



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

TESIS

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL LAS MERCEDES,
CHICLAYO 2022**

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

Autora

Bach. Castillo Sanchez Fiorela Jacqueline

ORCID. <https://orcid.org/0000-0003-4534-6390>

Asesor

Mg. Medina Saldaña Britaldo Filadel

<https://orcid.org/0000-0002-0082-4718>

Línea de Investigación

**Calidad de vida, promoción de la salud del individuo y la
comunidad para el desarrollo de la sociedad**

Sublínea de investigación

Acceso y cobertura de los sistemas de atención sanitaria

Pimentel – Perú

2024




DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe: Bach. Castillo Sánchez Fiorela Jacqueline de la Escuela Profesional de Enfermería, de la Universidad señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL LAS MERCEDES, CHICLAYO 2022.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética de Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtica.

En virtud de lo antes mencionado, firmo:

Castillo Sanchez Fiorela Jacqueline	DNI: 71894832	
-------------------------------------	---------------	---

Pimentel, noviembre del 2024

REPORTE DE SIMILITUD

NOMBRE DEL TRABAJO

castillo sanchez fiorela

RECuento DE PALABRAS

5942 Words

RECuento DE CARACTERES

30862 Characters

RECuento DE PÁGINAS

21 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

58.2KB

FECHA DE ENTREGA

Jun 28, 2024 9:30 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 28, 2024 9:31 AM GMT-5

● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL LAS MERCEDES, CHICLAYO
2022.**

Aprobación del Jurado

Mg. TINEO GUERRERO MIGUEL ANGEL

Presidente del Jurado de Tesis

Mg. MENDOZA MUNDACA LAURA ZOCORRO

Secretario del Jurado de Tesis

Mg. MEDINA SALDAÑA BRITALDO FILADEL

Vocal del Jurado de Tesis

Estrés y Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes, Chiclayo 2022.

RESUMEN

El Hospital las Mercedes tiene profesionales propensos a cualquier tipo de estrés que influye en su Desempeño laboral por ello este informe tuvo como objetivo principal :Determinar la relación entre el nivel de Estrés y desempeño laboral de los profesionales de Enfermería en el Hospital las Mercedes, 2022, estudio cuantitativo no experimental como resultados se obtuvo en los profesionales de enfermería del Hospital las Mercedes el 40% casi siempre expresaron cansados al finalizar la jornada de trabajo, en tanto que el 37.5% se siente emocionalmente agotados por su trabajo, pocas veces y casi siempre y con este mismo porcentaje siempre se siente frustrado en su trabajo, en tanto que el 25% de profesionales de enfermería tienen algún nivel de fatiga cuando se levanta y enfrenta nueva jornada laboral desde casi nunca hasta siempre; el personal de salud su rendimiento está netamente relacionado con la atención eficaz del paciente, el cual se verá afectado si no se encuentra en un entorno saludable. Cconcluyendo que el desempeño laboral de los profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia está influido directamente por factores estresantes personales, familiares y del entorno; desde el ambiente de trabajo, la organización y las motivaciones profesionales e institucionales. El estrés disminuye la calidad de atención los profesionales mencionan estar cansados, emocionalmente agotadas y cansadas al final de una jornada de trabajo e iniciar nueva jornada laboral siempre se sienten agotados y el ambiente laboral no es el adecuado.

Palabras Clave: Estrés, Desempeño laboral, Enfermería

Abstract

The Mercedes Hospital has professionals prone to any type of stress that influences their work performance, which is why this report had as its main objective: Determine the relationship between the level of Stress and work performance of Nursing professionals at the Las Mercedes Hospital. , 2022, non-experimental quantitative study, as results were obtained in the nursing professionals of the Las Mercedes Hospital, 40% almost always expressed tired at the end of the work day, while 37.5% felt emotionally exhausted by their work, rarely. and almost always and with this same percentage they always feel frustrated in their work, while 25% of nursing professionals have some level of fatigue when they get up and face a new work day from almost never to always; Health personnel's performance is clearly related to effective patient care, which will be affected if they are not in a healthy environment. Concluding that the work performance of Nursing professionals in the Emergency Service is directly influenced by personal, family and environmental stressors; from the work environment, the organization and professional and institutional motivations. Stress decreases the quality of care, since professionals mention being tired, emotionally exhausted and tired at the end of a work day and when starting a new work day they always feel exhausted and the work environment is not adequate.

Keywords: Stress, Work performance, Nursing

I. INTRODUCCIÓN

El síndrome de estrés afecta la salud y es muy importante investigar ya que ha venido incrementando en los últimos años, pues el personal de enfermería no es ajeno a dicho problema, siendo más vulnerables por lo que interactúa con los pacientes y su entorno. Esta patología causa un desgaste físico y psicológico que no permite que las personas desarrollen sus trabajos correctamente y tengan un adecuado rendimiento profesional (1). En el personal de salud su rendimiento está netamente relacionado con la atención eficaz del paciente, el cual se verá afectado si no se encuentra en un entorno saludable (2).

Los profesionales de enfermería, están sometidos a una constante actualización con fines de mejorar la atención, procedimientos y el cuidado a los pacientes, pero también se necesita una actitud positiva que ayude a enfrentar los signos de estrés ya que este se encuentra presente en diferentes servicios, con el fin de que su desempeño profesional no sea afectado.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define que el estrés es un “conjunto de respuestas fisiológicas que se encargan de capacitar al organismo para la acción”. Es por ello de forma general se trata de un sistema que pone en alerta a cualquier cambio en nuestras vidas, se puede decir que daña a los profesionales de enfermería de forma directa porque ellos están expuestos a todo tipo de factores estresantes (3).

A nivel internacional Molina , 2020, en su investigación sobre el estrés en los profesionales de enfermería indica que el exceso de rendimiento es el principal factor estresante, menos del 50 % suele “realizar demasiadas tareas ajenas a la enfermería”, una proporción similar manifestó “no tener suficiente tiempo para brindar soporte emocional a los pacientes”, el 73% manifestó sentir “miedo a cometer errores” ; un 70,3% se sintió “ no estar preparado emocionalmente para brindar apoyo a familiares” y “...pacientes”; el 62,2% a veces “no maneja bien un equipo profesional” y mayor del 53% se sintió “interrumpido frecuentemente

para realizar tareas” “era causa de estrés, el 97,3% de los profesionales se había sentido frecuentemente impotente con los pacientes que no mejoraba” y el 78,4% había estado en desacuerdo (4).

Francisca Dyah Ayu, Adán, Subagyo, 2019, en su investigación tuvo como propósito determinar el impacto del síndrome de ansiedad, estrés y motivación en el desempeño laboral de los trabajadores. utilizando los resultados de la encuesta, prueba t, 5% significativo, el estrés y desempeño en el ámbito laboral afectan significativamente la motivación y el desempeño en el trabajo, también utilizando la prueba F y 5% significativo, Al mismo tiempo, el estrés laboral y la motivación laboral tienen un impacto significativo en el desempeño laboral (5).

A Nivel Nacional, Rojas J indica que un 59.9 % de los individuos que padecen estrés, el 69.9% de los jefes sufren estrés laboral, la base de estos resultados es el exceso de trabajo, insatisfacción en el trabajo y conflictos entre el personal administrativo (6).

Arraial, Tatiele Soares; Barlem, Edison Luiz Devos, 2020, en su trabajo Estrés ocupacional y burnout en personal de enfermería, su objetivo fue analizar la relación entre estrés perioperatorio en el trabajo y burnout entre profesionales sanitarios; siendo los resultados en cuanto al estrés laboral el 64,5% profesionales de la salud presentaron mayores exigencias psicológicas y 57,3% menor control del trabajo (7).

Quintana D & Maman, 2019, en su investigación Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú tiene como objetivos determinar el nivel de rendimiento según las características laborales, aspectos de motivación y formación académica, y sobre todo La influencia del liderazgo de enfermería que labora en el Hospital Nacional Alberto Sabogala (HNASS) (Callao, Perú) llegó a la conclusión que un gran número de enfermeras especialistas en el hospital. HNASS tiene una eficiencia laboral

positiva y adecuada, sin embargo, la gerencia del hospital debe hacer más esfuerzos para mejorar las condiciones de trabajo y mejorar la eficiencia del personal médico (8).

En el ámbito local la problemática se encuentra en el hospital Regional Docente las Mercedes - Chiclayo se observó una serie de deficiencias por parte del personal de enfermería que son el grupo más principales, ansiedad, preocupación, malas conductas, teniendo como consecuencia un deficiente desempeño laboral puesto que el personal no se encuentra enfocado en sus labores. Por ello se realiza una investigación que permita conocer cuál es la gravedad de la problemática en el desempeño laboral (9).

El informe de investigación se justificó en Determinar el nivel de Estrés y desempeño en el ámbito de trabajo del personal de enfermería en el Hospital las Mercedes ,2022, nos dará a conocer las circunstancias que perturban el desempeño laboral en los trabajadores, para así poder tomar acciones que puedan prevenir el estrés y brindar ayuda a los profesionales que padecen de esta patología, ya que es un problema que afecta a todo el personal de diferentes áreas de trabajo. Por lo tanto, se considera que el estrés es una forma que acontece específicamente en el ámbito laboral y su entorno, donde se puede señalar los factores y situaciones comprometedoras, que forma un conjunto de problemas que causan estrés. Así mismo esta investigación es importante porque va determinar el nivel de desempeño laboral y permitirá desarrollar un teórico, práctico y científico que ayude con la precaución y rehabilitación de esta enfermedad para así mejorar la salud mental y laboral de los trabajadores de salud, con problemas relacionados al estrés y desempeño laboral.

Ante esta realidad sobre el estrés y desempeño laboral se planteó la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación que existe del estrés y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería del Hospital las Mercedes - Chiclayo 2022?; teniendo como objetivos general: Determinar la relación entre el nivel de Estrés y desempeño laboral de los profesionales de Enfermería en el Hospital las Mercedes 2022, siendo los objetivos

específicos: Identificar el estrés de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital las Mercedes - Chiclayo 2022; Describir el desempeño laboral del profesional en enfermería del Hospital las Mercedes 2022.

Para la investigación se tuvo en cuenta los aspectos teóricos y conceptuales sobre estrés y desempeño laboral además de los antecedentes que permitirá el análisis y la discusión de los resultados

Callista Roy, en su teoría de adaptación al estrés, un estudio significativo de las interacciones, realizó en el año 1970 un, el Roy Adaptation Model (RAM), señala que las respuestas adaptativas favorecen la integridad de la persona en términos de metas de supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio, su modelo nos presenta herramientas de gran eficacia que sirven para comprender su función e intervención de la enfermera que sirven para disminuir y afrontar los factores que producen estrés. Describe que las personas somos seres con la capacidad de adaptarse a cualquier situación y contamos con todos los recursos para afrontar cualquier proceso de nuestro entorno, el ser humano tiene la capacidad de adaptación ya sea a cambios físicos y psicológicos (10).

El ser humano recibe o busca estímulos para reaccionar ante ellos, su respuesta puede ser adaptativa o no, al estímulo interno o externo el cual se encuentra más inmediato el ser humano es llamado estímulo focal, así mismo existe estímulos contextuales que son los factores del entorno, y por último el estímulo residual que tiene que ver con la esencia de la persona. El modelo de Roy es de gran relevancia para el rendimiento del personal de enfermería ya que está relacionado con la profesión y tiene consigo todas las características que se consideran al momento de la atención al paciente por lo tanto esta será más eficaz. (10).

Hans Selye, 1974, padre de la definición moderna acerca del estrés, enfatizó que los eventos, tanto buenos y malos pueden mostrar la misma respuesta de estrés, que puede beneficiar o perjudicar (11). El estrés no es solo considerado un problema de estrés ya que tiene efectos positivos que ayudan en la vida diaria por ello considera que la falta de estrés significa la muerte. y estas observaciones sugieren que el estrés es inevitable. Selye ,1976, muestra que el estrés es un proceso de múltiples etapas. En situaciones de estrés, las personas experimentan una primera fase de sobriedad, que luego de un período de larga espera y resistencia llegó a su fin, cuando ya hayan agotado todos sus recursos, se sienten cansados (12).

Durante la fase de ansiedad, uno experimenta un factor estresante o agotamiento, esa causa provoca que suba la adrenalina en el cuerpo y produce estrés. Si las tensiones continúan, todos intentan una reacción durante la fase de protesta. Pueden atacar a tensor directamente o usarlo para aumentar la productividad o la creatividad. Si el estrés persiste y provoca daños fisiológicos, se produce el burnout (12).

El modelo de estrés cibernético de Edwards; intenta integrar la literatura sobre autorregulación y estrés laboral. Según este modelo, el estrés en una organización, no se define en términos de las características individuales de una persona o del entorno, sino en términos de la relación entre ellos. El estrés organizacional se define como el grado de diferencia entre el estado presente e ideal de un individuo, y que el sujeto considera que esta diferencia es importante. Los conceptos de estado actual y deseado, incluidas las percepciones subjetivas de las condiciones de trabajo actuales y las metas, valores y objetivos específicos que la persona desea lograr (13).

II. MÉTODOLÓGIA

Estudio cuantitativo para determinar los Niveles de estrés y desempeño laboral en el Hospital las Mercedes 2022; de diseño no experimental pues no existe manipulación deliberada de variables. Su base principal se refleja en la observación de los fenómenos tal como se revelan en su contenido natural para que puedan ser examinados posteriormente, las variables estudiadas fueron el desempeño y estrés laboral.

El diseño es descriptivo, no experimental como propósito es lograr la mejor manera de medir cómo coexisten dos o más variables correlacionadas (dentro de un contenido específico). La utilidad y el objetivo principal de la investigación de correlación es obtener una comprensión clara de las variables (14).

Definición conceptual: el estrés según Patlán, J. Define como respuesta a una situación nueva que enfrenta nuestro cuerpo, presentando algunos síntomas como aumento de la actividad del corazón, transpiración, liberación de hormonas, rapidez de la respiración y tensión de los músculos (15).

Definición operacional; el estrés es la respuesta del organismo ante un evento durante el ejercicio de la profesión, expresado por: sobrecarga de trabajo, agotamiento, falta de compañerismo, desconocimiento, fatiga.

Definición conceptual de desempeño laboral según Bohórquez, es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (15).

Definición operacional; el desempeño laboral es el resultado del profesional de enfermería en un puesto de trabajo que brinda los cuidados directos con las personas en un servicio a través de: calidad de trabajo, responsabilidad y trabajo en equipo.

La Población estuvo constituido por el conjunto de profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital las Mercedes de Provincia de Chiclayo, en un total de 40 profesionales, quienes representan la muestra por ser un universo pequeño.

La técnica que se utilizó para la recogida de datos fue la encuesta a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia que permitió observar y recoger un conjunto de respuestas de una determinada muestra que representa la población, del cual se investigó, en base a eso se procedió a explicar y describir, realizando la consolidación de la información que permitió obtener buenos resultados (16). La encuesta previamente validada por tres expertos que contenía 39 preguntas con la valoración de 1 al 5, correspondiendo: nunca (1); casi nunca (2); pocas veces (3); casi siempre (4) y siempre (5).

Para la presente investigación se tuvo como sujeto a los profesionales de Enfermería del Hospital las Mercedes de Chiclayo, Se les explicó cuál es el objetivo de estudio y se les entregó la encuesta, previo a la firma del consentimiento informado, se tuvo en cuenta los principios éticos básicos del reporte Belmont (17).

Beneficencia: Se utilizó para favorecer las decisiones, en la mejora y la solución de problemas que el estrés laboral causa en los profesionales de salud, y así mejorar su desempeño en el trabajo; No Maleficencia, con los datos obtenidos en la recolección busca no generar daño físico ni moral a los profesionales que colaboraron; Autonomía, se inicia con la autorización y consentimiento informado de los profesionales, Ellos tomaron la decisión de aceptar o rechazar formar parte de la investigación (17).

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. RESULTADOS

Tabla 1: Distribución del estado emocional desfavorable durante la jornada laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia del hospital las Mercedes- Chiclayo, 2022.

ESTADO EMOCIONAL DURANTE LA JORNADA LABORAL	Nunca		Casi Nunca		Pocas Veces		Muchas Veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo			4	10.0	6	15.0	15	37.5	15	37.5
Me siento cansado al final de mi jornada de trabajo			7	17.5	7	17.5	16	40.0	10	25.0
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado			10	25.0	10	25.0	10	25.0	10	25.0
Siento que mi trabajo me está agotando			6	15.0	4	10.0			10	25.0
Creo que trabajo demasiado							4	10.0	6	15.0
Me siento frustrado en mi trabajo			10	25.0	10	25.0			15	37.5
Me siento cansado físicamente en mi trabajo			6	15.0	6	15.0			5	25.0
Creo que trabajo demasiado					4	10.0	6	15.0	8	20.0

En la tabla N°1 se observa que el 40% de profesionales de Enfermería se siente casi siempre cansados al finalizar la jornada de trabajo, el 37.5% emocionalmente agotados por su trabajo, pocas veces y casi siempre y con este mismo porcentaje siempre se siente frustrado en mi trabajo, en tanto que el 25% de profesionales de enfermería tienen algún nivel de fatiga cuando se levanta y enfrenta nueva jornada laboral desde casi nunca hasta siempre.

Tabla 2: Distribución del estado emocional desfavorable con el servicio que labora los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia del hospital las Mercedes- Chiclayo, 2022

ESTADO EMOCIONAL DESFAVORABLE	Nunca		Casi Nunca		Pocas Veces		Muchas Veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Siento que no hay un ambiente laboral adecuado					15	37.5	15	37.5	10	25.0
Siento que muchas personas que atienden en mi servicio son insoportables	05	12.5			15	37.5	10	25.0	10	25.0
Siento que en mi servicio carece de instrumentos adecuados para un mejor desempeño laboral.					10	25.0	20	50.0	10	25.0
Estoy pendiente de la hora de salida					10	25.0	20	50.0	10	25.0
Llego a mi casa deseando descansar y dormir			10	25.0	10	25.0	15	37.5	10	25.0
Deseo seguir durmiendo cuando tengo que ir al trabajo							15	37.5	05	12.5

En la tabla N° 2, se encontró que los profesionales de Enfermería el 50% opina que el servicio carece de instrumentos adecuados para que mejoren el desempeño laboral y con este mismo porcentaje casi siempre está pendiente de la hora de salida; el 37.5% pocas veces, sienten que no hay un ambiente laboral adecuado, y llego a mi casa a descansar y dormir; con este mismo porcentaje se evidencia que muchas veces el ambiente laboral no es adecuado, que las personas que atiende son insoportables y llego a mi casa a descansar y dormir; el 25% han referido que siempre no hay un ambiente laboral adecuado, las personas que atiende en el servicio son insoportables, los instrumentos para mejorar el desempeño laboral no son adecuados, estoy pendiente de la hora de salida y llego a casa descansar y dormir.

Tabla 3: Distribución del estado emocional favorable durante la jornada laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia del hospital las Mercedes- Chiclayo, 2022

ESTADO EMOCIONAL FAVORABLE	Nunca		Casi Nunca		Pocas Veces		Muchas Veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Siento que con mi trabajo influyo positivamente en mis pacientes							25	62.5	15	37.5
Se siento motivado para trabajar					15	37.5	15	37.5	10	25.0
Me gusta crear un clima de armonía con mis compañeros de trabajo					05	12.5	15	37.5	20	50.0
Me gusta tratar los problemas laborales con calma					05	12.5	15	37.5	20	50.0
Me siento valorado por mis compañeros de trabajo					05	12.5	20	50.0	15	37.5
Soy respetada por lo pacientes que atiendo			05	12.5	05	12.5	20	50.0	10	25.0
Siento que mi trabajo me aporta cosas positivas					05	12.5	20	50.0	15	37.5

En la tabla N°3 ,Se observa que los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia, el 62.5% respondió que muchas veces su trabajo influye positivamente en los pacientes, en tanto que el 50% que siempre le gusta crear un clima de armonía con sus compañeros de trabajo y le gusta tratar los problemas laborales con calma, el 50% muchas veces se sienten valorados por sus compañeros de trabajo, es respetada por los pacientes que atiende y que el trabajo le aporta cosas positivas, el 37.5% refirió muchas veces sentirse motivado para trabajar, crear un clima laboral con sus compañeros de trabajo y le gusta tratar los problemas laborales con calma y el 37.5% siempre siente que su trabajo aporta cosas positivas.

Tabla 4: Distribución del desempeño laboral, a través de la calidad de trabajo de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital las Mercedes, Chiclayo, 2022

DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE TRABAJO	Nunca		Casi nunca		Pocas veces		Muchas veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Realiza su trabajo con responsabilidad y sin error							25	62.5	15	37.5
Demuestra iniciativa en la realización de su trabajo					5	12.5	15	37.5	20	50.0
Realiza su trabajo ordenado y en los tiempos establecidos					10	25.0	20	50.0	10	25.0
Tiene creatividad y se anticipa a las actividades de su trabajo					10	25.0	20	50.0	10	25.0
Se mantiene atento al cambio, actualizándose y capacitándose para los nuevos retos			4	10.0	10	25.0	16	40.0	10	25.0
Hace un trabajo independiente con poca supervisión							10	25.0	30	75.0

En la tabla N°4, Desempeño Laboral y la Calidad de Trabajo, encontramos que el 75% refirieron que siempre hacen un trabajo independiente con poca supervisión, el 50% demuestra iniciativa en la realización de su trabajo y el 37.5% realizan su trabajo con responsabilidad y sin errores, en tanto el 25% realiza su trabajo ordenado y en los tiempos establecidos, tiene creatividad y se anticipa a las necesidades de su trabajo, y se mantiene atento a los cambios para los nuevos retos.

Tabla 5: Distribución del desempeño laboral, a través de la Responsabilidad de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital las Mercedes, Chiclayo, 2022

DESEMPEÑO LABORAL Y LA RESPONSABILIDAD	Nunca		Casi Nunca		Pocas Veces		Muchas Veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Asume con responsabilidad las consecuencias de sus actos, demostrando compromiso y deseos de mejorar					10	25.0	15	37.5	15	37.5
Informa al jefe inmediato superior de las acciones y deficiencias durante su jornada de trabajo					20	50.0	10	25.0	10	25.0
Demuestra autonomía y resuelve las dificultades de manera oportuna							30	75.0	10	25.0
Promueve y preserva un ambiente adecuado en el trabajo							30	75.0	10	25.0

En la tabla N° 5, sobre responsabilidad en el desempeño laboral que el 75% casi siempre demuestran autonomía y resuelve las dificultades de manera oportuna y preserva un ambiente adecuado en el trabajo; el 50% pocas veces informa a su jefe inmediato superior de las acciones y deficiencias durante la jornada de trabajo, el 37.5% siempre o muchas veces asume su responsabilidad de las consecuencias de sus actos, demostrando compromiso y deseos de mejorar; el 25% siempre informa la jefe inmediato superior de las acciones y deficiencias, demuestra autonomía y resuelve las dificultades de manera oportuna y promueve, preserva un ambiente adecuado en el trabajo, por otro lado el 25% pocas veces asume su responsabilidad de las consecuencias de sus actos, demostrando compromiso y deseo de superación.

Tabla 6 : Distribución del desempeño laboral, a través del trabajo en equipo de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital las Mercedes, Chiclayo, 2022

DESEMPEÑO LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO	Nunca		Casi Nunca		Pocas veces		Muchas Veces		siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Colabora con el trabajo de sus compañeros con alguna deficiencia					10	25.0	15	37.5	15
Participa en las actividades programadas por el servicio							20	50.0	20	50.0
Respeto los derechos de los demás sin discriminación					15	37.5	15	37.5	10	25.0
Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo					10	15.0	10	50.0	20	50.0
Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadamente las relaciones interpersonales y trabajo en equipo					5	12.5	10	25.0	20	50.0
Demuestra respeto a sus superiores y compañeros de trabajo									20	50.0
Demuestra respeto a los usuarios de la institución							15	37.5	15	37.5
Valora y respeta las opiniones de todo el equipo de trabajo					5	12.5	10	25.0	25	62.5

En la tabla N°6 ,Se observa que el 62.5% de profesionales de Enfermería, siempre demuestran respeto por los usuarios y valoran, respetan la opinión de todo el equipo de trabajo; en tanto el 50% refirió que siempre aporta ideas para mejorar el trabajo, respeta los derechos de los demás sin discriminación, resuelve de manera efectiva las dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo, promueve un clima laboral positivo y propicia adecuadamente las relaciones interpersonales; el 50% muchas veces aporta ideas para mejorar el trabajo, respeta el derecho de los demás y demuestra respeto a sus superiores y compañeros de trabajo; el 37.5% siempre colabora con sus compañeros de trabajo con algunas deficiencias, y demuestra respeto a sus superiores y compañeros de trabajo, el 37.5% muchas veces colabora con sus compañeros, participa en actividades del servicio y demuestra respeto con los usuarios de la institución.

3.2. DISCUSIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define que el estrés es un “conjunto de respuestas fisiológicas que se encargan de capacitar al organismo para la acción “. Es por ello que de forma general se trata de un sistema que pone en alerta a cualquier cambio en nuestras vidas, se puede decir que daña a los profesionales de enfermería de forma directa porque ellos están expuestos a todo tipo de factores estresantes intrínsecos y extrínsecos (3).

Los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia están sometidos a factores estresantes y son expresados desde los aspectos personales, profesionales y sociales; como encontramos en los profesionales de enfermería del Hospital las Mercedes el 40% casi siempre expresaron cansados al finalizar la jornada de trabajo, en tanto que el 37.5% se siente emocionalmente agotados por su trabajo, pocas veces y casi siempre y con este mismo porcentaje siempre se siente frustrado en su trabajo, en tanto que el 25% de profesionales de enfermería tienen algún nivel de fatiga cuando se levanta y enfrenta nueva jornada laboral desde casi nunca hasta siempre; coincidiendo con Molina,2020, encontró que el estrés en los profesionales de enfermería es el exceso de trabajo como principal factor estresante, menos del 50 % suele “realizar demasiadas tareas ajenas a la enfermería”, una proporción similar manifestó “no tener suficiente tiempo para brindar soporte emocional a los pacientes”, el 73% manifestó sentir “miedo a cometer errores” ; un 70,3% se sintió “ no preparado emocionalmente para brindar apoyo a familiares” y pacientes” el personal de salud su rendimiento está netamente relacionado con la atención eficaz del paciente, el cual se ve afectado si no se encuentra en un adecuado manejo de los sistemas de control de estrés y un entorno saludable (18).

Hans Selye,1974, es considerado el padre por la definición moderna acerca del estrés, enfatizó que los eventos, tanto buenos y malos pueden mostrar la misma respuesta de estrés, que puede beneficiar o perjudicar. El estrés no es solo considerado un problema de estrés ya

que tiene efectos positivos que ayudan en la vida diaria por ello considera que la falta de estrés significa la muerte, esto sugieren que el estrés es inevitable. (7) Molina (2020) en su estudio encontró el 73% manifestó sentir “miedo a cometer errores” ; un 70,3% se sintió “no preparado emocionalmente para brindar apoyo a familiares” y “...pacientes”; el 62,2% a veces “no maneja bien un equipo profesional” y mayor del 53% se sintió “interrumpido frecuentemente para realizar tareas” “era causa de estrés (4).

Por otro lado, Selye, 1976, muestra que el estrés es un proceso de múltiples etapas. En situaciones de estrés, las personas experimentan una primera fase de sobriedad, que luego de un período de larga espera y resistencia llegó a su fin, cuando ya hayan agotado todos sus recursos, se sienten cansados. El sometimiento o afrontar crisis personales, familiares, laborales, sentimentales, económicos, social y político siempre somete a la persona especialmente a los profesionales al sistema de adecuación, aceptación e incluso asumir activos y pasivos de los pacientes, familiares y del equipo de salud, haciendo más complejo el manejo del estrés; sin embargo la capacidad del manejo de crisis y del estrés fortalece el trabajo del profesional de Enfermería y brindar un cuidado con calidez y calidad (8).

Los profesionales de enfermería, en constante actualización con fines de mejorar la atención, procedimientos y el cuidado a los pacientes, pero también se necesita una actitud positiva que ayude a enfrentar los signos de estrés ya que este se encuentra presente en diferentes servicios, con el fin de que su desempeño profesional no sea afectado; en el estudio, de los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital las Mercedes, el 50% opina que el servicio carece de instrumentos adecuados para que mejoren el desempeño laboral y con este mismo porcentaje, casi siempre está pendiente de la hora de salida; el 37.5% pocas veces, sienten que no hay un ambiente laboral adecuado, y llego a mi casa a descansar y dormir; evidencian que muchas veces el ambiente laboral no es adecuado, que las personas que atiende son insoportables y llego a mi casa a descansar y dormir; los especialistas reconocen que la sobrecarga laboral, el ambiente de trabajo inadecuado u hostil

para el equipo de trabajo hace más difícil enfrentar las condiciones de estrés que a diario que vive y convive el profesional de enfermería (9).

Durante la fase de ansiedad, uno experimenta un factor estresante o agotamiento, esa causa provoca que suba la adrenalina en el cuerpo y produce estrés. Si las tensiones continúan, todos intentan una reacción durante la fase de protesta. Pueden atacar a tensor directamente o usarlo para aumentar la productividad o la creatividad. Si el estrés persiste y provoca daños fisiológicos, se produce el burnout. Los encuestados el 25% de profesionales de enfermería han referido que siempre no hay un ambiente laboral adecuado, las personas que atienden en el servicio son insoportables, los instrumentos para mejorar el desempeño laboral no son adecuados, estoy pendiente de la hora de salida y llego a casa descansar y dormir; coincidiendo con los datos o hallazgos del presente trabajo con Molina, 2019, en su investigación sobre el estrés en los profesionales de enfermería indica que el exceso de trabajo disminuye el rendimiento, siendo el principal factor para el estrés es menos del 50 % suele "realizar demasiadas tareas ajenas a la enfermería", una proporción similar manifestó "no tener suficiente tiempo para brindar soporte emocional a los pacientes", el 73% manifestó sentir "miedo a cometer errores" ; un 70,3% se sintió "no preparado emocionalmente para brindar apoyo a familiares y pacientes"; el 62,2% a veces "no maneja bien un equipo profesional" y mayor del 53% se sintió "interrumpido frecuentemente para realizar tareas" "era causa de estrés, el 97,3% de los profesionales se había sentido frecuentemente impotente con los pacientes que no mejoraba" y el 78,4% había estado en desacuerdo.

Los profesionales de Enfermería como persona sometido a factores ambientales, personales y familiares, más aún la sobrecarga laboral, quienes responden con responsabilidad al trabajo diario a pesar del estrés permanente como se demuestra en la presente investigación que el 62.5% respondió que muchas veces su trabajo influye positivamente en los pacientes, en tanto que el 50% que siempre le gusta crear un clima de armonía con sus compañeros de trabajo y le gusta tratar los problemas laborales con calma,

la motivación del profesional y la vocación de servicio los hace más tolerantes y asertivos a las dificultades de un servicio de emergencia, de tal manera que se crea un ambiente laboral propicio para el desarrollo de las potencialidades de cada Enfermero como se demuestra que el 50% muchas veces se sienten valorados por sus compañeros de trabajo, es respetada por los pacientes que atiende y que el trabajo le aporta cosas positivas, el 37.5% refirió muchas veces sentirse motivado para trabajar, crear un clima laboral con sus compañeros de trabajo y le gusta tratar los problemas laborales con calma y el 37.5% siempre siente que su trabajo aporta cosas positivas, en este mismo aspecto en el estudio de Arraial, Tatiele Soares; Barlem, Edison Luiz Devos, 2020, en su trabajo Estrés ocupacional y burnout en personal de enfermería, en cuanto al estrés laboral el 64,5% profesionales de la salud presentaron mayores exigencias psicológicas y 57,3% menor control del trabajo (7); demostrando de esta manera que el estrés influye en la capacidad y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería

La autonomía en su trabajo del profesional de enfermería, para el cuidado integral se basa en tener los conocimientos, habilidades y seguridad para realizar los cuidados de manera efectiva, eficaz y humana, lo que determina la calidad del trabajo, en el presente trabajo se demuestra en el desempeño laboral a través de la Calidad de Trabajo, el 75% refirieron que siempre hacen un trabajo independiente con poca supervisión, el 50% demuestra iniciativa en la realización de su trabajo y el 37.5% realizan su trabajo con responsabilidad y sin errores, en tanto el 25% realiza su trabajo ordenado y en los tiempos establecidos, tiene creatividad y se anticipa a las necesidades de su trabajo y se mantiene atento a los cambios para los nuevos retos; enfermería siempre debe estar a la par de los avances y los cambios de los sistemas y del mundo globalizado.

Enfermería es una profesión con una base de conocimientos y arte para brindar el cuidados tomando como punto de partida la investigación, los aspectos cognitivos, las habilidades y destrezas, cumpliendo las normas y respetando a la persona, familia como esencia del

cuidado, respetando a los jefes, a los compañeros de trabajo y los pacientes, pues el trabajo en armonía interna y externa nos hace más fuertes y seguros en el desempeño laboral; los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia expresaron, responsabilidad en el desempeño laboral con el 75% casi siempre demuestran autonomía y resuelve las dificultades de manera oportuna y promueve un ambiente adecuado en el trabajo; el 50% pocas veces informa a su jefe inmediato superior de las acciones y deficiencias durante la jornada de trabajo, el 37.5% siempre o muchas veces asume sus responsabilidades las consecuencias de sus actos.

Callista Roy es una teórica referente a un estudio significativo de las interacciones, realizó en el año 1970 un modelo de adaptación, el Roy Adaptation Model (RAM), señala que las respuestas adaptativas son respuestas que favorecen la integridad de la persona en términos de metas de supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio, describe que las personas somos seres con la capacidad de adaptarse a cualquier situación y contamos con todos los recursos para afrontar cualquier proceso de nuestro entorno, se aplican a los servicios de Emergencia con un entorno de diversidad de factores(19), los Enfermeros expresaron el 62.5% siempre demuestran respeto por los usuarios y valoran, respetan la opinión de todo el equipo de trabajo; el 50% siempre aporta ideas para mejorar el trabajo, respeta los derechos de los demás sin discriminación, resuelve de manera efectiva las dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo, promueve un clima laboral positivo y propicia adecuadamente las relaciones interpersonales.

La resolución de dificultades de manera armónica dentro de los canales de respeto e igualdad, los derechos de los demás nos hace más humanos y un trato con equidad, aportando ideas y propuestas de mejoras en el cuidado de los pacientes y marcha del servicio; los profesionales de Enfermería manifestaron en el 50% muchas veces aportan ideas para mejorar el trabajo, respeta el derecho de los demás y demuestra respeto a sus superiores y compañeros de trabajo.

La solidaridad como valor innato de los profesionales de enfermería debe ser, es y será permanente aplicado con todo el equipo de salud para garantizar los cuidados integrales con calidad y humanismo, se observa que el 37.5% de profesionales de enfermería siempre colabora con sus compañeros de trabajo con algunas deficiencias, y demuestra respeto a sus superiores y compañeros de trabajo, el 37.5% muchas veces colabora con sus compañeros, participa en actividades del servicio y demuestra respeto con los usuarios de la institución.

El modelo de estrés cibernético de Edwards; el estrés en una organización no se define en términos de las características individuales de una persona o del entorno, sino en términos de la relación entre ellos; el estrés y el campo laboral se define como el grado de diferencia entre el estado presente e ideal de un individuo, y que el sujeto considera que esta diferencia es importante. Los conceptos de estado actual y deseado se describen en detalle, incluidas las percepciones subjetivas de las condiciones de trabajo actuales y las metas, valores y objetivos específicos que la persona desea lograr (19).

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

El desempeño laboral de los profesionales de Enfermería en el servicio de emergencia esta influido directamente por factores estresantes personales, familiares y del entorno; desde el ambiente de trabajo, la organización y las motivaciones profesionales e institucionales.

Los profesionales de enfermería del servicio de emergencia expresan que las condiciones laborales no garantizan la calidad de trabajo, pues la institución no tiene planes de mejoras, y muchas veces no informan a sus jefes de situaciones o deficiencias

El estrés disminuye la calidad de atención, pues los profesionales mencionan estar cansadas, emocionalmente agotadas, al final de una jornada de trabajo e iniciar nueva jornada laboral siempre se sienten fatigadas y el ambiente laboral no es el adecuado, done la sobrecarga laboral y el entorno laboral no reúnen las condiciones para aseguran la calidad de trabajo, aumentando el estrés.

Los profesionales de enfermería demuestran solidaridad con sus compañeros con dificultades, aportan ideas y buscan un ambiente con armonía para mejorar el trabajo en un ambiente laboral llevadero y humano, lo que garantiza la calidad del cuidado; esto aportan aspectos positivos, valorando de esta manera a sus compañeros de trabajo y a los pacientes.

4.2. RECOMENDACIONES

Los gestores del servicio de emergencia deben elaborar un plan para mejorar y la capacitación a través de la educación continua en el manejo del estrés de tal manera mejorar la estabilidad emocional y las condiciones laborales desde el punto de vista emocional, social y de relaciones interpersonales, para consolidar un cuidado de calidad para los profesionales de Enfermería y los pacientes.

Los profesionales de enfermería deben estar en permanente evaluación y monitoreo de las condiciones de trabajo para mejorar los aspectos emocionantes y disminuir el estrés, y consolidar las potencialidades de responsabilidad y solidaridad, con la finalidad de mantener un ambiente de paz y armonía, mejorando significativamente su rendimiento.

REFERENCIAS

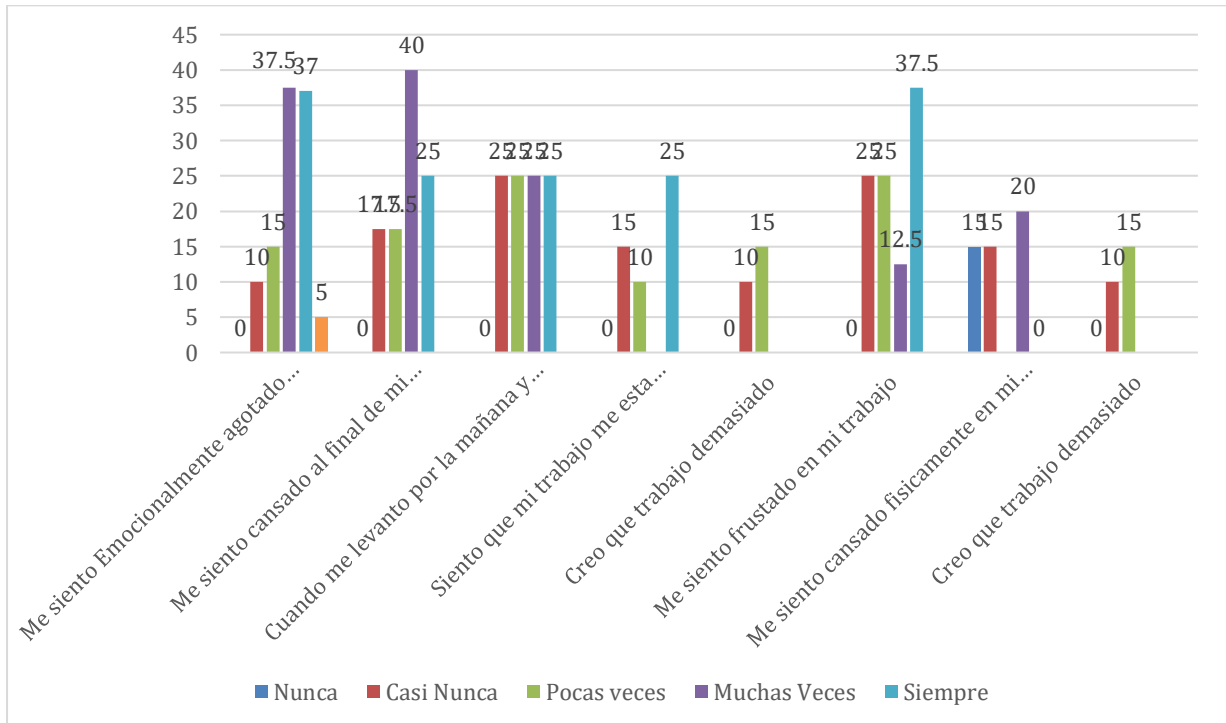
1. Pérez M, Del Mar J, Gázquez J. & Del Mar M. Análisis de los predictores del burnout en enfermería: factores psicológicos de riesgo y protección. Vol. 11. Madrid. [En línea]. 2019. Recuperado de: <https://journals.copmadrid.org/ejpalc/art/ejpalc2018a13>
2. Espinosa A, Gibert M, & Oria M. El desempeño de los profesionales de Enfermería. Vol. 32. Scielo. 2019. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000100011
3. Torrades S. Estrés y burn out. Definición y prevención. Vol. 26. Elsevier. 2020. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896>
4. Molina P, Muñoz M & Schlegel G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Scielo. 2019. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v65n256/0465-546X-mesetra-65-256-177.pdf>
5. Pérez C & Stevens G. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud del hospital I Naylamp, en el contexto Covid -19, Chiclayo. [En línea]. 2021. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78285>
6. Ávila J. El estrés un problema de salud del mundo actual. Vol. 2. Scielo. 2021. Recuperado de : http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2310-02652014000100013&script=sci_arttext#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20es%20un%20estado,de%20trastornos%20fisiol%C3%B3gicos%20y%20psicol%C3%B3gicos
7. Loayza M. "nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en San Juan de Lurigancho 2020. [En línea]. 2020. Recuperado de: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4302/T061_4485754_2_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Portero S, Cebriño J & Vaquero M. Estrés laboral en profesionales de Enfermería de un hospital de tercer nivel. Vol. 19. [en línea] .2019. Recuperado de: <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80892/estres-laboral-en-profesionales-de-enfermeria-de-un-hospital-de-tercer-nivel/#:~:text=En%20conclusi%C3%B3n%2C%20las%20principales%20situaciones,a%20la%20muerte%20y%20sufrimiento>.
9. Blanco M. El estrés en el trabajo. Scielo. 2021. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008

10. Cubas R. estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, Centro de Salud la Victoria sector ii – Chiclayo, 2018. [En línea].2018. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5414>
11. Barboza I. Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital público nivel III. Chiclayo. 2019. [en línea].2019. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38050>
12. Rodríguez R & De Rivas S. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. vol.57. Scielo. 2022. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006
13. Bonfill E, Lleixa M, Sáez F & Romaguera S. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. vol.19. 2019. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010
14. Bonfill E, Lleixa M, Sáez F & Romaguera S. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. vol.19. 2019. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010
15. Molina P, Muñoz M, San Martín G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas.Rev Med. (Internet)vol. 65 2019. [citado el 07 de noviembre del 2022]. Disponible:https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177
16. Ramírez G Estrés y Rendimiento Laboral en el Personal de Enfermería del departamento san Martín, Perú. Rev científica. (Internet). [citado el 07 de noviembre del 2023]. Disponible:<http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v16n28/2521-2737-riyn-16-28-50.pdf>
17. Romero A. Síndrome de Burnout y desgaste emocional en personal de enfermería Perú. Rev científica. (Internet). [citado el 02 de noviembre del 2023]. Disponible:https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382024000100107

ANEXOS

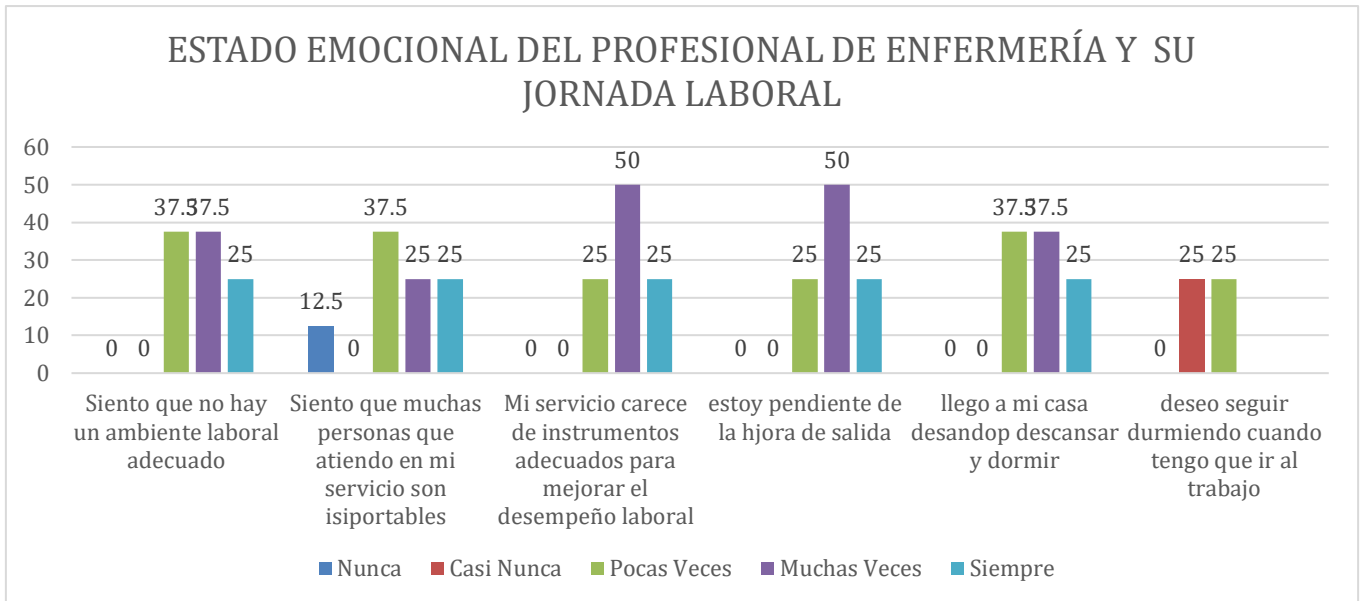
ANEXOS 1.

Gráfico N°. 01: Estado emocional desfavorable durante la jornada laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia del hospital las Mercedes- Chiclayo, 2022



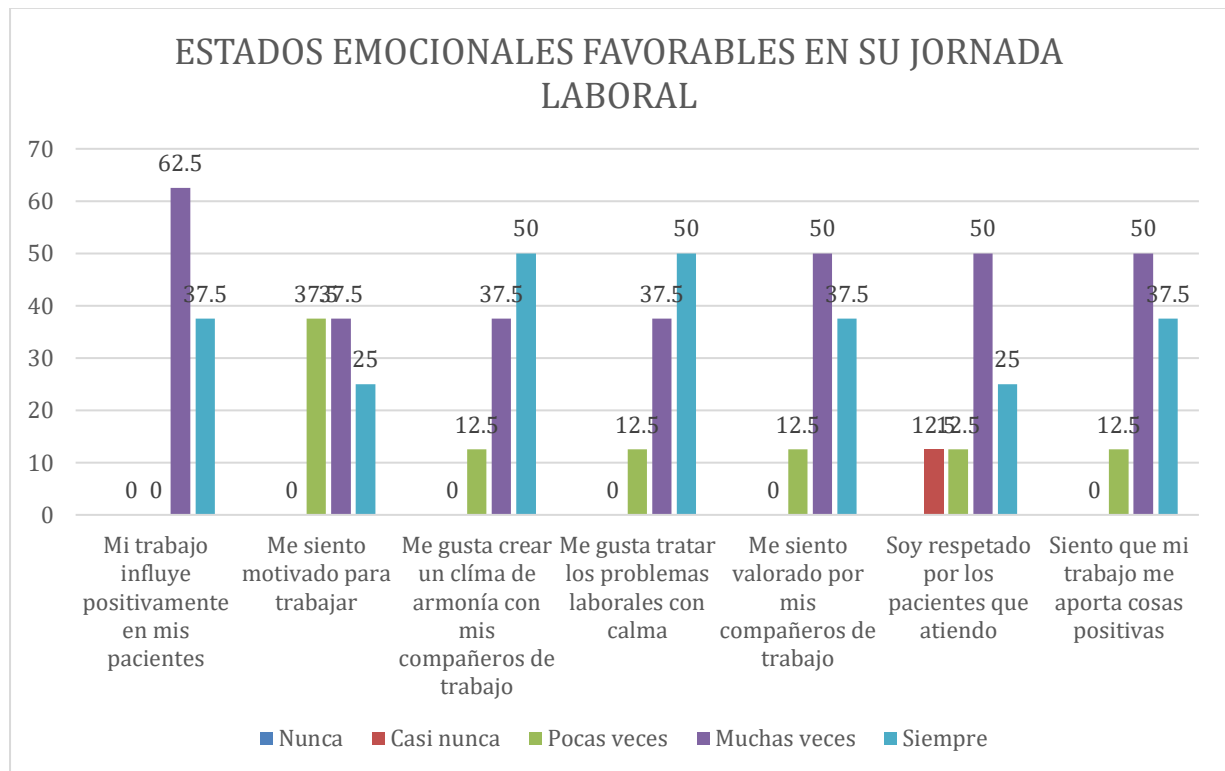
En el presente gráfico, se observa que el 40% de profesionales de Enfermería se siente casi siempre cansados al finalizar la jornada de trabajo, el 37.5% emocionalmente agotados por su trabajo, pocas veces y casi siempre y con este mismo porcentaje siempre se siente frustrado en mi trabajo, en tanto que el 25% de profesionales de enfermería tienen algún nivel de fatiga cuando se levanta y enfrenta nueva jornada laboral desde casi nunca hasta siempre.

Gráfico 2: Distribución del estado emocional desfavorable con el servicio que labora los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia del hospital las Mercedes- Chiclayo, 2022



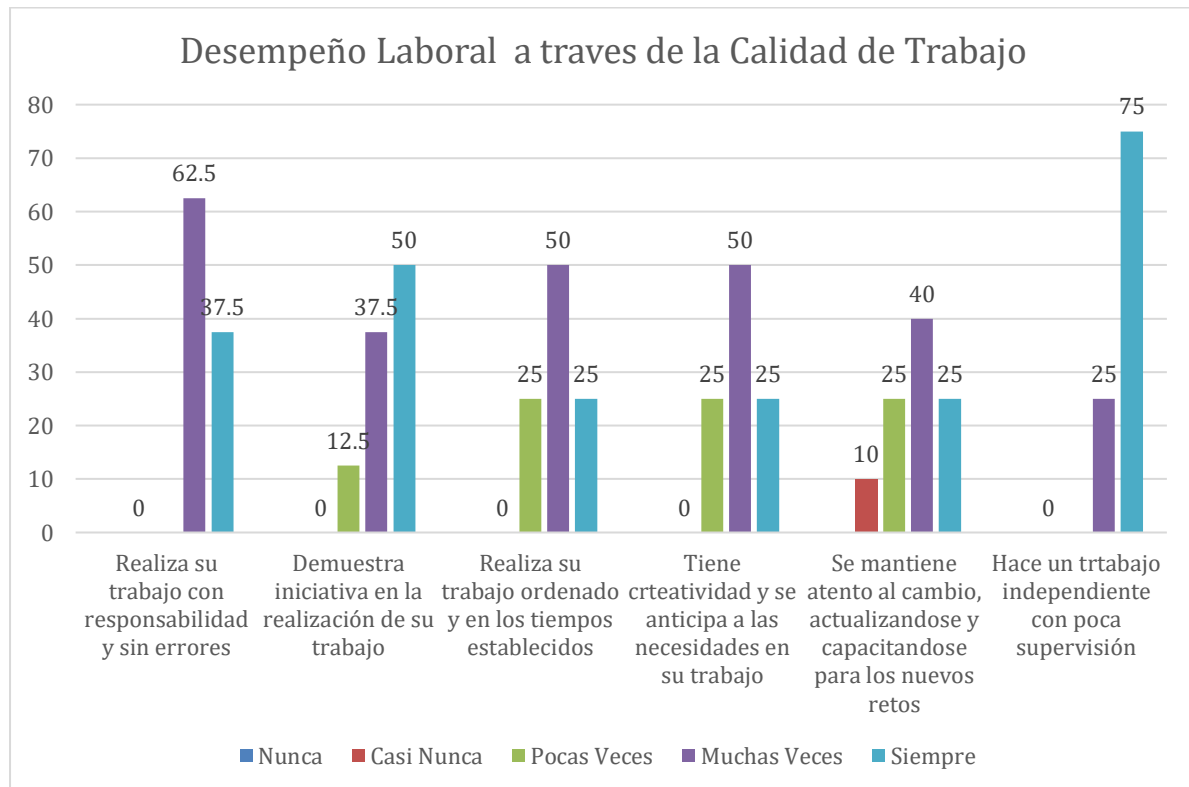
En el gráfico 2, se encontró que los profesionales de Enfermería el 50% opina que el servicio carece de instrumentos adecuados para que mejoren el desempeño laboral y con este mismo porcentaje casi siempre está pendiente de la hora de salida; el 37.5% pocas veces, sienten que no hay un ambiente laboral adecuado, y llegan a mi casa a descansar y dormir; con este mismo porcentaje se evidencia que muchas veces el ambiente laboral no es adecuado, que las personas que atiende son insoportables y llegan a mi casa a descansar y dormir; el 25% han referido que siempre no hay un ambiente laboral adecuado, las personas que atiende en el servicio son insoportables, los instrumentos para mejorar el desempeño laboral no son adecuados, estoy pendiente de la hora de salida y llego a casa descansar y dormir.

Gráfico 3: Distribución del estado emocional favorable durante la jornada laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia del hospital las Mercedes- Chiclayo, 2022



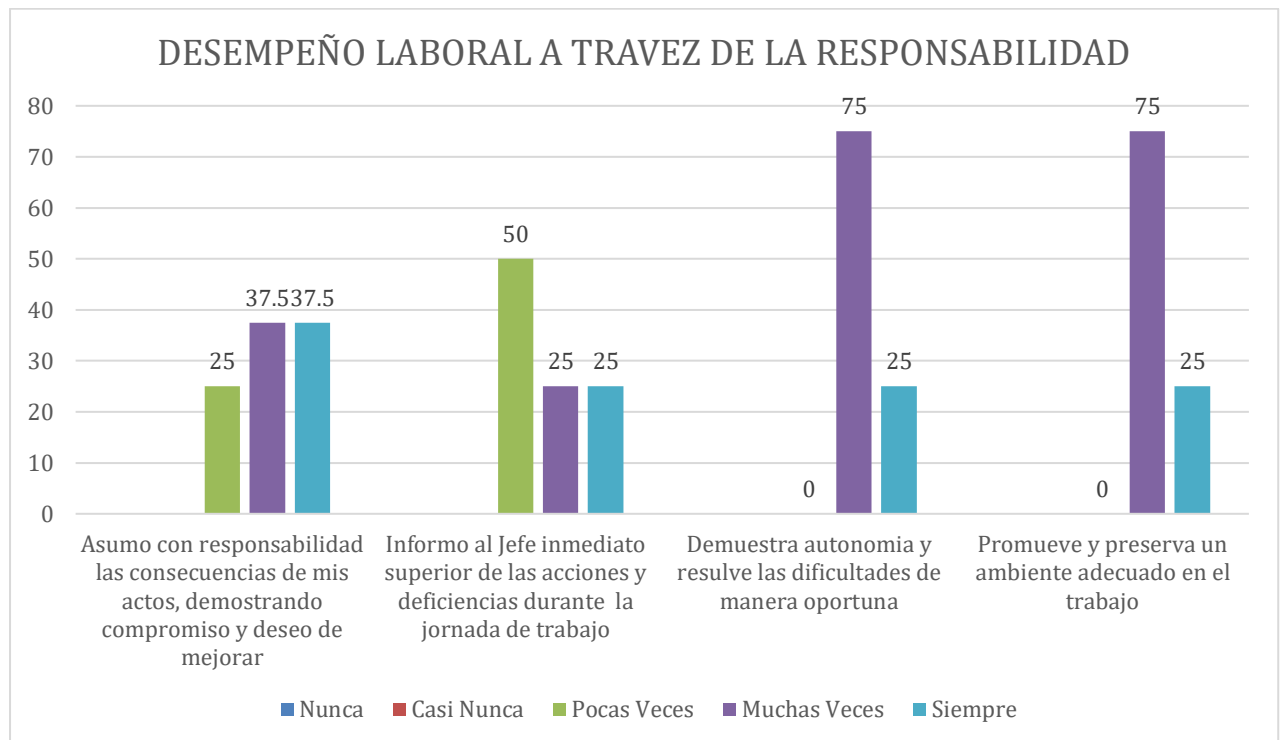
Se observa que los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia, el 62.5% respondió que muchas veces su trabajo influye positivamente en los pacientes, en tanto que el 50% que siempre le gusta crear un clima de armonía con sus compañeros de trabajo y le gusta tratar los problemas laborales con calma, el 50% muchas veces se sienten valorados por sus compañeros de trabajo, es respetada por los pacientes que atiende y que el trabajo le aporta cosas positivas, el 37.5% refirió muchas veces sentirse motivado para trabajar, crear un clima laboral con sus compañeros de trabajo y le gusta tratar los problemas laborales con calma y el 37.5% siempre siente que su trabajo aporta cosas positivas.

Gráfico 4: Distribución del desempeño laboral, a través de la calidad de trabajo de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital las Mercedes, Chiclayo, 2022



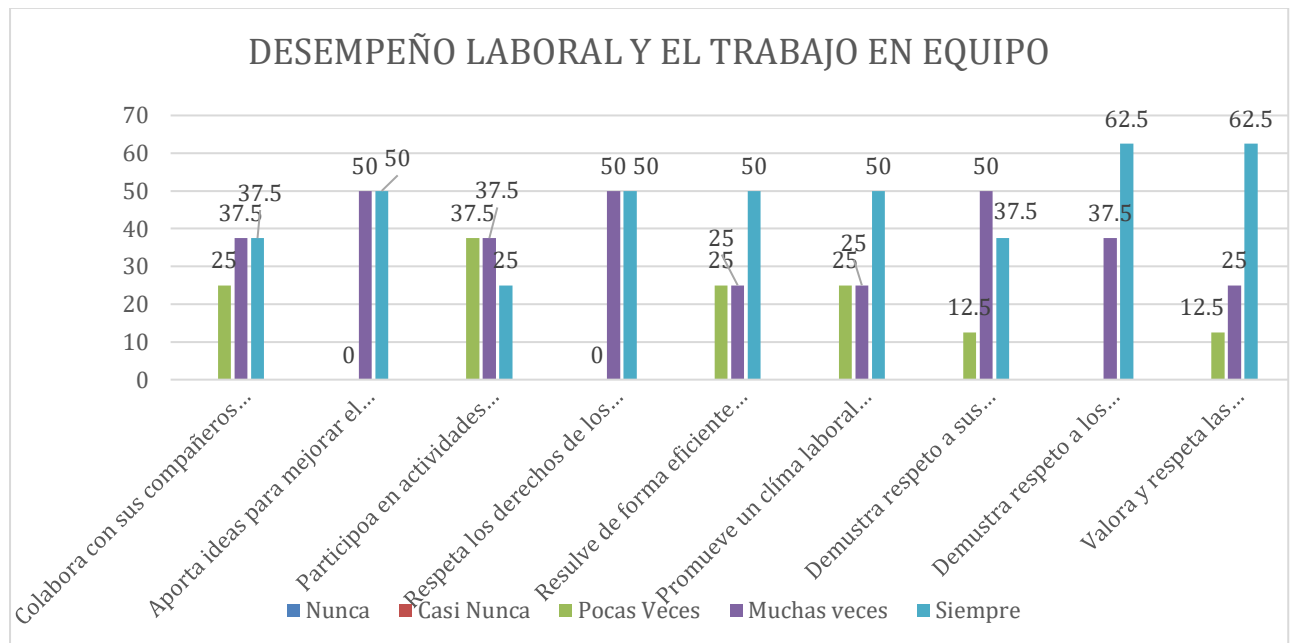
En cuanto al gráfico 4, Desempeño Laboral y la Calidad de Trabajo, encontramos que el 75% refirieron que siempre hacen un trabajo independiente con poca supervisión, el 50% demuestra iniciativa en la realización de su trabajo y el 37.5% realizan su trabajo con responsabilidad y sin errores, en tanto el 25% realiza su trabajo ordenado y en los tiempos establecidos, tiene creatividad y se anticipa a las necesidades de su trabajo, y se mantiene atento a los cambios para los nuevos retos.

Gráfico 5: Distribución del desempeño laboral, a través de la Responsabilidad de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital las Mercedes, Chiclayo, 2022



Se observa en el gráfico 5, sobre responsabilidad en el desempeño laboral que el 75% casi siempre demuestran autonomía y resuelve las dificultades de manera oportuna y preserva un ambiente adecuado en el trabajo; el 50% pocas veces informa a su jefe inmediato superior de las acciones y deficiencias durante la jornada de trabajo, el 37.5% siempre o muchas veces asume su responsabilidad de las consecuencias de sus actos, demostrando compromiso y deseos de mejorar; el 25% siempre informa la jefe inmediato superior de las acciones y deficiencias, demuestra autonomía y resuelve las dificultades de manera oportuna y promueve, preserva un ambiente adecuado en el trabajo, por otro lado el 25% pocas veces asume su responsabilidad de las consecuencias de sus actos, demostrando compromiso y deseo de superación.

Gráfico 6: Distribución del desempeño laboral, a través del trabajo en equipo de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital las Mercedes, Chiclayo, 2022



En el gráfico 7, los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital las Mercedes, el 62.5% siempre demuestran respeto por los usuarios y valoran, respetan la opinión de todo el equipo de trabajo; en tanto el 50% refirió que siempre aporta ideas para mejorar el trabajo, respeta los derechos de los demás sin discriminación, resuelve de manera efectiva las dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo, promueve un clima laboral positivo y propicia adecuadamente las relaciones interpersonales; el 50% muchas veces aporta ideas para mejorar el trabajo, respeta el derecho de los demás y demuestra respeto a sus superiores y compañeros de trabajo; el 37.5% siempre colabora con sus compañeros de trabajo con algunas deficiencias, y demuestra respeto a sus superiores y compañeros de trabajo, el 37.5% muchas veces colabora con sus compañeros, participa en actividades del servicio y demuestra respeto con los usuarios de la institución.

ANEXO 2.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

OBJETIVO: Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital las Mercedes, 2022.

INSTRUCCIONES: Lee con atención cada ítem y marca según su apreciación sobre el nivel de estrés y el desempeño laboral como profesional de Enfermería

Marcando del 1 al 5 donde:

- 1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. POCAS VECES 4. MUCHAS VECES 5. SIEMPRE**

Edad: ----- Sexo: ----- Años de servicio.: -----

N°	ESTRES	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2	Me siento cansado al final de mi jornada de trabajo					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
4	Siento que mi trabajo me está agotando					
5	Creo que trabajo demasiado					
6	Siento que con mi trabajo influyo positivamente en mis pacientes					
7	Se siento motivado para trabajar					
8	Me gusta crear un clima de armonía con mis compañeros de trabajo					
9	Me gusta tratar los problemas laborales con calma					
10	Siento que no hay un ambiente laboral adecuado					
11	Me siento frustrado en mi trabajo					
12	Me siento valorado por mis compañeros de trabajo					

13	Soy respetada por lo pacientes que atiendo					
14	Siento que muchas personas que atienden en mi servicio son insoportables					
15	Siento que mi trabajo me aporta cosas positivas					
16	Me siento cansado físicamente en mi trabajo					
17	Siento que en mi servicio carece de instrumentos adecuados para un mejor desempeño laboral.					
18	Estoy pendiente de la hora de salida					
19	Llego a mi casa deseando descansar y dormir					
20	Deseo seguir durmiendo cuando tengo que ir al trabajo					
DESEMPEÑO LABORAL						
N°	CALIDAD DE TRABAJO	1	2	3	4	5
21	Realiza su trabajo con responsabilidad y sin errores					
22	Demuestra iniciativa en la realización de su trabajo					
23	Realiza su trabajo ordenado y en los tiempos establecidos					
24	Tiene creatividad y se anticipa a las necesidades de su trabajo					
25	Se mantiene atento al cambio, actualizándose y capacitándose para los nuevos retos					
26	Hace un trabajo independiente con poca supervisión					
RESPONSABILIDAD						
27	Asume con responsabilidad las consecuencias de sus actos, demostrando compromiso y deseos de mejorar					
28	Informa al jefe inmediato superior de las acciones y deficiencias durante su jornada de trabajo					
29	Demuestra autonomía y resuelve las dificultades de manera oportuna					
30	Promueve y preserva un ambiente adecuado en el trabajo					
TRABAJO EN EQUIPO						
31	Colabora con el trabajo de sus compañeros con alguna deficiencia					
32	Aporta ideas para mejorar el trabajo en el servicio					

33	Participa en las actividades programados por el servicio					
34	Respeto los derechos de los demás sin discriminación					
35	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo					
36	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadamente las relaciones interpersonales y trabajo en equipo					
37	Demuestra respeto a sus superior y compañeros de trabajo					
38	Demuestra respeto a los usuarios de la institución					
39	Valora y respeta las opiniones de todo el equipo de trabajo					

**ANEXO 3:
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escalas
Estres	Según Patlán, J. Define como respuesta a una situación nueva que enfrenta nuestro cuerpo, presentando algunos síntomas como aumento de la actividad del corazón, transpiración, liberación de hormonas, rapidez de la respiración y tensión de los músculos (15).	El estrés es la repuesta del organismo ante un evento durante el ejercicio de la profesión, expresado por: sobrecarga de trabajo, agotamiento, falta de compañerismo, desconocimiento, fatiga.	Agotamiento	NOMINAL 1. Nunca 2. pocas Veces 3. Casi nunca 4. Muchas veces 5. Siempre
			Cansado	
			Clima de armonía	
			Motivado por el trabajo	
			Problemas laborales	
			Ambiente laboral frustración	
Variable o Categoría	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala
Desempeño Laboral	Según Bohórquez, es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (15).	El desempeño laboral es el resultado del profesional de enfermería en un puesto de trabajo que brinda los cuidados directos con las personas en un servicio a través de: calidad de trabajo, responsabilidad y trabajo en equipo.	Calidad de trabajo Responsabilidad Trabajo en equipo	Nominal: 1. Nunca 2. Pocas veces 3. Casi nunca 4. Muchas veces 5. Siempre

ANEXO 4.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Señor de Sipán

Investigador: CASTILLO SÁNCHEZ FIORELA JACQUELINE

Título: Estrés y desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia Hospital las Mercedes, Chiclayo, 2022

Yo, DNI.....

DECLARO:

Haber sido informado de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación (especificar el nombre), así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a mi intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo MI CONSENTIMIENTO para que se realice la Entrevista/Encuesta que permita contribuir con los objetivos de la investigación (especificar los objetivos de la investigación).

Chiclayo, de del 2022

FIRMA

DNI:

5	Creo que trabajo demasiado								
6	Siento que con mi trabajo influyo positivamente en mis pacientes								
7	Se siento motivado para trabajar								
8	Me gusta crear un clima de armonía con mis compañeros de trabajo								
9	Me gusta tratar los problemas laborales con calma								
10	Siento que no hay un ambiente laboral adecuado								
11	Me siento frustrado en mi trabajo								
12	Me siento valorado por mis compañeros de trabajo								
13	Soy respetada por lo pacientes que atiendo								
14	Siento que muchas personas que atienden en mi servicio son insoportables								
15	Siento que mi trabajo me aporta cosas positivas								
16	Me siento cansado físicamente en mi trabajo								
17	Siento que en mi servicio carece de instrumentos adecuados para un mejor desempeño laboral.								
18	Estoy pendiente de la hora de salida								
19	Llego a mi casa deseando descansar y dormir								
20	Deseo seguir durmiendo cuando tengo que ir al trabajo								
	DESEMPEÑO LABORAL								
N°	CALIDAD DE TRABAJO	1	2	3	4	5			

21	Realiza su trabajo con responsabilidad y sin errores								
22	Demuestra iniciativa en la realización de su trabajo								
23	Realiza su trabajo ordenado y en los tiempos establecidos								
24	Tiene creatividad y se anticipa a las necesidades de su trabajo								
25	Se mantiene atento al cambio, actualizándose y capacitándose para los nuevos retos								
26	Hace un trabajo independiente con poca supervisión								
	RESPONSABILIDAD	1	2	3	4	5			
27	Asume con responsabilidad las consecuencias de sus actos, demostrando compromiso y deseos de mejorar								
28	Informa al jefe inmediato superior de las acciones y deficiencias durante su jornada de trabajo								
29	Demuestra autonomía y resuelve las dificultades de manera oportuna								
30	Promueve y preserva un ambiente adecuando en el trabajo								
	TRABAJO EN EQUIPO								
31	Colabora con el trabajo de sus compañeros con alguna deficiencia								
32	Aporta ideas para mejorar el trabajo en el servicio								

33	Participa en las actividades programados por el servicio								
34	Respeto los derechos de los demás sin discriminación								
35	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo								
36	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadamente las relaciones interpersonales y trabajo en equipo								
37	Demuestra respeto a sus superior y compañeros de trabajo								
38	Demuestra respeto a los usuarios de la institución								
39	Valora y respeta las opiniones de todo el equipo de trabajo								

VALIDACIÓN POR EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

OBJETIVO: Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2022.

INSTRUCCIONES: Lee con atención cada ítem y marca según su apreciación sobre el nivel de estrés y el desempeño laboral como profesional de Enfermería

Marcando del 1 al 5 donde:

- 1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. POCAS VECES 4. MUCHAS VECES 5. SIEMPRE**

Nombres y Apellidos: *BRIZALDO F. MEDINA SALDARRIEN* Grado académico: *MAESTRÍA* Años de servicio: *29 años*

Nº	ESTRES	1	2	3	4	5	DE ACUERDO	DESACUERDO	OBSERVACIONES
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo						✓		
2	Me siento cansado al final de mi jornada de trabajo						✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado						✓		
4	Siento que mi trabajo me está agotando						✓		
5	Creo que trabajo demasiado						✓		
6	Siento que con mi trabajo influyo positivamente en mis pacientes						✓		
7	Se siento motivado para trabajar						✓		

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows

	RESPONSABILIDAD	1	2	3	4	5			
27	Asume con responsabilidad las consecuencias de sus actos, demostrando compromiso y deseos de mejorar						✓		
28	Informa al jefe inmediato superior de las acciones y deficiencias durante su jornada de trabajo						✓		
29	Demuestra autonomía y resuelve las dificultades de manera oportuna						✓		
30	Promueve y preserva un ambiente adecuado en el trabajo						✓		
	TRABAJO EN EQUIPO								
31	Colabora con el trabajo de sus compañeros con alguna deficiencia						✓		
32	Aporta ideas para mejorar el trabajo en el servicio						✓		
33	Participa en las actividades programados por el servicio						✓		
34	Respeto los derechos de los demás sin discriminación						✓		
35	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo						✓		
36	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadamente las relaciones interpersonales y trabajo en equipo						✓		
37	Demuestra respeto a sus superior y compañeros de trabajo						✓		
38	Demuestra respeto a los usuarios de la institución						✓		
39	Valora y respeta las opiniones de todo el equipo de trabajo						✓		

Chiclayo de del 20

Britaldo F. Medina Saldana
 FIRMA Y POST-FIRMA EXPERTO
 LICENCIADO EN INGENIERIA
 M.G. BRITALDO MEDINA SALDANA
 C.O. 21773

Activar Windows
 Ve a Configuración para activar Windows

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES CHICLAYO
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

**La jefatura de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación
del Hospital Regional Docente las Mercedes - Chiclayo**

AUTORIZA A:

A la Bach. CASTILLO SANCHEZ FIORELA JACQUELINE.

Para el recojo de información del trabajo de investigación Titulado: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL LAS MERCEDES, CHICLAYO; dicha información será recogida en los diferentes turnos del servicio de emergencias sin interrumpir la labor del profesional, siendo la información con uso exclusivo de investigación, garantizando la absoluta confidencialidad de la información solicitada

En la ciudad de Chiclayo a los 20 día del mes de abril del 2021

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

Mg. Lic. Dely M. Medina Rojas
C.R. 38515
DPTO. GINECO OBSTETRICIA