiente: de 39 a 55 puntos.	Pregunta del 1 a la 11.	Cuestionario desempeño y conducta laboral del MINSA adaptado
	Responsabilidad	Eficiente: de 5 a 13 puntos. Regular: de 14 a 22 puntos. Deficiente: de 23 a 30 puntos.	Pregunta del 12 a la 17.	
	Trabajo en equipo	Eficiente: de 5 a 18 puntos. Regular: de 19 a 32 puntos. Deficiente: de 33 a 45 puntos.	Pregunta del 18 a la 26.	
	Compromiso institucional	Eficiente: de 5 a 11 puntos. Regular: de 12 a 18 puntos. Deficiente: de 19 a 25 puntos.	Pregunta del 27 a la 31.	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la recolección de información de dicho trabajo investigativo, se consideró como técnica a la encuesta y también se utilizó instrumentos estandarizados y validados por instituciones de renombre. Por otro lado, los instrumentos que se emplearon fueron dos cuestionarios los cuales estuvieron dirigidos fundamentalmente a medir las variables que fueron estudiadas. Los cuestionarios se realizaron de manera virtual a través de Google Forms aplicado a los sujetos de investigación. El primer cuestionario, nos permitió conocer el nivel de estrés en el profesional enfermero y el segundo facilitó determinar el desempeño laboral del personal de enfermeros y enfermeras.

En un primer momento se empleó el cuestionario para determinar el nivel de estrés de los profesionales de enfermería en el área de emergencia - Chiclayo, el cual fue elaborado a partir del cuestionario de "The Nursing Stress Scale" (NSS), la cual fue adaptado por Cazal J³⁹; teniendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.98, y fue validado por juicio de expertos. Asimismo, este cuestionario constó de 34 ítems, la cuales tuvieron 4 respuestas posibles con escala Likert con puntajes de 0 a 3 puntos. Los puntos obtenidos fueron clasificados por niveles de Baremo como Nivel de estrés bajo: de 0 a 34 puntos. Nivel de estrés medio: de 35 a 68 puntos. Nivel de estrés alto: de 69 a 102 puntos (ver en anexos)³⁹.

Asimismo, se utilizó un segundo cuestionario estandarizado para determinar el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el área de emergencia - Chiclayo; a través del cual se solicitó a cada profesional llenar de manera meticulosa y muy sincera. El segundo instrumento fue elaborado por el MINSA, el cual está normado en la Directiva Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 "Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral", también fue adaptado por la autora Llagas⁴⁰; así mismo tuvo una validez por Alpha de Cronbach de 0.936, el cual contiene 31 preguntas que fueron tomadas de la ficha de desempeño laboral del MINSA, las cuales tuvieron cinco posibles respuestas con escala de Likert de 1 a 5 puntos⁴⁰.

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Mediante los instrumentos se obtuvieron los datos que fueron sometidos a un proceso enfoque cuantitativo, ya que así fue diseñada la investigación, por ende, se procedió hacer el uso de estadística inferencial y descriptiva por la naturaleza de los objetivos de investigación, para dar respuesta al objetivo general se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, mediante el Rho se pudo determinar la relación de significancia que existía entre las variables abordadas en el estudio. Así mismo para responder a los objetivos específicos, se usó la estadística descriptiva mediante el SPSS V.25, precisamente el análisis por frecuencias contó de la sumatoria de puntajes de los instrumentos; luego se clasificó según la escala o los niveles de medida, finalmente prevista en el cuestionario estandarizado, se obtuvieron frecuencias y porcentajes en tablas realizadas en Excel 2021.

2.6. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló en base a los principios del Informe de Belmont: donde se mencionó el respeto a las personas, por lo que deben ser tratados como personas que tienen autonomía y a la vez deben ser protegidas de cualquier daño. Es por ello que en la investigación su información fue protegida y se respetó a las personas como seres humanos que son⁴¹.

La beneficencia, en el estudio se le trato al personal de enfermería con ética protegiéndolas de todo tipo de daño que pueda surgir con su información brindada y de la misma manera se respetó sus decisiones de querer o no participar en dicha investigación asegurándolas su bienestar personal y el beneficio sea para ambas partes tanto investigadora como para los enfermeros de dicho hospital⁴¹.

La justicia, es un criterio de ética donde el beneficio recae en una misma persona que adquiere un servicio y por lo que muchas veces la injusticia prevalece cuando se lo negamos el servicio a las personas. En el estudio se aplicó los instrumentos de manera equitativa sin distinción alguna, haciendo énfasis en la igualdad⁴¹.

El consentimiento informado, es la información que se le brindó al sujeto de investigación a participar de manera voluntaria sin ser obligado a responder el

instrumento, además se le recalca que su información es confidencial y de manera anónima y la información es netamente para dicha investigación desarrollada⁴¹.

2.7. Criterios de rigor científico.

De acuerdo a Guba y Lincoln indicaron los siguientes criterios científicos empleados en la enfermería: La credibilidad, consiste cuando los investigadores mediante la observación y una conversación con los sujetos investigados recolecta datos y luego se producen en hallazgos acercando a lo que se desea investigar, reflejando un grado de imagen representativa de situaciones acontecidas. Asimismo, la información que se recolecta o que brinda los participantes deben ser verdaderos tanto para ellos mismos como para los investigadores⁴².

La confirmabilidad, en este criterio los investigadores emplean un registro o un documento que avale que realmente están realizando la investigación con el fin de analizar las decisiones y los datos recolectados para dicho estudio y se llegue a concluir de manera congruente o similar siempre y cuando la perspectiva sea análoga⁴².

La transferibilidad o aplicabilidad, es considerada como las posibilidades de ampliar los resultados de la investigación hacia otros investigados o muestras de estudio. Además, indicaron que se trata de diagnosticar en qué medida se ajusta la información recolectada a otros contextos. Es de recordar que en la investigación cualitativa los lectores del informe son quienes determinan si se pueden transferir los hallazgos a un contexto diferente; en este criterio se tiene en cuenta para la recolección de datos las características, lugar, etc., es decir los contextos tienen que ser similares o parecidos para que se transfiera de manera oportuna⁴².

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

Tabla 1. *Correlación entre el estrés y el desempeño laboral entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Chiclayo, 2020.*

Correlación de Spearman					
				Estrés	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	de	1,000	-,450
		Sig. (bilateral)		.	,001
		N		52	52
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de	-,450	1,000
		Sig. (bilateral)		,001	.
		N		52	52

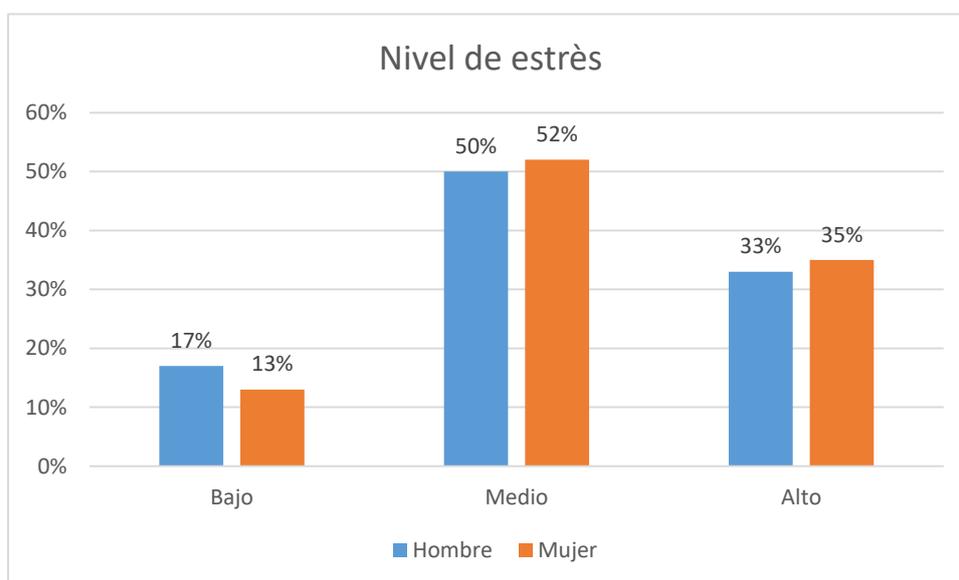
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 1 se puede apreciar que el p valor o Sig bilateral resultó ser $p = 0.001$, también se determina que existe una relación entre las variables de estrés y desempeño laboral, siendo una relación inversa ya que el índice es negativo y dicha relación es media ya que el Rho de Spearman es de -0450.

Tabla 2. Nivel de estrés en los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Chiclayo, 2020.

Nivel de Estrés	Hombre		Mujer		Total	
Bajo	1	17%	6	13%	7	13%
Medio	3	50%	24	52%	27	52%
Alto	2	33%	16	35%	18	35%
Total	6	100%	46	100%	52	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los profesionales de enfermería del área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” – Chiclayo.



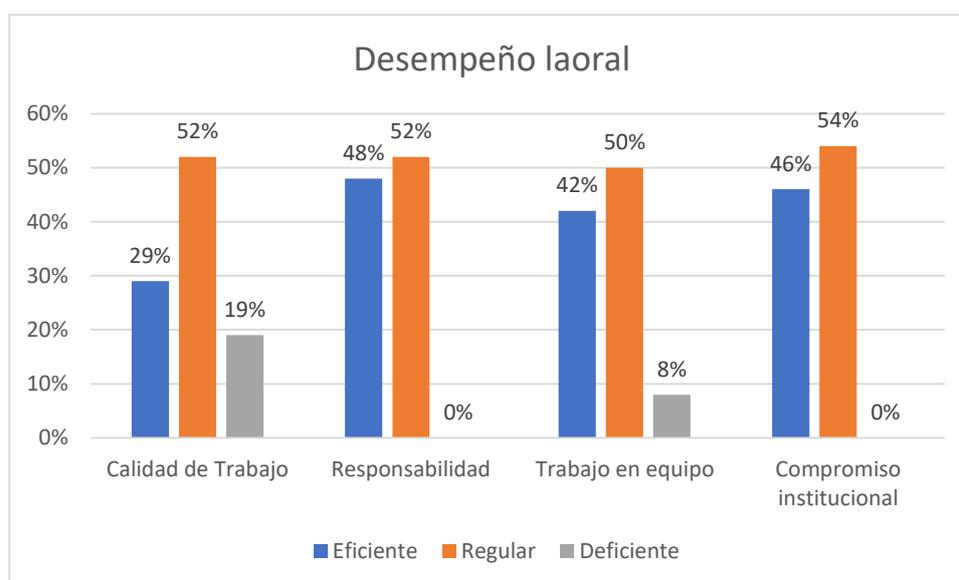
Fuente: Cuestionario aplicado a los profesionales de enfermería del área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” – Chiclayo.

En la tabla 2, se puede apreciar que en los varones se presentó un nivel de estrés medio con un 50% y nivel alto con 33%; a comparación de las féminas alcanzando un nivel de estrés medio de 52% y un nivel alto con un 35%, cabe resaltar que respecto al total del personal el 52% presenta un nivel medio de estrés, y con un 35% con un nivel alto, cabe resaltar que nadie de los encuestados ha presentado un nivel alto de estrés.

Tabla 3. Nivel de desempeño laboral en los profesionales de enfermería del área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” – Chiclayo.

Nivel de Desempeño Laboral	Calidad de Trabajo		Responsabilidad		Trabajo en Equipo		Compromiso institucional	
Eficiente	15	29%	25	48%	22	42%	24	46%
Regular	27	52%	27	52%	26	50%	28	54%
Deficiente	10	19%	0	0%	4	8%	0	0%
Total	52	100%	52	100%	52	100%	52	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los profesionales de enfermería del área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Chiclayo, 2020.



Fuente: Cuestionario aplicado a los profesionales de enfermería del área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” – Chiclayo.

En la tabla 3, se puede observar que los profesionales de enfermería se encuentran en un nivel de desempeño laboral entre regular y eficiente, respecto a las dimensiones como compromiso institucional el 54% presentó nivel regular y 46% un nivel eficiente, en responsabilidad un 52% presentó nivel regular y un nivel eficiente 48% , en calidad de trabajo un 52% precisó un nivel regular y 29 tuvo un nivel eficiente, referente a trabajo en equipo un 50% presentó nivel regular y un 42% nivel eficiente.

Tabla 4. Correlación entre el estrés y las dimensiones del desempeño laboral en los profesionales de enfermería del área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Chiclayo, 2020.

		Calidad de trabajo	Responsabilidad	Trabajo en equipo	Compromiso institucional
Estrés	Rho	- *	-0.502 **	- *	-0.589 **
	Spearman	0.491		0.486	
	p-value	0.013	0.001	0.000	0.002
N		52	52	52	52

Note. * $p < 0.05$

Fuente: Cuestionario aplicado a los profesionales de enfermería del área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” – Chiclayo.

En la tabla 4, se observa que, si existe una correlación entre la variable de estrés y las dimensiones del desempeño laboral, y como se aprecia, todas las dimensiones mencionadas si presentas una relación con la variable del estrés, asimismo el tipo de relación es inversa con todas ellas ya que su índice es negativo, sin embargo, dicha correlación es media, pero su p valor o Sig bilateral es $p < 0.05$, determinó que si existe relación.

3.2. Discusión de Resultados

Respecto al objetivo general se determinó que sí existe un vínculo de relación inversa y media entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”. Chiclayo, 2020. Obteniendo un p valor o Sig bilateral de $p < 0.05$ con un Rho de Spearman de $Rho = -0.450$. Comparando con la investigación de Quispe Y.¹⁵ donde buscaba determinar la relación entre el desempeño y el estrés laboral de los profesionales de Salud el Bosque de la Victoria Chiclayo, dio como resultado un $p < 0.05$ y un índice de coeficiente de correlación de 0.9045, lo cual muestra su gran índice de correlación.

Comparando con otra investigación de Sonoda, et al⁷, su propósito fue evaluar la percepción de las enfermeras de quirófano del desempeño del trabajo en equipo

y su nivel de estrés, sus resultados determinaron que las enfermeras quirúrgicas tenían una sensación de desempeño en el trabajo en equipo, pero el 30-40% estaban estresadas durante la cirugía; mientras que las enfermeras circulantes se mostraron estresadas por el desempeño y trabajo en equipo; concluyendo en que los factores relacionados con el rendimiento en el trabajo en equipo y el estrés mental durante la cirugía diferían entre los diferentes profesionales de salud y las enfermeras circulantes. Por ende, ambas investigaciones son consecuentes entre sí.

Concerniente al primer objetivo específico, se identificó que el nivel de estrés de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” – Chiclayo, 2020, que el 52% tenía un nivel medio y un 35% presentó un nivel alto de estrés. Comparando con la investigación de Kotekewis⁸, en la cual en uno de sus objetivos específicos abordó determinar el nivel de estrés del personal de enfermería que labora en unidades quirúrgicas, el cual dio como resultado que el nivel de estrés se encontró que el 51,4% tenía nivel intermedio, el 30% nivel alto y 18,6, nivel bajo.

Asimismo, comparando con el estudio de Cisneros¹⁷, cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés enfermeros de centro quirúrgico del Hospital Regional Docentes “Las Mercedes”-Chiclayo- 2017; obteniendo como resultados fueron que el 54.5% de enfermeros presentaron estrés moderado y en relación a las dimensiones estudiadas, en la dimensión emocional el 40.9% tenía estrés moderado y 22.7% presentó estrés alto; en la dimensión de despersonalización el 54.5% presentó estrés leve y el 36.4% estrés moderado; en la dimensión de realización personal un 72.7% presentó nivel leve, un 22.8% tenía nivel moderado y un estrés alto un 4.5%. Por ende, las investigaciones citadas son consecuentes entre sí.

En consideración al segundo objetivo específico se evaluó el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”; donde presentaron niveles regulares y eficientes entre las dimensiones respecto al compromiso institucional, el 54% presentó nivel regular y 46% un nivel eficiente, en responsabilidad un 52% presentó nivel regular y un nivel eficiente 48% , en calidad de trabajo un 52% precisó un nivel regular y 29 tuvo un nivel eficiente,

referente a trabajo en equipo un 50% presentó nivel regular y un 42% nivel eficiente. El estudio es consecuente con la investigación de Quispe Y.¹⁵ donde el nivel de la calidad de trabajo fue eficiente con 82.2%; mientras que el 22.2% fue de nivel regular, en las dimensiones de responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional fue de 100% nivel eficiente. Por ende, ambas investigaciones son consecuentes entre sí.

Teniendo en cuenta al tercer objetivo específico, lo cual se determinó que, si existe una relación, la cual es inversa y media entre la variable del estrés y las dimensiones del desempeño laboral; teniendo un p valor o Sig bilateral de $p < 0.05$ en todas sus dimensiones con un Rho de Spearman de $Rho = -0,491$ para calidad de trabajo, $-0,502$ para responsabilidad, -0.486 para trabajo en equipo y -0.589 para compromiso, dichas correlaciones con las variables de estrés.

Comparando con la investigación de Quispe Y.¹⁵ quien determinó la relación entre el desempeño y el estrés laboral de los profesionales de Salud el Bosque de la Victoria Chiclayo, tuvo como resultado un $p < 0.05$ y un índice elevado de coeficiente de correlación de 0.9045, y dicha investigación también relacionó a las dimensiones de desempeño laboral como es calidad de trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso con la variable del estrés por lo que ambas investigaciones son consecuentes entre sí.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se concluyó que sí existe una relación entre las variables de estrés y desempeño laboral en enfermería del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” de Chiclayo; siendo una relación inversa y media, ya que el Rho de Spearman es = -0.450; siendo el p valor o Sig bilateral resultó ser $p < 0.05$; es decir, si hay un bajo nivel de estrés su desempeño laboral sería mejor.

Respecto al nivel de estrés se identificó que el personal de enfermería presentó un nivel medio de estrés con un 52% y nivel alto de 35%. Lo cual es convincente con los registros con un nivel regular de desempeño laboral, que se registró en la misma población de estudio.

Se llegó a la conclusión que el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”, presentaron un nivel regular y de eficiencia en las dimensiones como compromiso institucional el 54% presentó nivel regular y 46% un nivel eficiente, en responsabilidad un 52% presentó nivel regular y un nivel eficiente 48% , en calidad de trabajo un 52% precisó un nivel regular y 29 tuvo un nivel eficiente, referente a trabajo en equipo un 50% presentó nivel regular y un 42% nivel eficiente.

Se determinó que sí existe relación entre la variable del estrés y las dimensiones del desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” – Chiclayo, 2020; obteniendo una relación inversa y media en todas las dimensiones, ya que el $p < 0.05$, donde se obtuvo un nivel de estrés medio y un regular desempeño laboral.

4.2. Recomendaciones

A partir del estudio realizado se sugiere hacia la comunidad científica y académica a seguir indagando sobre el tema a un nivel más alto, el cual sería el nivel de investigación causal o explicativo, ya que dicha relación se corroboró, el cumplimiento del pre requisito para la investigación causal se ha dado, a lo cual puede propiciar una investigación del nivel mencionado anteriormente.

Al director del Hospital como máxima autoridad se sugiere a seguir usando la misma política de bienestar del trabajador para seguir manteniendo dichos parámetros o si es posible mejorarlos para poder reducir aún más dicho índice por el bienestar de los profesionales antes mencionados.

Además, se sugiere al hospital a mejorar su política de trabajo para seguir mejorando dicho índice por el bienestar de los profesionales y los usuarios del hospital antes mencionado y también a tener en cuenta los índices de estrés y desempeño laboral, ya que por la evidencia de la investigación están relacionados incluyendo las dimensiones del desempeño laboral como calidad del trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional.

V. REFERENCIAS

1. OMS. La organización del trabajo y el estrés. [En internet]. [citado el 20 de junio del 2020]. Ginebra. 2019 Disponible: https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
2. Collados S. Riesgo de estrés en estudiantes de enfermería durante las prácticas clínica [En internet]. 2015. [consultado 18 julio 2020]. Rev. RECIEN; 1(4), 1-10. Disponible en: http://www.recién.scele.org/documentos/num_4_may_2017/art_original_rieg_estres_estud_enfermer_practic.pdf
3. European Agency for Safety and Health at Work (EU body or agency). Healthy workplaces manage stress: campaign guide: managing stress and psychosocial risks at work. [Internet]. op.europa.eu. 2017. Available from: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/e7774412-014e-417f-a81f-9577174eec0a>
4. Giménez T. Estrés en estudiantes de enfermería durante sus prácticas clínicas en unidad de hospitalización a domicilio. Alicante: Universidad de Alicante. [En línea]. [citado el 15 de mayo del 2020]. 2018. Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/49868>
5. Leka S, Griffiths A, Cox Tom. La organización del trabajo y el estrés. Reino Unido: Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones; 2018. [En línea]. [consultado 26 mayo 2020]. Disponible en: https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf
6. Zavalis A, Galdino V, Aragão D, Bertolossi C, Perez E, Carlos L. El nivel de estrés de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos. [En internet]. [consultado 26 mayo 2020]. 2019. Rev. El cuidado es fundamental. 11(1), 205-210. Disponible en: <http://ciberindex.com/index.php/ps/article/view/P111205>

7. Sonoda Y, Onozuka D, Hagihara. Factores relacionados con el desempeño del trabajo en equipo y el estrés de las enfermeras de quirófano. [En línea]. [consultado 26 mayo 2020]. Brasil, 2017. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28744975/>
8. Kotekeewis K, Ribeiro RP, Ribeiro BG de A, Martins JT. Doenças crônicas não transmissíveis e o estresse dos trabalhadores de enfermagem de bloco cirúrgico. Enfermería Global. [Internet]. 2017. [citado el 2021 el de abril];16(2):295–314. Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/252581>
9. Marcal S. O nível de estresse do profissional de enfermagem que atua no centro cirúrgico em um hospital privado do Distrito Federal. Brasil: Centro Universitario de Brasilia, 2017. [Internet]. [consultado 26 mayo 2020] Disponible en: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/11750/1/21396975.pdf>
10. Laqui CR. Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la Microred de Salud Alca y Cotahuasi. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. [Internet]. 2019 [citado en julio del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8831>
11. Carhuachin C. Condiciones de trabajo y estrés laboral en Enfermeras(os) del Hospital I Essalud-tumbes. Tesis de pregrado: Universidad Nacional de Trujillo, 2017. [Internet]. [citado el 4 de julio del 2022] Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11793>
12. Mauricio MP, Rujel ML. Nivel de estrés de los enfermeros del servicio de medicina y emergencia del Hospital Regional II-2 Tumbes - 2017. Tesis de pregrado: Universidad Nacional de Tumbes [Internet]. 2017 [citado el 6 de Julio del 2021]; disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/65>
13. Albinacorta KL. Nivel de estrés laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital José Agurto Tello Chosica, 2017. Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Internet]. 2017 [citado el 5 de setiembre del

- 2020]. Disponible en:
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7183>
14. Barboza I. Estrés Laboral Y Factores Asociados En Profesionales De Enfermería Del Servicio De Emergencia Del Hospital Público Nivel III. Chiclayo. 2019. Tesis de pregrado: Universidad Cesar Vallejo, 2019. [Internet]. [citado el 5 de setiembre del 2020]. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/38050>
15. Quispe Y. Nivel de estrés y Desempeño Laboral de los profesionales de Salud del centro de Salud El Bosque, La Victoria, Chiclayo, 2018 [En línea]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán, 2018. [Internet]. [citado el 8 de octubre del 2020]. Disponible en:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6475/Quispe%20Delgado%20Yordane.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Vílchez K. Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Hospital Referencial de Ferreñafe-2018. Tesis de pregrado: Universidad Señor de Sipán, 2018. [Internet]. [citado el 20 de octubre del 2020]. Disponible en:
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5014>
17. Cisneros A, Tasilla A. Nivel de estrés laboral en enfermeros de centro quirúrgico del Hospital Regional Docentes Las Mercedes-Chiclayo- 2017. Tesis de pregrado: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. 2017. [Internet]. [citado el 25 de octubre del 2020]. Disponible en:
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/2926>
18. Gomez L, Diaz S, Cortez M. Cuidados de enfermería basados en evidencia y modelo de Betty Neuman, para controlar estresores del entorno que pueden ocasionar delirium en unidad de cuidados intensivos. [Internet]. [citado el 25 de abril del 2021]. Disponible en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000100004
19. Raille M, Marriner A. Modelos y Teorías en enfermería. [Internet]. [citado el 25 de abril del 2021]. Disponible en:

<https://books.google.es/books?id=FLieszO8XGTUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

20. Bonfill E, Lleixa M, Sáez F, Romaguera S. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. *Index de Enfermería* [Internet]. 2017; [citado el 05 de noviembre del 2021]. 19(4):279–82. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010
21. Meza L, Pinedo V, Sinty S. Estresores y estrés percibido en las prácticas clínicas, en estudiantes de enfermería, de la universidad Nacional de la amazonia peruana. Tesis de pregrado: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos. 2017. [Internet]. [consultado el 10 de marzo 2021]. Disponible en: https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/3552/Eunice_Tesis_Titulo_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Palacios M, Montes V. Condiciones de Trabajo y Estrés en Académicos Universitarios. 2017. *Rev. Cienc Trab*; 19(58), 49-53. [Internet]. [consultado el 10 de marzo 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100049>
23. OPS/OMS. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2016. [Internet]. [citado el 10 de marzo 2021]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=1001&lang=es
24. OIT. El estrés laboral [En línea]. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo; 2017. [citado el 10 de marzo 2021]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

25. Del Hoyo MA. Estrés Laboral [Internet]. Ministerio de trabajo y asuntos sociales; 2017. [citado el 10 de marzo 2021]. Disponible en: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
26. Guillen C, Guil R, Mestre J. Estres Laboral [Internet]. Universidad Rafael Landívar; [citado el 10 de marzo 2021]. Disponible en: http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/biblio_sin_paredes/fac_hum/psico_trabj/17.pdf
27. Carrillo A, García L, Cárdenas C, Díaz A, Wilches N. La filosofía de Patricia Benner y la práctica clínica [En línea]. 2017. Rev. Enfermería Global; 32(1), 346-361. [citado el 10 de marzo 2021]. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n32/revisiones5.pdf>
28. Campero L, De Montis J, Gonzales R. Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo [En línea]. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo, 2017. [citado el 10 de marzo 2021]. Disponible en: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf
29. Aguado D. Motivación y reconocimiento. Madrid: IIC, 2015. [Internet]. [consultado 4 agosto 2021]. Disponible en: <http://www.iic.uam.es/rr-hh/motivacion-y-reconocimiento/>
30. Ribera D, et al. Estrés laboral y salud en profesionales de enfermería. España: Universidad de Alicante, 2013. [Internet]. [consultado 21 octubre 2020]. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4376/1/Reig_Ferrer_Estrés_laboral.pdf
31. Barrio J, García M, Ruiz I, Arce A. El estrés como respuesta. International Journal of Developmental and Educational Psychology [Internet]. 2017; 1(1):37–48. [Internet]. [consultado 21 octubre 2020]. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
32. Torrens S, et al. Ansiedad en los cuidados. Una mirada desde el modelo de Mishel. [Internet]. 2015. [citado el 05 de noviembre del 2021]. Rev. Index

- Enferm; 22(1), 36-42. Disponible en: <https://doi.org/10.4321/S1132-12962013000100013>
33. Abad M. El estrés en la enfermería y sus consecuencias [En línea]. Cantabria: Universidad de Cantabria, 2018. [Internet]. [citado el 05 de noviembre del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/14137/MiguezAbadS.pdf>
34. Stoner J, Freeman R, Gilbert D. Administración. 6ta edición. México: Pearson Educación. 2003. [Internet]. [citado el 05 de noviembre del 2021]. Disponible en:
35. Chiavenato. Administración de Recursos Humanos. [Internet]. Mc Graw Hill; 2011. [Citado el 16 de junio de 2021]. Disponible en: https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado
36. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6a ed. México: D.F: McGraw – Hill; 2017. 634p.
37. Mejía G. Investigación correlacional: características, tipos y ejemplos. [En línea]. Colombia: Universidad de Antioquía; 2016. [citado el 17 febrero 2021]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
38. Pita S. Uso de la estadística y la epidemiología en atención primaria. Madrid: Universidad de Alicante; 2017. [Internet]. [citado el 17 febrero 2021]. Disponible en: <https://www.fisterra.com/mbe/investiga/10descriptiva/10descriptiva.asp>
39. Cazal J. Nivel de Estrés Laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia Hospital Nacional Dos de Mayo. [tesis pregrado]. Perú: Universidad Privada San Juan Bautista; 2017. [citado el 17 febrero 2021] Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1397>

40. Llagas MC. Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015. Tesis: Universidad César Vallejo. Lima, 2015. [Internet]. [Citado el 05 de setiembre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8660>
41. Departamento de Salud, Educación y Bienestar (HEW). (1979). Informe de Belmont. Estados Unidos: Observatori de Biòtica i Dret Parc Cientific de Barcelona. [Internet]. [Citado el 18 de junio del 2020]. Obtenido de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
42. Guba, EG.; Lincoln, YS. (1981). Effective evaluation: improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches. San Francisco: Jossey-Bass. [Internet]. [Citado el 10 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://psycnet.apa.org/record/1992-97542-000>
43. Universidad Señor de Sipán. Reglamento De Investigación De La Universidad Señor De Sipán S.A.C. [Internet]. [Citado el 18 de junio del 2020]. 2022. Disponible en: <https://www.uss.edu.pe/uss/TransparenciaDoc/RegInvestigacion/Reglamento%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf>
44. Zabalegui A. El rol del profesional en enfermería. Rev. Aquichan; 3(1), 16-20. [Internet]. 2017. [Citado el 18 de junio del 2020]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972003000100004

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin problema alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte a la investigadora.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en investigación de la Facultad de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán, al teléfono 074-481610 anexo: 6203.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me van a pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento, sin perjuicio alguno hacia mi persona.

Participante

Correo electrónico:

Fecha

Investigador

Elizeth Santamaria Inoñan

Correo electrónico:

sinonanelizethm@crece.uss.edu.pe

Fecha:

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS



NIVEL DE ESTRÉS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA - CHICLAYO, 2020.

Buenos Días; el presente cuestionario forma parte de un estudio que se realiza en coordinación con el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” - Chiclayo; con la finalidad de obtener información acerca del nivel de estrés de los profesionales de enfermería. Se solicita su colaboración a través de sus respuestas sinceras; la información será confidencial. Se agradece anticipadamente su valiosa participación.

DATOS GENERALES

- Edad: _____

-Sexo: M () F ()

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (X):

Enunciados	Nunca	A veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente
	0	1	2	3
1. Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.				
2. Recibe críticas de los médicos.				
3. Realiza cuidados de enfermería que resulta dolorosos para los pacientes				

4. Se siente impotente cuando un paciente no mejora.				
5. Problemas con su supervisor.				
6. Escucha o habla con el paciente sobre su muerte cercana				
7. No tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras y/o auxiliares de enfermería) sobre problemas en el servicio.				
8. La muerte de un paciente le angustia.				
9. Problemas con uno o varios médicos.				
10. Siente miedo a cometer un error en el cuidado de enfermería de un paciente.				
11. No tiene ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
12. Muerte de un paciente con el que has llegado a tener una relación estrecha.				
13. El médico no se encuentra presente cuando un paciente se está muriendo.				
14. Hay situaciones en las que está en desacuerdo con el tratamiento de un paciente				
15. Se siente insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.				

16. No tiene ocasión para compartir sentimientos y experiencias con otros compañeros del servicio.				
17. Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
18. No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.				
19. Toma decisiones sobre un paciente cuando el médico no está disponible.				
20. Pasar temporalmente a otros servicios\ con falta de persona				
21. Ver a un paciente sufrir.				
22. Tiene dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
23. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.				
24. Recibir críticas de un superior.				
25. Personal y turno imprevisible.				
26. El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.				
27. Realiza tareas que no competen a enfermería (ej.: tareas administrativas).				

28. No tiene tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				
29. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
30. No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.				
31. El médico no se encuentra presente ante una urgencia médica.				
32. No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
33. Conoce bien el manejo y/o funcionamiento de un equipo especializado.				
34. Falta personal para cubrir adecuadamente el servicio.				

¡Gracias...!

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO NIVEL DE ESTRÉS POR JUICIO DE EXPERTOS

NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMERAS(OS)

PREGUNTAS	JUECES							VALOR DE p
	1	2	3	4	5	6	7	
1	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
2	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
3	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
4	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
5	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
6	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
7	0	0	0	0	0	0	0	0,0000001
8	0	0	0	0	0	0	0	0,0000001
9	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001
10	1	1	1	1	1	1	1	0,0000001

$$P = \frac{\text{Suma}}{10} = \frac{0,0000001}{10} = 0,00000001$$

P<0.05: Es aceptable; por lo que el grado de concordancia es significativo en lo referente a todos los ítems.

FIABILIDAD

ALFA DE CRONBACH

	N	Alfa - Cronbach	Confiabilidad
Riesgo	34	0.98	Aceptable

**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL
ÁREA DE EMERGENCIA - CHICLAYO, 2020.**

Buenos Días; el presente cuestionario forma parte de un estudio que se realiza en coordinación con el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” - Chiclayo; con la finalidad de obtener información acerca del desempeño laboral de los profesionales de enfermería. Se solicita su colaboración a través de sus respuestas sinceras; la información será confidencial. Se agradece anticipadamente su valiosa participación.

DATOS GENERALES

- Edad: - Sexo: M () F () - Tiempo de servicio:

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere y luego marque con un aspa (X):

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A Veces	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
CALIDAD DEL TRABAJO						
1	Produce o realiza un trabajo sin errores.					
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
3	Realiza un trabajo ordenado.					
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.					
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
6	Produce o realiza un trabajo metódico.					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.					

9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.					
11	Puede trabajar independientemente.					
RESPONSABILIDAD						
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
13	Mantiene a la jefa encargada del área de emergencia informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.					
14	Transmite esta información oportunamente.					
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del área de emergencia del hospital.					
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.					
TRABAJO EN EQUIPO						
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del área de emergencia del hospital.					
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Servicio.					
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Servicio de emergencia.					
22	Conoce la Misión y Visión del servicio de emergencia.					
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.					
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo					

25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente					
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
COMPROMISO INSTITUCIONAL						
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.					
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.					
29	Demuestra respeto a sus superiores.					
30	Demuestra respeto a sus colegas.					
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Referencia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN: CALIDAD DE TRABAJO								
1	Produce o realiza un trabajo sin amores	/		/		/		
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	/		/		/		
3	Realiza un trabajo ordenado.	/		/		/		
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.	/		/		/		
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	/		/		/		
6	Produce o realiza un trabajo metódico.	/		/		/		
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros	/		/		/		
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.	/		/		/		
9	Se muestra alerta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo	/		/		/		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de Actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.	/		/		/		
11	Puede trabajar independientemente							
DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD								
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	/		/		/		
13	Mantiene a la Jefe encargado del servicio de neonatología informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.	/		/		/		
14	Transmite esta información oportunamente.	/		/		/		
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Servicio de neonatología	/		/		/		
16	Reacciona esticamente y de forma calmada frente a dificultades.	/		/		/		
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.	/		/		/		

DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO: :		SI	NO	SI	NO	SI	NO
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Servicio de neurología.	✓		✓		✓	
19	Asume con agilidad y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.	✓		✓		✓	
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Servicio de neurología.	✓		✓		✓	
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Servicio de neurología.	✓		✓		✓	
22	Conoce la Misión y Visión del servicio de neurología.	✓		✓		✓	
23	Colabora con otros armonizadamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.	✓		✓		✓	
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	✓		✓		✓	
25	Informa y comunica oportunamente a su superior sobre cambios que los afectan directamente.	✓		✓		✓	
26	Primavera un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	✓		✓		✓	
DIMENSION: COMPROMISO INSTITUCIONAL:		SI	No	SI	NO	SI	No
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.	✓		✓		✓	
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.	✓		✓		✓	
29	Demuestra respeto a sus superiores.	✓		✓		✓	
30	Demuestra respeto a sus colegas.	✓		✓		✓	
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (preclarificar si hay suficiencia): Suficiencia

Opción de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

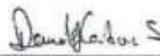
Apellidos y nombres del juez validador: Mg. DANIEL CORDOVA SOTOMAYOR DNI: 00877455

Especialidad del validador: Mg en EDUCACION

06 de OCTUBRE del 2015

*Fertencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: 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.


 Firma del Experto Informante.

FIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.936	31



Ministerio de Salud
Personas que atendemos Personas

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE "LAS MERCEDES"



Nº 015/ 21

AUTORIZACIÓN

El Director y el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital "Las Mercedes" Chiclayo, Autoriza a:

SANTAMARIA INOÑAN
ELIZETH MEDALITH

Estudiantes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán; Para que realicen la Ejecución del Proyecto de Tesis Titulado: "*Nivel de Estrés y Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería en el Área de Emergencia Chiclayo*" en los Servicios del Departamento de Emergencia de este nosocomio, debiendo al término remitir las conclusiones respectivas.

Chiclayo, Abril 2021

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL LAS MERCEDES - CHICLAYO

Dr. *Junier Murillo Solano*
DIRECTOR EJECUTIVO
CMP. 84261 - AVE. 23134

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSP. REG. DOC. "LAS MERCEDES" CH.

Isabel Cazorla
Mag. *Isabel Cazorla* - Cazorla de Miguilla
C.E.P. 4918
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA
DOCENCIA E INVESTIGACION

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
RESOLUCION N°01080-2020/FCS-USS**

Pimentel 26 de junio del 2020

VISTO:

El Dictamen de aprobación de Proyecto de Tesis N° 033 de fecha 27 de mayo, firmado por el Comité de Investigación en el cual se establece la procedencia para la ejecución de la Tesis titulada **APROBAR el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN** denominado: NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA. CHICLAYO, 2020 **presentado** por la (el) estudiante **SANTAMARIA INOÑAN ELIZETH MEDALITH**, de la Escuela profesional de **Enfermería** y;

CONSIDERANDO:

Que la Ley Universitaria N°30220, establece en su artículo 48° que la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia institución o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones públicas o privadas.

Que, de conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos V7 USS en su artículo 21° a la letra dice: *"Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva..."*

Que, el Artículo 36° del reglamento de investigación V7 USS, establece que: *"El comité de investigación de la escuela profesional aprueba el tema del proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional"*.

Estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Artículo N°01: **APROBAR** el proyecto de tesis denominado: **APROBAR el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN** denominado: **NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA. CHICLAYO, 2020** presentado por el(la) estudiante **SANTAMARIA INOÑAN ELIZETH MEDALITH** de la Escuela de **Enfermería**.

ARTÍCULO 02: **ESTABLECER**, como fecha de inscripción del Proyecto de Tesis la fecha de expedición de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.




Mg. Santos Leopoldo Acuña Peralta
Decano Facultad de Ciencias de la Salud




Mg. Jenera Palomino Malca
Secretaria Académica, Facultad de Ciencias de la Salud

Cc: EAP, interesado (s), Archivo