

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN SALUD



**NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL ESSALUD- CHOTA, 2023.**

TRABAJO ACADÉMICO

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en
**ENFERMERÍA EN CUIDADOS CRÍTICOS, EMERGENCIA Y
DESASTRES**

AUTOR:

Lic. Enf. FRANCISCO JAVIER RAFAEL BUSTAMANTE

ASESOR:

Dra. DIORGA NÉLIDA MEDINA HOYOS

CAJAMARCA – PERÚ

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

"Norte de la Universidad Peruana"

Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de 1962

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Ciudad Universitaria -1Q -115- Av. Atahualpa N° 1050-Cajamarca -

☎ 076-599227 anexo 1272



La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud - Universidad Nacional de Cajamarca, Dra. Enf. Martha Vicenta Abanto Villar que suscribe, deja

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

Que, el Trabajo Académico para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional en **Enfermería en Cuidados Críticos, Emergencia y Desastres**, titulada **NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ESSALUD - CHOTA 2023.**, presentada por el Licenciado en Enfermería **FRANCISCO JAVIER RAFAEL BUSTAMANTE**, ha sido revisada en el Software Antiplagio **TURNITIN** de la Universidad Nacional de Cajamarca, obteniendo un puntaje de 9% de similitud, considerado dentro de los parámetros requeridos.

Teniendo como Asesora a la Docente **Dra. DIORGA NÉLIDA MEDINA HOYOS**, adscrita al Departamento Académico de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que considere convenientes.

Cajamarca, 5 de marzo del 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Dra. Martha Vicenta Abanto Villar
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

© copyright Autor: Lic. Enf. Francisco Javier Rafael Bustamante. Todos los
Derechos Reservados

Rafael, J. 2023. / Francisco Javier Rafael Bustamante / 95 páginas.
NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ESSALUD- CHOTA, 2023.

Segunda Especialización en Salud.

Asesora: Dra. Diorga Nélide Medina Hoyos.

Disertación académica para optar el Título profesional de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Cuidados Críticos, Emergencia y Desastres.

NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ESSALUD-CHOTA, 2023.

Lic. Enf. FRANCISCO JAVIER RAFAEL BUSTAMANTE

ASESORA: Dra. Lic. Enf. DIORGA NÉLIDA MEDINA HOYOS

Trabajo Académico evaluada y aprobada para la obtención del Título Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en ENFERMERÍA EN CUIDADOS CRÍTICOS, EMERGENCIA Y DESASTRES en la Universidad Nacional de Cajamarca; por los siguientes miembros:

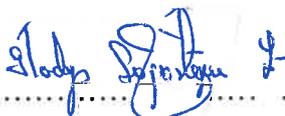
JURADO EVALUADOR



Dra. Rosa Carranza Paz
Presidenta



MC.s. Petronila Bringas Duran
Secretaria



M.Cs. Gladys Sagástegui Zarate
Vocal

Cajamarca – Perú

2023



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO ACADÉMICO PARA LA
 OBTENCIÓN DE TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN
 ENFERMERÍA EN CUIDADOS CRÍTICOS, EMERGENCIA Y DESASTRES**

En Cajamarca, siendo las 11am del día 7 de Marzo del 2024, los integrantes del Jurado Evaluador, designados por Consejo de Facultad a propuesta de la Directora de Segunda Especialidad Profesional en Salud, reunidos en el ambiente: Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, dan inicio a la sustentación del Trabajo Académico Titulado:

nivel de Estrés y Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital FSSalud - Tarma, 2023.

Desarrollado por el (la) Lic. Enf. Francisco Javier Rafael Bustamante

Concluida la sustentación y Realizadas las deliberaciones de estilo, se obtuvo el promedio final de:

Dieciocho (18)

Por lo tanto el jurado acuerda la aprobación del Trabajo Académico del (la) mencionado (a) profesional. Encontrándose APTO (A) para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en CUIDADOS CRÍTICOS, EMERGENCIA Y DESASTRES.

	MIEMBROS DE JURADO EVALUADOR NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
Presidente	<u>Dra. Rosa Esther Barrariza Roy.</u>	<u>Rosa Barrariza</u>
Secretario (a)	<u>M.Cs. Fatronela Angela Brinjon Davian</u>	<u>Fatronela Brinjon</u>
Vocal	<u>M.Cs. Gladys Sagarte Qui Zárate</u>	<u>Gladys Sagarte</u>
Asesor (a)	<u>Dra. Digna Nelida Medina Hoyos</u>	<u>Digna Medina</u>

DEDICATORIA

Con mucho amor, cariño y respeto:

A mis padres, quienes son la razón de mi existencia, por su amor, comprensión, confianza y su apoyo incondicional, ellos son el tesoro más grande que me ha dado Dios.

A las Enfermeras y Docentes que me han acompañado durante este proceso de superación profesional compartiendo sus conocimientos, experiencias y orientación con profesionalismo ético.

Javier Rafael.

AGRADECIMIENTO

Se agradece a:

La gratitud da sentido a nuestro pasado, trae paz al presente, y crea una visión para el mañana, después de pasar tiempos difíciles en donde la vida no es la misma; agradezco A Dios Todopoderoso, fuente de iluminación y sabiduría a quien siempre acudí en mis momentos más difíciles y además por proveerme de salud e indicarme el camino para continuar superándome profesionalmente.

A mis padres por darme la vida, y también porque desde pequeño me inculcaron el valor del estudio, perseverancia y la superación y mi familia por ser fuente de inspiración para seguir en pie de lucha.

A mi asesora Dra. Lic. Enf. Diorga Nélide Medina Hoyos por sus enseñanzas para realizar el presente trabajo bajo su dirección, apoyo y confianza en mi trabajo pues su capacidad para guiar este estudio ha sido un aporte invaluable, en el desarrollo de esta tesis y en mi formación como investigador.

Javier Rafael.

ÍNDICE

DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	13

CAPÍTULO I

1.1. Marco Referencial del tema de investigación	16
1.2. Objetivos	20
1.3. JUSTIFICACIÓN	21

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes	22
1.2. Bases Teóricas	27
1.2.1. Estrés	27
1.2.2. Tipos de estrés	28
1.2.3. Enfoques del estrés	29
1.2.4. Características de las situaciones de estrés	30
1.2.5. Fases de la respuesta del estrés	30
1.2.6. Estrés laboral	31
1.2.7. Clasificación y tipos del estrés laboral	32
1.2.8. Causas del Estrés laboral	33
1.2.9. Estresores laborales en enfermería	34
1.2.10. Dimensiones del estrés laboral	35
1.2.11. Consecuencias del estrés laboral	39
1.2.12. Desempeño laboral	41
1.2.13. Factores que influyen en el desempeño laboral	42
1.2.15. Dimensiones del desempeño laboral	43
1.2.16. Factores del desempeño laboral	47
1.2.17. Grado de desempeño laboral	48
1.2.18. Teoría de Enfermería de Betty Neuman: Modelo de sistemas	48

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque y diseño de investigación	51
3.2. Población, muestra y muestreo	51
3.3. Criterios de inclusión y exclusión	52
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	52
3.5. Validez y confiabilidad	54
3.6. Procesamiento y análisis de datos	55

CAPÍTULO IV ANÁLISIS Y ARGUMENTACIÓN

Tabla 1: Características Sociodemográficas de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD- Chota, 2023	56
Tabla 2: Nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD- Chota, 2023	58
Tabla 3: Grado de desempeño laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD- Chota, 2023	60
Tabla 4: Relación entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD-Chota, 2023	61
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71

LISTADO DE ANEXOS

ANEXO 1: PERMISO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	87
ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO	88
ANEXO 3: ESCALA DE ESTRÉS DE ENFERMERÍA – NSS	89
ANEXO 4: GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA	92
ANEXO 5: PRUEBA DE CHI CUADRADO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y GRADO DE DESEMPEÑO LABORAL	94
ANEXO 6: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	95

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD-Chota, 2023. Estudio de tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 11 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, obteniendo como resultados: el sexo predominante es el femenino cuyas edades oscilan entre 30 a 45 años, con condición laboral de contratado y con tiempo laboral de 1 a 3 años. Respecto al nivel de estrés en los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, se observó que los niveles varían entre bajo y medio. Los resultados obtenidos fueron, 81,8% refirió un nivel medio de estrés laboral, por su parte, 18,2% refirió un nivel de estrés bajo. En lo que respecta al desempeño laboral, 81,8% presentó un desempeño laboral bueno y 18,2% desempeño laboral regular.

Concluyendo que existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital ESSALUD de Chota obteniendo un valor de $p=0,018$.

Palabras clave: estrés laboral, desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between stress and work performance of nurses working in the emergency department of the ESSALUD-Chota Hospital, 2023. A descriptive, correlational and cross-sectional study, the sample consisted of 11 nursing professionals working in the emergency department, obtaining the following results: the predominant sex was female, with ages ranging from 30 to 45 years, with a contract work status and working time of 1 to 3 years. With respect to the level of stress in the nursing professionals working in the emergency service, it was observed that the levels vary between low and medium. The results obtained were that 81.8% reported a medium level of work stress, while 18.2% reported a low level of stress. Regarding job performance, 81.8% reported good job performance and 18.2% reported fair job performance.

It is concluded that there is a relationship between work stress and work performance of nurses working in the Emergency Department of the ESSALUD Hospital of Chota, obtaining a value of $p=0.018$.

Key words: job stress, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el estrés laboral es considerado como un fenómeno de índole mundial por las altas cifras de prevalencia que presenta, convirtiéndolo en un problema de salud pública por el impacto que genera en los aspectos económicos, sociales, políticos y de salud, es por ello que el estrés laboral hoy en día es conocido como la enfermedad del siglo XXI (1).

Así mismo, constituye un factor importante que influye en la pérdida de la salud, manifestándose de diferentes maneras, como trastornos en el estado de ánimo (irritabilidad, falta de motivación), comportamiento (tabaquismo, alcoholismo, automedicación y sobrealimentación), funcionamiento social (absentismo laboral y familiar) y los síntomas somáticos (cefaleas, úlceras, gastritis, colitis). El estrés laboral se ha convertido en una enfermedad muy común en los profesionales de enfermería, debido a las altas demandas y exigencias que se viven en los distintos ambientes laborales del mundo, situación que puede tener efectos negativos en la salud mental de los trabajadores, afectando no sólo el desempeño de los individuos y la productividad organizacional, sino que también pueden repercutir en la salud de los trabajadores, afectando su desempeño laboral (2).

Al respecto la Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere que, aunque el trabajo se considera beneficioso para la salud mental, un entorno laboral negativo afecta la salud psicológica y física de los trabajadores, y por ende repercute en la eficacia del cumplimiento de las labores asignadas (1).

De allí la importancia de la presente investigación la cual permitió determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del profesional de enfermería. Para cumplir con los objetivos planteados, la investigación está estructurada en cuatro capítulos como se describe a continuación: Capítulo I: aborda el marco referencial del problema de investigación, objetivos y justificación del trabajo académico; Capítulo II: trata el marco teórico: antecedentes de investigación y fundamentos teóricos; Capítulo III: se ocupa de la metodología, análisis y argumentación de los resultados y Capítulo IV: Se presenta los resultados, interpretación, análisis y discusión de los mismos. Finaliza con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

I. GENERALIDADES

MARCO CONTEXTUAL

DESCRIPCION DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ESSALUD- CHOTA

El servicio de emergencia del Hospital ESSALUD- Chota, se encuentra ubicado a 15 minutos de la provincia, en la comunidad de Pingobamba Bajo, de categoría II - 1, en dicho servicio se realizar actividades correspondientes a la categoría inmediata.

En el servicio de emergencia se atienden los problemas y necesidades que ponen en riesgo inmediato la vida del paciente de forma oportuna y permanente durante las 24 horas del día, donde se evalúa, diagnostica, estabiliza o se realiza el traslado del mismo a hospitales de mayor capacidad resolutive, de acuerdo al tipo de prioridad.

El personal que labora en las áreas de emergencia del Hospital Essalud Chota, tiene la convicción de velar por el bienestar de los usuarios como un ser bio-psico-social, el cual acude a nuestro servicio en busca de la satisfacción de sus necesidades de atención médica. Por lo que el personal que labora en las áreas críticas del Hospital Essalud Chota se encuentra calificado y entrenado ya que su meta deberá cumplirla en el menor tiempo posible, por considerarse un área de estabilización de los pacientes con resolución de problema en forma inmediata y mediata de acuerdo a la categoría de nuestro Hospital, a ello también se atribuye funciones esenciales a desarrollar tales como: fomentar y realizar investigación científica en el área, realizar y desarrollar la docencia, desarrollar acciones de promoción y prevención de emergencias y desastres en coordinación con instituciones afines, establecer las normas y procedimientos técnicos y elaborar y mantener actualizados los protocolos de atención del paciente en el área de emergencia así como también, funciones que le asigne la Dirección inherentes a su cargo.

Su estructura física, consta de las áreas:

- Triage: Área del servicio de emergencias destinada a la evaluación inicial del paciente, en el cual el profesional capacitado y entrenado prioriza el daño y se decide la derivación para la atención que el caso amerita.
- Admisión: área encargada de realizar el proceso de ingreso del usuario a los diferentes servicios que presta el Hospital. Su objetivo principal, es brindar a los usuarios un registro correcto y eficiente.
- Tópico de Emergencia: área destinada a la atención, evaluación, diagnóstico y tratamiento de pacientes con daños de prioridad II y III. El Hospital Essalud Chota cuenta con un ambiente diferenciado para realizar la atención.
- Sala de observación: área del servicio destinado para la permanencia de corta estancia y la atención, tratamiento, reevaluación y observación permanente del paciente con daños de prioridad I y II en un periodo que no debe exceder las 12 horas.
- Unidad de Reanimación o shock Trauma: área del servicio de emergencia destinada a la evaluación, diagnóstico y tratamiento inmediato de los pacientes que presenten daños de prioridad I.

El servicio de emergencia del Hospital Essalud Chota cuenta con un total de 21 profesionales, entre ellos 11 enfermeros, 5 médicos y 5 técnicos asegurando la atención durante las 24 horas del día.

CAPÍTULO I

1.1. Marco Referencial del tema de investigación:

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral es la reacción que puede tener un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación, destacándose como causas: una mala organización, administración y sistema de trabajo de la entidad laboral, las relacionadas con el puesto laboral, en diversas ocasiones también sea una fuente de estrés laboral, debido a la tensión incrementada por un exceso de demanda (3).

Así mismo, su aparición también puede deberse a la personalidad de cada individuo, la experiencia laboral, la habilidad ante el trabajo, el patrón de cada personalidad y la autoestima, es decir, el ámbito personal de cada trabajador, se encarga de modular el nivel de estrés. El estrés es parte activa de la enfermería moderna, causando diversos daños a los trabajadores. Las afecciones individuales son una consecuencia de los altos niveles de estrés laboral en el ámbito enfermero, destacando enfermedades crónicas más frecuentes como hipertensión arterial y diabetes mellitus (4).

De este modo si un gran número de trabajadores o miembros clave del personal se ven afectados por el estrés laboral, se puede ver perjudicada la entidad, afectando al funcionamiento y a los resultados, puesto que una menor dedicación al trabajo, genera el aumento de las quejas de usuarios o el deterioro de la imagen institucional por una falta de eficacia de las entidades para las que trabajan, también afecta la salud física y psicológica en el desempeño de las actividades de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan (4).

Según el informe emitido por la OMS titulado “Concientizando sobre el Estrés en los Países que están en Desarrollo”, el estrés con el trabajo es una tensión física o emocional que puede provenir de cualquier situación o pensamiento que haga sentir a la persona frustrado, furioso o nervioso, pero cuando dura mucho tiempo puede dañar la salud (4).

Diversos autores consideran al estrés como una de las enfermedades más comunes que atacan al personal de salud y que este repercute en el desempeño laboral, dado que el estrés en el trabajo no permite adaptarse y se manifiesta con reacciones como acelerar el pensamiento, muestra riesgo o desequilibrio que produce o facilita situaciones de estrés en una determinada situación laboral. Por ende, puede influir como una sobrecarga en el bienestar tanto físico como psicológico y personal (5).

En un estudio realizado en el 2020, se encontró que alrededor del 71,5% de profesionales de enfermería que labora en el servicio de emergencia presentaba altos niveles de estrés, manifestado por síntomas como: fatiga, irritabilidad, miedo, desesperación y pérdida de apetito, afectando considerablemente a su salud mental e impactando en su desempeño laboral (6).

En el año 2017, en una investigación realizada en la ciudad de Ica, se reportó que 88,9% de los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas de hospitalización y emergencia presentan estrés de nivel moderado, identificándose también que no tenían las habilidades para afrontar los niveles de estrés, lo que ocasionaba un deterioro de la salud física, social y psicológica, generando un impacto a la vez en su desempeño laboral y deficiente atención a los pacientes con eventos o errores en la administración del tratamiento médico (7).

Los enfermeros tienen mayor exposición al estrés, ya que tienen contacto con seres humano por su exposición pública constante y la vocación servicio; cabe recalcar que brindar atención y contacto hace que haya lazos resultantes de la interacción enfermera- paciente y llegar a tener aceptación a veces es un trabajo muy difícil, se requiere una serie de habilidades, herramientas y actitudes para cumplir dicho objetivo; se debe disgregar entre el respeto y distancia, pero sin perder la empatía y compromiso al paciente (7).

Según estudios realizados en los últimos años, las cifras de estrés laboral son un dato preocupante, tanto para la salud de los propios trabajadores como para los pacientes, siendo algo que lleva observándose con más detenimiento últimamente, dado que dentro de los servicios de emergencia la mitad de las enfermeras padecen síntomas de estrés ya sean leves, moderados o graves, presentándose cifras de profesionales de enfermería con estrés del 60-70% (8).

Por otro lado, el desempeño laboral en enfermería se da como un comportamiento del trabajador frente a sus actividades sanitarias, actitudes y ética, para cumplir con sus objetivos trazados y haciéndolos personas competitivas dentro de su área laboral, teniendo las metas e indicadores como criterio evaluador. Pero con el pasar de los años captaron otros indicadores como: eficacia en decisiones, experiencia acumulada, buenas relaciones interpersonales, y destreza en la ejecución de procedimientos, entre otros.

Cabe recalcar que el desempeño laboral, no solo depende netamente del personal de salud sino también otros factores asociados, como las condiciones de trabajo e interpersonales, resultados de indicadores, clima laboral, entre otros; pero para afrontar aquellas adversidades es importante la resolución de problemas teniendo en cuenta la detección de problemas de problemas de manera oportuna (7).

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) verifica la conducta del profesional en 3 campos: organización de conocimientos, organización e integración de habilidades y la interrelación con el equipo de salud. Diariamente las enfermeras deben afrontar una fuerte carga de estrés para cumplir con las exigencias y mucha presión a nivel laboral, y se pone a prueba la capacidad de los profesionales para afrontar la situación, aunque existen factores psicosociales que influyen en el afrontamiento del estrés laboral, tales como: sufrimiento de los pacientes, mal clima laboral entre colegas, escasa preparación, sobre carga laboral, entre otros; y que teniendo en cuenta la condición psicológica de cada profesional, puede afectar en su desempeño laboral (7).

En el Hospital ESSALUD- Chota, el profesional de enfermería del servicio de emergencia está predispuesto a un alto grado de estrés, el cual es producido por múltiples factores, tales como, conflictos entre personal médico y administrativo; sobrecarga de trabajo, horarios nocturnos, atención a pacientes críticos con alta demanda física y emocional, situación que contribuye a la presencia de enfermedades físicas, como problemas musculoesqueléticos, estrés crónico y depresión.

Con relación al desempeño laboral, el profesional de enfermería tiene alta responsabilidad y exigencia porque cometer un mínimo error, podría afectar la salud del paciente. Es por ello que se formula la siguiente pregunta de investigación ¿cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD-Chota, 2023?.

1.2. Objetivos

Objetivo General

1. Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD-Chota, 2023.

Objetivos Específicos

1. Identificar las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD- Chota, 2023.
2. Determinar el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD- Chota, 2023.
3. Determinar el grado de desempeño laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD- Chota, 2023.
4. Elaborar un plan de mejora enfocado en la reducción de estrés y optimo desempeño laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD-Chota, 2023.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio se realizó porque se ha observado que uno de los trastornos que con más frecuencia presenta el profesional de enfermería en las áreas críticas es el estrés, este mal va a dificultar las relaciones humanas en el desempeño laboral convirtiéndose en un estado habitual o en una forma de ser, razones que hacen necesario su tratamiento oportuno.

Mediante la presente investigación se buscó determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital ESSALUD-Chota, donde se obtendrá conocimiento de los elementos que perturben el rendimiento laboral de los trabajadores de las áreas críticas, y así establecer acciones que permitan prevenir y combatir esta enfermedad.

Lo que motivó para proponer el presente trabajo de investigación, se centró en la necesidad de identificar el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital ESSALUD- Chota, se tuvo acceso a la información de la literatura y datos de la institución mencionada, así como de la disposición de tiempo de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia para responder a los cuestionarios, siendo la institución y el profesional de enfermería los beneficiarios de dicho estudio

Asimismo, los resultados obtenidos serán entregados para brindar información al encargado de la dirección del Hospital ESSALUD-Chota y al jefe del servicio de emergencia de dicha institución, los cuales les permitan conocer el estado actual del profesional de enfermería en lo que respecta al estrés laboral y desempeño laboral, para que posteriormente promuevan estrategias y planes de acción ante la problemática encontrada. También servirá como referente bibliográfico para futuras investigaciones relacionadas con el tema en estudio contribuyendo de esta manera en la ampliación de datos sobre estrés laboral y desempeño en profesionales de la salud.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Internacionales

Molina P, Muñoz M, Schlegel Y. (2019). Realizaron una investigación en Chile, con el objetivo de Identificar los estresores laborales que generan riesgos en la salud del equipo de enfermería de las Unidades de Cuidados Intensivos. El estudio fue de tipo descriptivo, transversal, la población estuvo conformada por 37 enfermeros. Resultados, se encontró que un 86,5% de profesionales de enfermería son mujeres, con promedio de edad de 34 años, 86,5% trabaja en turnos con antigüedad 7 a 8 años. 48,6% de los estresores están relacionados con carga laboral, dado por la realización de tareas que no corresponden a enfermería y la falta de tiempo para dar apoyo emocional a los pacientes. En el ambiente psicológico el factor estresor es la realización de procedimientos que resultan dolorosos para el paciente, mientras que, en el ambiente social, 70,2% el factor estresor es la ausencia del profesional médico cuando el paciente está muriendo (9).

Dueñas F. (2020). En su investigación realizada en Guayaquil- Ecuador. Tuvo como objetivo analizar la relación entre estrés laboral y el desempeño del personal de salud. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, método deductivo y alcance descriptivo, correlacional. Los participantes fueron 76 colaboradores que forman parte de la institución. obteniendo como resultados que, el estrés laboral afecta en forma negativa en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes, al obtener una correlación de Pearson de 0.841 con significación estadística menor a 0.01 (10).

Cobos G, Soriano A, Seijo M. (2021). Realizaron una investigación “Estrés laboral en Enfermería de Cuidados Críticos” sostiene que tras la lectura a texto completo de los 1287 artículos de las bases de datos: Pubmed, Scopus y Cinahl, se obtiene resultados de la prevalencia del estrés laboral entre las enfermeras de Cuidados Críticos con diferentes niveles desde leve a intenso, sosteniendo que los diferentes factores que causan el estrés, son la falta de profesionales, el ambiente ruidoso, la personalidad, la meticulosidad o la falta de personal (11).

Guzmán S, Toasa F, Sánchez M, et.al. (2022). Realizaron una investigación en Andalucía. tuvieron como objetivo explicar el nivel y los factores de estrés del personal de enfermería en el área quirúrgica, estudio de tipo descriptivo donde se realizó una búsqueda bibliográfica en las siguientes bases de datos: Google scholar, Medline, PubMed, Lilacs, Scielo, Redalyc, Elsevier, a través de los DECS. Llegando a la conclusión que los artículos consultados en su mayoría coincidieron en que los niveles de estrés que experimentan los profesionales de Enfermería en el área quirúrgica son altos, debido a un desequilibrio entre factores individuales y profesionales se destaca el ambiente laboral inadecuado, carga excesiva de trabajo (12).

Cabezas G. (2023). En su investigación desarrollada en España. tuvo como objetivo analizar el estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud de un centro hospitalario. Estudio cuantitativo, no experimental de corte transversal, documental y de campo y el nivel de investigación descriptiva. Participaron 25 personas en el estudio. Resultados, se identificó que el estrés laboral se relaciona negativamente con el desempeño del personal, pero no se puede afirmar con un alto nivel de confianza que esta correlación realmente exista. La propuesta se conformó de varias estrategias de prevención y disminución del estrés laboral y un plan de mejora continua para mejorar el desempeño del personal de salud. (13).

Nacionales

Chung K, Salas J. (2018). En la investigación realizada en la ciudad de Trujillo. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros del Hospital Regional Docente de Trujillo; estudio de tipo descriptivo correlacional, La muestra constó de 34 enfermeros que trabajan en el servicio de emergencia. Resultados, se encontró que 47% de los enfermeros tienen nivel de estrés bajo y 53% nivel de estrés medio; con respecto al desempeño profesional se obtuvo que 6% de los enfermeros tienen un buen desempeño profesional, 53% un desempeño laboral muy bueno y 41% un desempeño laboral excelente. Concluyendo que no existen evidencias suficientes para afirmar que el nivel de estrés se relaciona con el desempeño profesional, obteniendo una prueba estadística gamma ($p > 0,05$) (14).

Santa Cruz V. (2022). En su estudio realizado en Lima-Perú. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020, estudio es de enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal y de alcance correlacional. participaron 134 enfermeras y una muestra de 100 empleadas. obteniendo como resultados que el estrés laboral es de nivel medio en 56% y la variable desempeño laboral presenta 58% en el nivel medio. Asimismo, se obtiene un Rho de Spearman de 0.128 con significancia bilateral de 0.203; concluyendo que no existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020 (19).

Arango F, Córdova C, Sulca M. (2020). En su estudio realizado en la ciudad de Ayacucho. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, estudio cuantitativo, nivel correlacional y diseño transversal, participaron 30 enfermeras asistenciales. obtuvieron como resultado que 83,3 % de enfermeros con estrés laboral moderado predominó 56,6% el desempeño laboral bueno, del 16,7% de enfermeros con estrés laboral severo predominó en un 10,0% el desempeño laboral regular, concluyendo que el estrés se relaciona inversamente

con el desempeño laboral, pues a mayores niveles de estrés laboral le corresponde menores niveles de desempeño laboral (15).

Machacuay J, Vera G. (2020). Realizaron su investigación en la provincia constitucional del callao. La cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020, estudio corresponde al diseño no experimental, transeccional correlacional, participaron 30 profesionales de enfermería del servicio de emergencia. Concluyendo que, el estrés laboral si tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced; ya que al hacer el análisis estadístico el valor de significancia (valor crítico observado) fue de $0,018 < 0,05$ a un nivel de confianza de 95% y con un grado de relación de 0,430, es decir, a mayor estrés menor nivel de desempeño y viceversa (16).

Zamora R. (2021). En su investigación realizada en la ciudad de Chimbote. tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote, estudio de tipo correlacional, participaron 30 enfermeros. Resultados, se encontró que existe relación fuerte y negativa con un valor de $p = 0,000 < 0.05$ entre el estrés y desempeño laboral en personal enfermero, asimismo que el nivel de estrés laboral en el personal enfermero del Hospital EsSalud III-Chimbote, fue alto en 63,3% de profesionales, debido a la alta carga laboral, conflictos interpersonales, canales comunicativos, cansancio emocional entre otros factores y en relación al nivel de desempeño laboral fue bajo con 43,3% debido a que existe trabajo en equipo (17).

Becerra B, Pereyra M, Benavente R. (2021). En su investigación realizada en el Hospital Santa María del Socorro – Ica. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en personal de enfermería de Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021, Estudio de tipo descriptivo, cuantitativo y transversal, participaron 47 enfermeros en el estudio.

Resultados, se encontró que 55,3% presentaron nivel de estrés medio, 29,8% nivel de estrés bajo, y 14,9% nivel de estrés alto. El desempeño laboral es de nivel regular en 44,7%, nivel bueno en 38,3% y nivel deficiente en 17%; encontrándose relación entre estrés y desempeño laboral ($p=0.000$) (18).

Locales

García L, Salazar R. (2021). En su investigación realizada en la ciudad de Cajamarca. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Simón Bolívar de Cajamarca -abril 2021. Estudio de corte transversal, descriptivo y correlacional, participaron 60 enfermeras que laboran en diferentes servicios del Hospital Simón Bolívar. Cuyos resultados fueron, 63,3% de enfermeras presento un nivel de estrés bajo, 36,7% un nivel medio, no encontrándose nivel alto. En relación con las dimensiones de ambiente físico presentan un nivel bajo de estrés 66,7%, nivel medio 30%, resaltando nivel alto 3,3%; en el ambiente psicológico nivel bajo de estrés 1,7%, nivel medio 83,3%, resaltando 15%, de nivel alto; en el ambiente social presentan nivel bajo de estrés 85% y nivel medio 15% (20).

Valencia G. (2021). En su investigación realizada en la ciudad de Cajamarca. Cuyo objetivo fue identificar los factores asociados a los niveles de estrés laboral, en los profesionales de enfermería. Estudio de corte transversal, descriptivo, correlacional. Participaron 50 profesionales de enfermería; obteniendo que el 42 % fluctúan las edades de 30 a 39 años, 88% sexo femenino, 38% profesionales con 5 años de servicio. Según dimensiones: ambiente físico: 66% estrés leve y severo 4%; ambiente psicológico: 66% casos de estrés leve; ambiente social: 70% casos de estrés leve (78).

1.2. Bases Teóricas

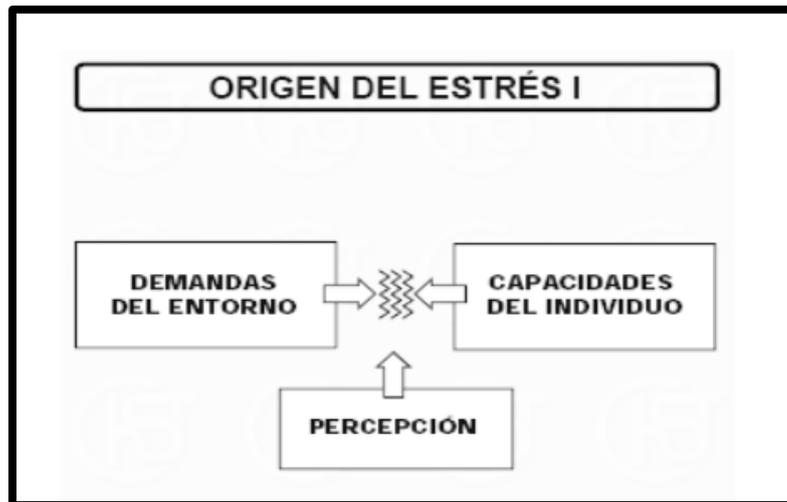
1.2.1. Estrés:

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que desencadena el organismo para la acción, es decir se trata de un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia, y que se genera ante cualquier cambio o circunstancia diferente que se presente en nuestra vida, como cambiar de trabajo, hablar en público, presentarse a una entrevista o cambiar de residencia, etc. , también dependerá del estado físico y psicológico de cada individuo (11).

Diversos autores sostienen que el estrés es la reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. Es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano (22).

La respuesta al estrés es nuestra forma particular de afrontar y adaptarse a las diversas situaciones y demandas que el ser humano va encontrando, es una respuesta que aparece cuando se percibe que los recursos no son suficientes para afrontar los problemas. Por lo tanto, el estrés es una respuesta natural del organismo que nos ha servido para sobrevivir, que permite que nos adaptemos a los cambios que se producen a nuestro alrededor y que provoca una activación general del organismo (22). Además, viene determinado por:

- a) **El estresor:** tipo de estímulo, problema o situación (22).
- b) **La evaluación del sujeto:** cómo lo percibimos subjetivamente, si nos parece muy grave, incapacitante o que pueda tener graves consecuencias (22).
- c) La interacción entre el estresor y el sujeto (22).



Fuente: Universidad de Málaga. ¿Qué es el estrés y cómo nos afecta?

1.2.2. Tipos de estrés:

a) **Eustrés:** es la adecuada activación para terminar con éxito una determinada prueba o situación complicada (23). Es el estrés o tensión positiva que acompaña el logro y el regocijo, es la tensión que ayuda a vencer los retos, tales como los que se encuentran en un trabajo directivo o una actividad física, y que nos obliga a hacer grandes progresos contra los obstáculos (23).

Del mismo modo cumple con las siguientes características:

- Provoca una adecuada activación, necesaria para culminar con éxito una prueba o situación complicada. Es normal y deseable tener una cierta activación en algunas situaciones: hablar en público, por ejemplo (23).
- Es adaptativo y estimulante, necesario para el desarrollo de la vida en bienestar (23).
- Es un tipo de estrés positivo, sucede cuando hay un aumento de la actividad física, el entusiasmo y la creatividad. Por ejemplo, practicar un deporte que te gusta o afrontar algún reto o situación que consideras excitante (23).

El estrés no siempre es malo, todos siempre tenemos un poco de estrés, pero su exceso puede provocar un trastorno de ansiedad. Ya no es bueno cuando nos sobrepasa e interfiere en varias áreas de nuestra vida cotidiana (22).

b) Distrés: se refiere a las consecuencias perjudiciales de una excesiva activación psicofisiológica, es decir, cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto, apareciendo principalmente irritabilidad y ansiedad (23).

Es aquel que produce disfunciones en el individuo y las organizaciones, dado que una sobrecarga en los sistemas físicos y mentales de la persona, trastorna su funcionamiento, causando reacciones negativas, las cuales se evidencian en la forma de mayor ausentismo, accidentes, insatisfacción y menor desempeño y calidad en el trabajo y por ende en la productividad (24).

Cumple con las siguientes características:

- Es un estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga (22).
- Provoca una inadecuada, excesiva o desregulada activación psicofisiológica (22).
- Es dañino, nos provoca sufrimiento y desgaste personal (22).

No podemos ignorar el estrés o simplemente tolerarlo, el estrés forma parte de nuestra vida cotidiana, las situaciones que nos estresan muchas veces no van a desaparecer, lo que tenemos que hacer es aprender a identificarlo y a combatirlo o reducirlo a niveles más tolerables. Nuestras emociones y formas de ser producen un impacto importante en el funcionamiento de nuestro cuerpo, está claro que el estrés nos puede hacer enfermar porque produce un gran impacto en muchos sistemas y aparatos de nuestro cuerpo (hormonales, cardiovasculares, musculares, digestivos, etc.) (22).

1.2.3. Enfoques del estrés:

1.2.3.1. Estrés como estímulo: se define como la condición ambiental, que se dedica a identificar las diferentes fuentes de presión que inciden en las personas, refiriéndose al estudio de las respuestas fisiológicas, cognitivas, y conductuales consecuencias de dicha presión (25).

1.2.3.2. Estrés como respuesta: ocasionado por indicios de tensión, siendo las respuestas psicofisiológicas y conductuales las que definen el estrés. Es

el comportamiento heredado, defensivo y/o adaptativo, con activación específica neuroendocrina ante el estresor amenazante (25).

1.2.3.3. Estrés interactivo: integra las dos posturas anteriores, definiéndolo como la interacción del individuo con el medio, es decir, es la valoración que el sujeto hace de la situación (25).

1.2.4. Características de las situaciones de estrés

Toda situación estresante presenta una serie de características comunes:

- Se genera una situación nueva que nos exige un cambio (23).
- Al principio suele haber una gran falta de información sobre esa situación que nos estresa (23).
- Incertidumbre: ¿qué nos va a ocurrir? (23).
- Ambigüedad: a mayor ambigüedad más estrés (23).
- Normalmente tampoco tenemos muchas habilidades para manejar esta nueva situación (23).
- El estrés nos provoca alteraciones biológicas en el organismo que nos obligan a trabajar aún más para volver a un estado de equilibrio (23).
- Cuanto más dure la situación, cuanto más crónica sea ésta, mayor nuestro desgaste (23).

1.2.5. Fases de la respuesta del estrés:

1.2.5.1. Fase de reacción de alarma:

Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, etc.

Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse (23).

Ante la percepción de un estresor el organismo empieza a desarrollar un conjunto de alteraciones fisiológicas y psicológicas (ansiedad, inquietud, etc.) que lo predisponen para enfrentarse a una situación estresante (26).

1.2.5.2. Fase de resistencia:

Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. Aparecen los primeros síntomas de estrés (23). Supone la fase de adaptación a la situación estresante, en ella el cuerpo trata de adaptarse manteniendo su activación fisiológica, cognitiva, emocional y comportamental en un grado más moderado con el fin de responder en cualquier momento de la manera menos lesiva para la persona (26).

1.2.5.3. Fase de agotamiento:

Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad, pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicosomáticas (23). La exposición prolongada y continua a un estresor hace que la energía del cuerpo se vaya agotando, debilitando el sistema inmunológico, disminuyendo las defensas del cuerpo y propiciando colapsos en la salud (26).

1.2.6. Estrés laboral:

El estrés laboral, o estrés en el trabajo, es una de las principales consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales. Hoy en día se trata como un problema colectivo y no individual que puede afectar a todos los trabajadores, de todas las categorías y profesiones. Además, el estrés laboral tiene efectos sobre la salud, tanto física como mental, pero también sobre cómo se realiza el trabajo y, por tanto, sobre absentismo, rendimiento y productividad (27).

Respuesta física y emocional nociva que se produce cuando los requerimientos de trabajo no son compatibles con las capacidades, los recursos o las necesidades de

los trabajadores (28), es una respuesta que surge del individuo como respuesta a un proceso interactivo que mantienen con el medio laboral en el que se desenvuelve y cuya respuesta puede variar de acuerdo con las diferencias de cada individuo (29).

La OIT se refiere al estrés como una reacción física y emotiva frente a un perjuicio originado por un desbalance entre los requerimientos, los recursos y las facultades percibidas por una persona, para hacerles frente a dichos requerimientos. La relación entre el estrés y el aspecto laboral, se determina a través de la organización, el esquema, y el vínculo laboral, y se desarrolla cuando los requerimientos laborales no son equitativos a las capacidades, necesidades o medios que el colaborador dispone, produciéndose también cuando las capacidades y competencias de un colaborador o de un grupo de ellos no se ajustan a los requerimientos y perspectivas de la cultura organizacional de una empresa (30).

Por otro lado la OMS lo considera como una alteración que repercute en el bienestar y en el estado de salud tanto física como psicológica de los colaboradores, así mismo afecta la eficiencia de las empresas en las que se desempeñan, puesto que el objetivo consiste en los colaboradores posean determinación e intervengan activamente en la mitigación de las causas y repercusiones que conlleva consigo el estrés laboral, adicionalmente de planificar estrategias que impulsen esquemas destinadas a la prevención en la gestión del riesgo (30).

1.2.7. Clasificación y tipos del estrés laboral:

Para algunos autores el estrés laboral es clasificado en niveles y tipos:

- a) Nivel bajo:** caracterizado principalmente por el escaso deseo de laborar, y se acompaña de dolores musculares, lumbar o agotamiento visual (31).
- b) Nivel intermedio:** manifestado por el vínculo interpersonal inadecuado, presencia de ansiedad, dificultad para la concentración, incremento del absentismo y sensación de hostigamiento (31). El trabajador puede romper el equilibrio entre lo laboral y lo personal, no se debe agotar la resistencia y es

necesario que la persona haga conciencia de la situación en la que se encuentra y trate de ubicar que puede modificar (37).

- c) Nivel regular:** involucra alteraciones del sueño, escasa capacidad laboral, manifestaciones de patologías como hipertensión, o alergias, entre otras. Este nivel se caracteriza principalmente por el inicio de la automedicación, y a medida en el que transcurre el tiempo se eleva la dosis de esta (31). se encuentra en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental, situación que puede conllevar a consecuencias más graves de salud (37).
- d) Nivel alto:** es durante este nivel en el cual se produce y se reconoce la farmacodependencia, y en el cual se suscitan ACV, y problemas de presión arterial, desencadenado finalmente la deserción laboral (31). Significa que el trabajador debe buscar ayuda.
- e) Tipo Episódico:** manifestado ocasionalmente y por periodos cortos, la sintomatología producida por este tipo de estrés se desvanece luego de haber afrontado la causa o el factor que lo desencadena (31).
- f) Tipo Crónico:** se manifiesta asiduamente cuando el individuo es expuesto a factores estresores de forma continua, la sintomatología de estrés no se desvanece hasta que el individuo no afronte el estado que la ocasiona (31).

No obstante, otros autores lo clasifican en solo dos tipos de estrés y eustres (23).

1.2.8. Causas del Estrés laboral:

Entre las principales se detallan las siguientes:

- La sobrecarga y el ritmo laboral a la que se ven expuestos los trabajadores (32).
- Exposición a Actividades y experiencia laboral monótonas e invariables.
- Inseguridad e incertidumbre laboral (32).
- Demanda elevada del grado de responsabilidad, para alcanzar objetivos o metas finales (32).
- Exposición a actividades peligrosas, que pueden afectar el bienestar y la salud del trabajador.
- Escaso apoyo laboral, referente a sus compañeros o a los jefes.

- Mobbing (acoso laboral) (32).
- Abuso del poder laboral y deficiente formas de liderazgo (32).
- Déficit de reconocimientos y recompensas laborales (32).
- Entorno laboral poco saludable (32).

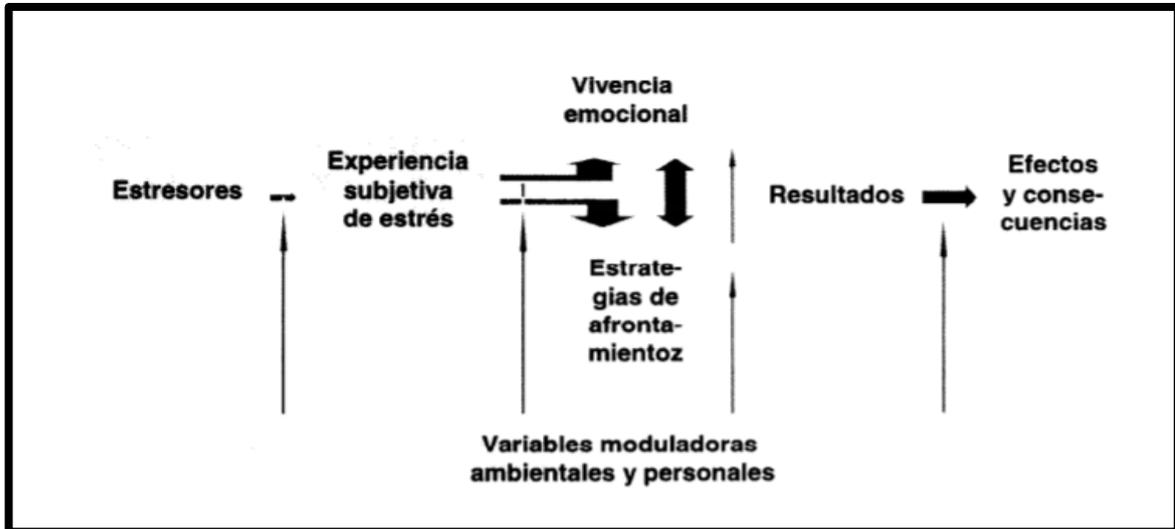
1.2.9. Estresores laborales en enfermería:

El estrés laboral está presente en los diferentes medios y ambientes de trabajo, debido a las renovaciones, la competencia, los cambios de la nueva tecnología, la excesiva responsabilidad, los desafíos, la relación con el resto de los trabajadores, la falta de participación en la toma de decisiones, la sensación de monotonía, los sentimientos de alineación o escasa valoración por parte de los superiores y el horario (33).

La mayor parte de las fuentes de estrés laboral se relacionan con la forma en que se define el trabajo y el modo de gestión de las entidades. Dichas fuentes pueden ser perjudiciales por lo que también se les denomina estresores laborales (34).

Los estresores laborales son un conjunto de situaciones tanto psicológicas y físicas que se ocasionan en el centro laboral y con frecuencia producen presión en el individuo originando así el estrés, con el pasar del tiempo se han evidenciado una serie de fuentes de estrés, así como también una serie de señales que indican un incremento en los problemas vinculados al estrés laboral dentro del sistema de salud (35).

La profesión de enfermería tiene una mayor demanda de estrés laboral, lo que conlleva a una gran tasa de prevalencia de trastornos psicológicos que están vinculados al estrés, puesto que el profesional de enfermería trabaja generalmente con el lado emocional de la persona, eminente presión a la que se encuentra



supeditado, y a la sobrecarga laboral, factores que conllevan a que esta profesión se encuentre en ámbito vulnerable al estrés (36).

Entre los principales estresores laborales en enfermería se destacan los siguientes:

- Incremento de la responsabilidad laboral (36).
- Sobrecarga laboral (36).
- Agresiones de los pacientes o de sus familiares (36).
- Ambigüedad en el rol (36).
- Baja remuneración (36).
- Déficit de recursos en el sistema de salud (36).
- Absentismo del personal (36).
- Escases de autonomía (36).
- Desvalorización social de la profesión (36).

1.2.10. Dimensiones del estrés laboral:

El estrés laboral se caracteriza por presentar dimensiones (40):

A. El agotamiento emocional: se fundamenta por la disminución gradual de desgaste y de deterioro físico, acompañado principalmente de fatiga al término

de la jornada laboral, cansancio al iniciar las actividades laborales, frustración y la percepción de sentirse quemado, y abrumado por el trabajo, ocasionando ansiedad e incompetencia para solucionar asuntos y circunstancias derivadas del trabajo (40).

B. La Despersonalización: se basa en el desarrollo de conductas y sentimientos desfavorables, estados inexpresivos hacia las interrelaciones con los demás individuos, reflejado por el inadecuado trato a los compañeros, demostración de insensibilidad, falta de interés por lo que les suceda a sus compañeros (40).

C. Falta de realización personal: se centra en la valoración del trabajo personal de manera perjudicial. La manifestación que implica este síndrome abarca alteraciones en aspectos cognoscitivos, funcional y emocional, y está referido a interpretar la forma en la cual se sienten los compañeros de trabajo, contribuir de manera positiva el aspecto laboral en la vida de cada trabajador, abordar efectivamente las dificultades de sus compañeros de labores, propiciar un entorno saludable, experimentar entusiasmo al final de la jornada laboral con los compañeros, obtener logros confortables, alcanzar el desarrollo profesional, manejar los conflictos emocionales con sosiego y serenidad (40). Sin embargo, otros autores para identificar los factores estresantes del personal de salud agrupan en otras tres dimensiones al estrés laboral, juntamente con sus subescalas, las cuales son: ambiente físico (carga laboral), ambiente psicológico (muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo del personal e incertidumbre en el tratamiento) y ambiente social (conflicto con los médicos y conflictos con otros enfermeros y superiores) (41).

D. Ambiente Físico: comprende aquellas situaciones que se generan en el área de trabajo, y está conformado en relación con las instalaciones, como también del equipamiento y de los mismos colegas de trabajo (71).

E. Carga laboral: el trabajo necesita el uso de energía humana, lo que se traduce en la realización de un determinado esfuerzo físico y mental. La carga de trabajo viene a ser una serie de exigencias tanto mentales como físicas que los trabajadores deben soportar para completar sus jornadas laborales (41).

Desde el punto de vista de la enfermería, es el factor más estresante que afecta el área de trabajo; situación que, si se mantiene igual puede conllevar a cambios en el trabajo y adaptaciones personales, lo que puede resultar en una sensación de alto estrés e incapacidad para afrontar la carga de trabajo, lo cual es un problema (42).

F. Ambiente Psicológico: abarca a las situaciones que se genera ocasionando un malestar laboral, e influye directamente a nivel emocional de todo trabajador. Y se refleja en los sentimientos y emociones que se imparten en el desarrollo del trabajo, también les afecta mucho la muerte de los pacientes, a falta de apoyo laboral, todo sufrimiento ajeno, como también la incertidumbre de su puesto laboral (42).

G. Muerte y sufrimiento: el profesional de enfermería experimenta la muerte de un paciente todos los días, y se considera una de las vivencias más impactantes en la mayoría de los profesionales; dado que, el solo hecho de escuchar o hablar con el paciente sobre su muerte inminente constituye a menudo una causa de estrés afectando tanto en su profesión como en la vida laboral y social (43).

H. Preparación insuficiente: la sensación de impotencia que muestra el profesional de enfermería ante la fase terminal de los pacientes refleja su falta de preparación para este momento de compañía. Para afrontar con eficacia estas situaciones sin causar demasiado dolor a los profesionales, es fundamental la preparación completa, no solo es imprescindible para que el profesional de enfermería actúe eficazmente en las actividades técnicas, de gestión y de atención al paciente, sino que también lo más importante es asegurar su salud física y mental; sin esto, no hay duda de que fracasará profesionalmente (44).

I. Falta de apoyo del personal: no tener la oportunidad de dialogar abiertamente los problemas del servicio o no tener el tiempo suficiente para comunicar las vivencias y emociones con los demás miembros del equipo ha sido un factor de estrés (45).

La función del apoyo social es aumentar la capacidad para afrontar situaciones estresantes persistentes, siendo un amortiguador de los efectos del estrés. Por ello, la relación y el grado de apoyo social proporcionado por el equipo permitirán mejorar sus habilidades y ayudar a completar su trabajo con anticipación (46).

J. Incertidumbre en el puesto laboral: cuando la información obtenida del médico sobre el estado clínico del paciente es insuficiente, o no disponer de un médico en caso de una emergencia; además, el no saber qué decir al paciente o familiares sobre su salud y tratamiento representan la causa de tensión en el trabajo (45).

En la experiencia de la enfermedad, la incertidumbre puede aparecer en las siguientes formas: ambigüedad, complejidad del tratamiento y la atención, falta de información sobre el diagnóstico y su gravedad, y falta de predicción del curso de la enfermedad y su finalidad. Por esta razón, sus métodos de afrontamiento incluyen la comunicación con otros compañeros sobre el tratamiento y dialogar con la familia y el propio paciente (47).

K. Ambiente Social: comprende directamente con las relaciones laborales que desarrolla el individuo en su entorno, con sus colegas y compañeros de trabajo nivel de una relación vertical y horizontal, también se incluye a las enfermeras técnicas, y otros profesionales como médicos, laboratoristas, radiólogos, etc (71).

L. Conflicto con los médicos: los profesionales de enfermería y el personal médico tienen diferentes puntos de vista sobre la eficacia de su comunicación y el papel del profesional de enfermería en el proceso de toma de decisiones de la atención al paciente. Según el personal médico, el obstáculo más importante para establecer una buena relación entre estas profesiones es su falta de reconocimiento del rol profesional del profesional de enfermería. Por lo tanto, en la práctica diaria, enfermeras(os) y médicos deben reconocer la importancia de una comunicación efectiva y deben desarrollar e implementar intervenciones de equipos interprofesionales para fortalecer la colaboración (48).

M. Conflicto con otros enfermeros y supervisores: el equipo de enfermería está propenso a adquirir problemas derivados de la interacción con otras personas, ya sea en su mismo grupo o en otros; situación que genera inseguridad, inestabilidad emocional, alteración en el clima organizacional, lo que es perjudicial para la toma de decisiones. También el traslado de profesionales de enfermería a otras áreas por la escasez de personal o ser juzgados por sus subordinados suele provocar tensión (49).

1.2.11 Consecuencias del estrés laboral:

El estrés laboral se presenta en las organizaciones como consecuencia de sobrecarga, intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, situaciones que conllevan al trabajador a estar frente a vivencias negativas relacionadas con el contexto laboral, entre las que se sobresalen: la insatisfacción laboral, apatía por el trabajo, disminución en el rendimiento, dificultades en las relaciones interpersonales (38).

1.2.10.1. Fisiológicas y psicológicas:

Los trabajos que solicitan un alto nivel de responsabilidad, pero que no permiten que los colaboradores controlen su tiempo, tienen probabilidad de generar enfermedades provocadas por el estrés en sus trabajadores, dado que los trabajadores que se encuentran afrontando situaciones estresantes pueden presentar (38):

- Alteraciones gastrointestinales como úlceras, dispepsia, digestión lenta (18).
- Alteraciones a nivel cardiovascular tales como infarto agudo de miocardio (IMA), hipertensión, y arritmia (18).
- Asma bronquial (18).
- Aparición de cuadro de diabetes (18).
- Impotencia, eyaculación precoz, trastornos de la libido (18).
- Problemas dermatológicos: usualmente prurito, dermatitis y diaforesis (18).
- A nivel muscular: Contractura, rigidez y dolor muscular (18).
- Deterioro cognoscitivo (18).
- Alteración de la capacidad de concentración, crisis de ansiedad, y depresión (18).
- Insomnio (18).

- Alteración en la capacidad de toma de decisiones (18).
- Alteraciones mentales y de la personalidad, desarrollo de esquizofrenia (18).
- Dependencia y abuso de sustancias: drogas y alcohol (18).

1.2.10.2. En la organización laboral:

La presencia de estrés laboral, no solo repercute en el nivel de salud sino también en la eficiencia organizacional, puesto que la experiencia de estrés no sólo tiene efectos sobre el trabajador sino también sobre los diversos resultados organizacionales, tanto en el nivel de desempeño de los trabajadores, índices de rotación y ausentismo, grado de motivación y satisfacción laboral (38). Destacándose entre las principales consecuencias:

- Alteración de las relaciones interpersonales en el entorno laboral (18).
- Incremento del ausentismo laboral (18).
- Aumento de eventualidades laborales (18).
- Incremento de las cifras de bajas por patologías (18).
- Disminución de la productividad individual y organizacional (18).
- Disminución del nivel de satisfacción de los usuarios, originado por el incremento de reclamos de parte de estos (18).

Otros autores tienen en cuenta las consecuencias del estrés laboral desde una perspectiva más compleja, es decir que involucra a la sociedad, sostienen que el estrés está estrechamente relacionado a la diversidad política, económica, social y tecnológica. Del mismo modo, desde la perspectiva laboral, las consecuencias más se evidencian en el deterioro de la calidad laboral, incremento de conflictos interpersonales, ausentismo laboral y la predisposición a abandonar el puesto laboral o la organización. Por otro lado, mencionan que también hay consecuencias en el ámbito familiar, tales como, la presencia de problemas en las relaciones familiares originadas por el impacto emocional que el estrés laboral ejerce sobre el individuo (40).

1.2.11. Desempeño laboral:

Es la demostración aptitudinal del trabajador en cuanto a habilidades y destrezas en el ámbito laboral, que conduce a un eficiente resultado y que es medido de manera individual de acuerdo al esfuerzo de cada persona (50). Se refiere a aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en relación a las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa (51).

Es el grado mediante el cual, el empleado cumple con los requisitos de trabajo, es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde el individuo funciona con una gran labor y satisfacción laboral (52).

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda objetivos fijados, constituyendo una estrategia individual para lograr los objetivos (53). El desempeño laboral es aquel donde el individuo demuestra competencias laborales alcanzadas, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a lograr los resultados que se esperan, en concordancia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa (54).

El desempeño laboral es el comportamiento adoptado por los trabajadores con el fin de ser competentes para sus deberes inherentes. En salud, las el profesional de enfermería debe obtener una formación profesional suficiente, recibir una buena capacitación para tener un impacto positivo en el paciente y la calidad de la atención; permitir la autonomía, motivación y el sentido de responsabilidad en el trabajo, mostrando una comunicación adecuada entre profesionales, es decir, ser liderados de forma eficaz por personas que logran resultados efectivos y tienen un buen ambiente de trabajo para ganar reconocimiento por el trabajo laboral y mejorar el desempeño del profesional de enfermería (55).

1.2.12 Factores que influyen en el desempeño laboral:

Existen distintos aspectos que intervienen en el desempeño laboral, siendo los más relevantes los siguientes:

- Motivación brindada por la organización (56).
- Características del entorno laboral (56).
- Trabajo laboral basado en objetivos trazados (56).
- Reconocimiento e incentivos brindados por parte de la organización (56).
- Fomento de la participación del trabajador para la planificación de las actividades laborales (56).
- Apoyo para el acceso al aprendizaje y al desarrollo laboral de los trabajadores (56).

1.2.13 Funciones de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia:

Los profesionales de enfermería, especialistas en urgencias, emergencias y desastres, proveerán cuidados dirigidos a individuos con afectación de la salud en estado crítico y de riesgo alto, este puede ser brindado dentro del ámbito sanitario de una institución de salud o en el entorno domiciliario, facilitando la toma de decisiones a través de un esquema sustentado en los avances logrados en el área de los cuidados de la salud, y la evidencia científica adquirida mediante la función investigadora, estrechamente vinculada a la práctica asistencial, por lo tanto, al ser especialista dentro de esta área, podrán brindar asesoría dentro del equipo de salud (57).

Las capacidades y las competencias que debe reunir un profesional de enfermería, especialista en esta área son los siguientes:

- a. Poseer una formación completa e idónea que garantice un manejo oportuno de situaciones críticas, producidas en el ambiente hospitalario o prehospitalario (57).
- b. Conocer mecanismos destinados en el manejo de diversas víctimas, asegurar el área en casos de situaciones de urgencias, emergencias y desastres en

distintas áreas hospitalarias, así como el manejo en la recepción, y clasificación de numerosas víctimas (57).

- c. Contar con conocimientos actualizados acerca de las guías de manejo e intervención hospitalaria, así como pre hospitalaria (57).
- d. Mostrar una actuación adecuada frente a situaciones que reflejen estrés, así como iniciar oportunamente medidas terapéuticas en situaciones de emergencia, y garantizar su continuación durante el traslado y llegada al establecimiento hospitalario (57).
- e. Poseer destreza en el empleo de sistema de comunicación (inalámbricos y alámbricas), que posibiliten la potenciación de los resultados (57).
- f. Reflejar capacidad para plantear y diseñar planes de emergencia y de contingencia (57).
- g. Poseer conocimientos actualizados acerca del triaje y de la recepción, acogida y clasificación de pacientes (RAC).

1.2.14 Dimensiones del desempeño laboral:

Para la evaluación del desempeño es importante identificar, medir y administrar el desempeño de las personas en la organización (58).

- La identificación está respaldada por un análisis de puestos y tiene como objetivo determinar qué áreas de trabajo deben estudiarse al medir el desempeño (58).
- La medición es el elemento central del sistema de evaluación, cuyo objetivo es determinar cómo comparar el desempeño con ciertos parámetros objetivos (58).
- La gestión es el eje central de cualquier sistema de evaluación, debe ser mucho más que una actividad de cara al pasado, por el contrario, para realizar plenamente el potencial humano de una organización, debe estar de cara al futuro (58).

Mediante la Resolución Ministerial N° 626-2008-MINSA se aprueba la Directiva Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 la cual establece las “Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral” del personal de salud; actualmente validado y que cuenta con ciertas dimensiones, destacándose entre ellas (58):

A. Planificación:

Disposición para desarrollar, ejecutar y evaluar el trabajo de ellos mismos y del personal del que son responsables, y la capacidad de asignar los recursos de manera adecuada (58).

B. Responsabilidad:

Hacer que el compromiso asumido por el evaluado cumpla con las condiciones para que las funciones asignadas se puedan realizar de manera oportuna y completa (58). En esta dimensión se incluye a la adaptabilidad, la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades, de igual modo a la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades, entre ellas su asistencia, y por último a la presencia, aspecto relacionado a la realización adecuada del trabajo (59). Abarca el cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas en los puestos de trabajo y de las características personales que se requieren en el desempeño de ocupaciones o cargos determinados (60).

C. Iniciativa:

El alcance del desempeño laboral espontáneo se puede determinar sin orientación y supervisión, lo que da como resultado nuevas soluciones a los problemas laborales originales (58).

D. Oportunidad:

Tiene fecha límite para completar el trabajo encargado (58).

E. Calidad del trabajo:

Limita la incidencia, consistencia, precisión y secuencia de aciertos y errores en la presentación del trabajo encargado (58).

F. Confiabilidad y discreción:

Restringe el uso adecuado de la información, la cual debe ser conocida y mantenida confidencial por el cargo o funciones desempeñadas (58).

G. Relaciones interpersonales:

Delimita las relaciones personales y se adapta al trabajo en equipo (58).

H. Cumplimiento de las normas:

Cumplimiento de normas institucionales (reglamento interno de trabajo, procedimientos, instrucciones, etc.) (58). No obstante, otros autores también incluyen como dimensiones a las siguientes:

a) Conocimiento:

incluye la calidad, la precisión, el número y la pulcritud del trabajo, así como la cantidad de trabajo realizado, el tiempo necesario para hacerlo y la iniciativa, es decir la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas (62). Implica la realización del trabajo con la eficiencia, calidad y productividad requeridas, así como también la experiencia y conocimientos demostrados en los resultados concretos obtenidos en su trabajo (59).

Además, se refiere al nivel que se alcanza en conocimientos técnicos o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo, es la capacidad que tiene el trabajador de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia, dado que el conocimiento es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (62).

b) Organización, comunicación:

en esta dimensión se incluye a liderazgo, entendiéndolo como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de objetivos, metas y a la comunicación, que se refiere a la capacidad de expresar las ideas de manera efectiva, ya sea en grupo o individualmente, teniendo en cuenta el lenguaje o terminología y las necesidades del receptor, utilizando una gramática y estructura organizacional adecuadas (62). Esta dimensión también tiene en cuenta la cooperación, la actitud hacia el trabajo,

la capacidad para llevarse bien con los demás y realizar sus actividades de manera efectiva (59).

c) Iniciativa:

es la intención de poder influir en los acontecimientos que se producen para poder lograr los objetivos. Es la habilidad de crear situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente y las medidas que se toman para alcanzar objetivos más allá de los que se requieren, elaborando y ejecutando un plan (62).

d) Adaptabilidad:

se refiere al mantenimiento de la efectividad en diferentes ambientes y con diversas asignaciones, responsabilidades y personas (59). Es la capacidad que tiene una persona para resolver problemas y reaccionar de una manera flexible a las exigencias variantes e inconstantes de ambiente, por lo tanto, es la capacidad de acomodarse a los cambios que existan sin que esto afecte a la eficacia y rendimiento de las organizaciones (55).

e) Desarrollo de talentos:

hace referencia a la capacidad para desarrollar habilidades y competencias de los miembros del equipo, planificando actividades de desarrollo efectivo relacionando los actuales cargos con los futuros (62).

El activo más importante que tiene una organización, es el talento humano, es por lo tanto que varias empresas buscan la manera de poder motivar a los empleados para que ellos tengan un sentido de pertenencia, asimismo buscan desarrollar todo el potencial que tienen sus empleados, con la finalidad de que estos se desempeñen al 100% en sus actividades diarias y eso se pueda ver reflejado en la productividad que van teniendo las empresas año tras año (65).

f) Estándares de trabajo:

se refiere a las capacidades de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema de trabajo y mejorarlo (66).

1.2.15 Factores del desempeño laboral:

1.2.15.1 Satisfacción en el trabajo:

Es el estado de bienestar y felicidad de una persona en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno, es el que determina la productividad y el buen funcionamiento dentro de una empresa u organización (67).

Los factores que intervienen en la satisfacción laboral es la actitud que tiene un colaborador en el trabajo, con sus jefes y compañeros, más sus expectativas personales, así mismo está ligada de manera proporcional al nivel de compromiso que tienen con la empresa y su productividad (67). Una persona que tiene un alto grado de satisfacción laboral muestra una actitud positiva hacia su trabajo, y entre más alto sea el nivel de satisfacción laboral de un trabajador, mayor será su motivación, compromiso y productividad (57).

1.2.15.2 Autoestima:

se define como un sistema que necesita la persona, mostrando la necesidad para conseguir nuevas situaciones en la entidad, como el anhelo de poder lograr ser reconocido en el equipo de trabajo. La autoestima es esencial para que en los trabajos se brinde la oportunidad de demostrar sus potenciales a los colaboradores. Vinculada con la labor diaria, la autoestima es el componente que determina de manera significativa, la forma para hacer frente a las perturbaciones deprimentes, puesto que la vulnerabilidad casi siempre es contaminante para la forma de expresar las emociones reales, por lo tanto, se debe confiar en ciertas atribuciones propias y ser manejables en casos donde hay muchos problemas. Sin embargo, equilibrio depende de la autoestima, cualidad de la personalidad que es mediador entre el éxito y el fracaso (67).

1.2.15.3 Trabajo en equipo:

Un equipo es aquel donde los esfuerzos individuales de sus integrantes dan como resultado un desempeño mayor que la suma de sus partes individuales (65). El trabajo en equipo se refiere a la capacidad de las personas para desenvolverse eficazmente en equipos de trabajo, con el fin de alcanzar las metas y los objetivos de las organizaciones donde se desenvuelven, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita lograr lo propuesto y un trabajo efectivo (65),

puesto que cuando los empleados se juntan, satisfacen muchas carencias, generando una estructura con un sistema firme de interacciones así como fenómenos y procedimientos, como la cohesión del equipo, la igualdad de sus integrantes, el nacimiento del liderazgo, pautas de comunicación, entre otros (67).

1.2.15.4 Capacitación del trabajador:

es otro factor importante que se debe tener en cuenta, ya que es una fase de formación implementada por el área del personal, cuya finalidad es que la persona de desenvuelva de forma eficiente en su trabajo (67).

1.2.16 Grado de desempeño laboral:

1.2.16.1 Bajo: cuando la productividad del trabajador es inferior a la media estándar de sus compañeros o puesto de trabajo, en condiciones similares (60).

1.2.16.2 Medio: cuando el personal cumple con las actividades asignadas, pero no adecuadamente, poseen habilidades, pero éstos no sobresalen en el trabajo (60).

1.2.16.3 Alto: cuando el personal está capacitado para alcanzar los objetivos de la empresa con un alto rango de excelencia (61). Sus habilidades no solo destacan en el trabajo colectivo, sino que también ha adquirido otras habilidades relacionadas con el compromiso y la responsabilidad autodirigida (60).

1.2.17 Teoría de Enfermería de Betty Neuman: Modelo de sistemas

Betty Neuman, describe las respuestas físicas del cuerpo al estrés y el proceso por el cual el hombre se adapta al mismo. Este proceso está compuesto por tres funciones básicas: alarma, resistencia y agotamiento; la primera se desencadena cuando se percibe el estrés, el mismo que preparará al organismo para defenderse, sin embargo si el estrés persiste, la fase de resistencia no se hará esperar y el cuerpo moviliza todas las capacidades de afrontamiento y todos los mecanismos de defensa del individuo para alcanzar la homeostasis, así mismo señala que si la situación estresante ha sido abrumadora por su larga duración, los recursos del

individuo se agotan y el organismo comienza a debilitarse, y si este persiste se puede producir la muerte. Betty Neuman refiere que el estrés incrementa la demanda de un reajuste por parte de la persona para adaptarse al problema que se le presenta, lo que posibilita que el resultado sea la salud o la enfermedad (68).

El modelo se organiza alrededor de la reducción de la tensión en el desarrollo y mantenimiento de la salud, así como, define a la persona como un sistema abierto que interactúa con el medio ambiente para facilitar la armonía y el equilibrio entre los ambientes interno y externos, sosteniendo que la intervención de enfermería tiene como objetivo reducir los factores que generan tensión y las condiciones adversas que afectan o podrían afectar el funcionamiento óptimo en la situación determinada de una persona (68).

Neuman describe a su modelo afirmando que las intervenciones de enfermería están diseñadas para disminuir los factores generadores de estrés y las condiciones desfavorables que pueden afectar el desempeño óptimo de los individuos en una determinada situación. las personas, familias y comunidades son sistemas que está compuesta por variables físicas, psicológicas, socioculturales, de desarrollo y espirituales que interactúan y se centran como un núcleo (69). Su modelo está basado en los siguientes conceptos metaparadigmáticos:

- a) **Salud:** la define como un movimiento continuo del bienestar a la enfermedad, dinámico y sujeto a un cambio constante. En este sentido el bienestar o estabilidad óptimos son indicadores de que las necesidades en su totalidad han sido satisfechas. Es así como el individuo se encuentra constantemente expuesto al dinamismo sea en bienestar o en enfermedad y que se puede dar en diferentes grados y espacios (53).

- b) **Persona:** se concibe como cliente/sistema, cliente el cual puede ser un individuo, una familia, un grupo, una comunidad o un problema social y el sistema cliente considerado como un compuesto dinámico de interrelaciones entre factores fisiológico, psicológico, sociocultural, de desarrollo y espiritual. También considera que el cliente cambia o se mueve constantemente y se

observa como el sistema abierto que interacciona recíprocamente con el entorno (53).

- c) Entorno:** conformado por los factores internos y externos que rodean e influyen en el sistema del cliente. Así mismo señala que los elementos estresantes son importantes para determinar el concepto de entorno, describiéndolos como fuerzas del entorno, a las cuáles subdivide en intrapersonales, interpersonales y extra personales (70).

Se refiere a los elementos estresantes como estímulos productores de tensión que se generan dentro de los límites del sistema del cliente y que dan lugar a un resultado que puede ser positivo o negativo (70).

- d) Enfermería:** Considera que la enfermería es una profesión única que se encarga de todas las variables que afectan a la respuesta del individuo frente al estrés (70).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque y diseño de investigación:

El presente trabajo de investigación es de tipo:

- **Cuantitativo:** debido a que los datos obtenidos son susceptibles a ser medidos y sometidos a pruebas estadísticas para determinar la relación entre variables.
- **No experimental:** ya que no se manipularon las variables en estudio.
- **Descriptivo:** puesto que se describieron y analizaron las características de la población en estudio, así como las variables de estrés y desempeño laboral tal y como se encontraron en la realidad, sin manipular las condiciones ambientales ni muestrales.
- **Correlacional:** dado que se determinó cual es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral.
- **Transversal:** porque los datos se recolectaron en un período de tiempo determinado y único.

3.2. Población, muestra y muestreo:

Población: estuvo conformada por los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital ESSALUD- Chota, los cuales hacen un total de 11 profesionales.

Muestra: el tamaño de muestra en la presente investigación estuvo conformada por toda la población de profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital ESSALUD Chota, es decir los 11 profesionales de enfermería.

Muestreo: no probabilístico de tipo censal.

3.3. Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Licenciado (a) que deseen participar en el estudio.
- Licenciado (a) que trabajen en el servicio de emergencia del Hospital ESSALUD – Chota.

Criterios de Exclusión

- Licenciado (a) que no deseen participar en el estudio.
- Licenciado (a) que trabajen en otros servicios del Hospital ESSALUD – Chota.
- Licenciado (a) que estén con descanso médico, vacaciones.
- Otros profesionales que laboren en el servicio de emergencia del Hospital ESSALUD – Chota.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos:

La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumentos se utilizó un cuestionario para determinar el nivel de estrés y una guía de observación para determinar el desempeño laboral las cuales se encuentran respectivamente validados, los cuales estuvieron dirigidos a los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital ESSALUD- Chota (Anexo 3 y Anexo 4).

Para la recolección de datos se solicitó permiso al jefe del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD - Chota, mediante una solicitud (Anexo 1). La información de la variable estrés laboral, se obtuvo aplicando los cuestionarios para medir estrés laboral a cada uno de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, para lo cual se leyó a cada uno de los profesionales el consentimiento informado, el cual procedieron a firmar quienes aceptaron participar (Anexo 2). Posteriormente se procedió a entregar cada uno de los cuestionarios previa explicación sobre cómo responder a cada una de las interrogantes. Finalmente se dio las gracias a cada uno de ellos por el tiempo e información brindada.

Para medir el nivel de estrés laboral se utilizó la escala de estrés laboral de enfermería: The Nursing Stress Scale (NSS) (Anexo 3), el cual fue creado en 1981 por Gray-Toft et al. y traducida al español por Escribà et al en Valencia en 1998

(72) y que mide la continuidad con la que el profesional de enfermería de un Hospital cree que ciertas situaciones son estresantes. Está compuesta por 34 preguntas en escala tipo Likert y se clasifican del 0 al 3, donde:

- Nunca: 0 puntos.
- Alguna vez: 1 punto.
- Frecuentemente: 2 puntos.
- Muy frecuentemente: 3 puntos.

Las preguntas están distribuidas en 3 dimensiones con 7 subescalas:

- **Ambiente físico:** carga laboral.
- **Ambiente psicológico:** preparación insuficiente, falta de apoyo del personal e incertidumbre en el puesto.
- **Ambiente social:** conflicto con los médicos y conflicto con otros enfermeros y supervisores. Presentar cuadro en anexos.

La puntuación final de estrés laboral será la siguiente:

- **Alto:** de 70 – 102 puntos.
- **Medio:** de 35 – 69 puntos.
- **Bajo:** de 0 – 34 puntos.

Para medir el desempeño laboral se utilizó la guía de observación para evaluar el desempeño del enfermero, la cual fue elaborada por el Ministerio de Salud y regulado a nivel nacional a través de la Resolución Ministerial N° 626-2008-MINSA (Anexo 4) con la finalidad de ser utilizada para evaluar el desempeño profesional de los colaboradores de la salud (73).

Presenta 8 dimensiones, las cuales son: planificación responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad del trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas. Cada dimensión representa 1 ítem, de los cuales se clasifican en 5 niveles valorativos que proceden de la siguiente manera (73):

- **Nivel valorativo V:** 5 puntos.
- **Nivel valorativo IV:** 4 puntos.
- **Nivel valorativo III:** 3 puntos.

- **Nivel valorativo II:** 2 puntos.
- **Nivel valorativo I:** 1 punto.

De este modo, la valoración final del desempeño del profesional de enfermería será:

- **Bueno:** de 30 – 40 puntos.
- **Regular:** de 19 – 29 puntos.
- **Deficiente:** de 8 – 18 puntos

3.5. Validez y confiabilidad:

Validez: la escala para medir los estresores laborales en el personal de enfermería hospitalario "The Nursing Stress Scale" fue validado por un grupo de expertos en la ciudad de Valencia, obteniendo un coeficiente de 0,89 mediante la prueba de Aiken, lo que indica un nivel de excelencia en la base del contenido a partir de las valoraciones de ocho jueces, considerando al instrumento como válido (72).

La guía de observación para evaluar el desempeño laboral, fue revalidado por un juicio de expertos de la Dirección Regional de Salud de Huánuco junto con la Universidad de Antioquia en el 2015 y en el 2018 por Pacheco a través del juicio de 5 expertos profesionales de salud del Hospital Regional del Cusco, demostrando que el instrumento es sumamente válido (75).

Confiabilidad: para medir el grado de confiabilidad de los instrumentos se realizó una prueba piloto en profesionales de enfermería de un grupo diferente, con características similares a los individuos de la muestra en estudio, pero que no formaron parte de ella. La información obtenida fue analizada con el cálculo de fiabilidad de SPS 25, determinando un coeficiente de Alpha de Crombach de 0.876 para el cuestionario de estrés laboral y de 0,898 para el de desempeño laboral (Anexo 6), datos que indican que los instrumentos tienen un grado de confiabilidad muy alto.

3.6. Procesamiento y análisis de datos:

Se realizó la revisión de cada uno de los instrumentos aplicados encontrando la puntuación total que obtuvo cada profesional de enfermería en lo que respecta al estrés y al desempeño laboral. Consecuentemente las respuestas y puntajes obtenidos se codificaron para elaborar la base de datos y luego fueron procesados en el software estadístico SPSS versión 25.

Del mismo modo, se determinó la asociación entre variables aplicando la prueba estadística Chi cuadrado, donde el valor de $p < 0.05$ indicará una asociación significativa entre las variables.

Finalmente, los resultados se presentan en tablas estadísticas simples y de doble entrada, mediante la distribución de frecuencias estadísticas y relativas, así mismo se tuvo en cuenta la estadística descriptiva e inferencial con el fin de alcanzar los objetivos de la investigación y poder comparar los resultados con los de otros estudios utilizando el marco teórico, elaborando por ende las conclusiones

CAPÍTULO IV

4.1. ANÁLISIS Y ARGUMENTACIÓN:

Tabla 1: Características Sociodemográficas de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD-Chota, 2023.

Características Sociodemográficas	Nº	%
Sexo	Nº	%
Femenino	10	90,9
Masculino	1	9,1
Edad	Nº	%
20 a 29 años	1	9,1
30 a 45 años	10	90,9
Condición laboral	Nº	%
Contratado	11	100%
Tiempo laboral	Nº	%
1 a 3 años	6	54,5
4 a 5 años	3	27,3
Más de 5 años	2	18,2
Total	11	100%

En la presente tabla se observa que el sexo que predomina es el femenino (90,9%) y en menor porcentaje el masculino (9,1%), sosteniendo que a pesar del progreso que ha tenido la ciencia e la enfermería, pasando de ocupación a profesión, los profesionales todavía se enfrentan a desafíos relacionados con su imagen. El colectivo masculino continúa siendo minoritario en la profesión de enfermería según datos del Instituto Nacional de Estadística de 2018 (76), y esta minoría se ha mantenido prácticamente constante desde hace décadas.

Si se analiza la historia y la evolución del hombre en la profesión de enfermería, desde el conocimiento de esta realidad masculina en la profesión, se reflexiona sobre aquellos criterios que permitan el pleno desarrollo profesional de los hombres dentro de la profesión de enfermería, evitando estereotipos sobre roles

de género. Siendo importante destacar que los estereotipos acerca de los roles de género dentro de la profesión de enfermería, y en cualquier otra profesión tienen el potencial de limitar el desarrollo de los profesionales.

Respecto a la edad, el rango predominante se encuentra entre los 30 a 45 años (90,9%), lo que representa la etapa de vida adulto joven, y que por ende, forman parte de la población económicamente activa, lo que conlleva a hacer alusión que los sujetos que pertenecen a la etapa adulto joven se constituyen como un grupo que se encuentra en una capacidad física óptima para el trabajo que realizan, puesto que el personal de enfermería requiere una alta resistencia física, para poder enfrentar todas las actividades dentro de su campo profesional. En el área hospitalaria, la mayoría del tiempo se debe permanecer de pie, manteniéndose al tanto de los pacientes y estando preparado para cualquier eventualidad que pueda presentarse.

En relación al tipo de contrato de los trabajadores con la entidad, se determinó que 100% era contratado, predominando un periodo de trabajo entre 1 y 3 años (54,5%). Los servicios de Essalud requieren por la misma naturaleza una prestación de servicios variable, a criterio del investigador, este factor se evidencia en la naturaleza contractual, puesto que, la necesidad de personal es requerida en base a la carga hospitalaria que realizan los organismos de salud estatales como el mencionado

Los resultados concuerdan con los estudios realizados por Molina, Muñoz y Schlegel en el año 2019 en su artículo “Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas, donde obtuvieron que 86,5% de profesionales de enfermería son mujeres, con promedio de edad de 34 años, sin embargo, difieren en el tiempo de servicio puesto que los profesionales cuentan con un tiempo de antigüedad trabajo 7 a 8 años (9).

También se relaciona con los de Morales y Valencia en el año 2021. En su investigación “Factores asociados a niveles de estrés laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional docente de Cajamarca–2021”, quienes obtuvieron que en el 42% de profesionales de enfermería fluctúan las edades de 30 a 39 años, y en el 88% predomina el sexo femenino (78).

Tabla 2: Nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD- Chota, 2023.

Nivel de estrés laboral	N	%
Bajo	9	81,8
Medio	2	18,2
TOTAL	11	100%

En la presente tabla se puede observar que con respecto al nivel de estrés de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital ESSALUD-Chota, se observa que los niveles de estrés varían entre bajo y medio, donde 81,8% presentó un nivel bajo de estrés laboral, mientras que 18,2% evidenció un nivel medio de estrés laboral, coincidiendo con lo desarrollado por Chung y Salas en el año 2018, en su investigación “Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del Hospital Regional Docente de Trujillo 2018”; en este estudio únicamente se identificó niveles de estrés en escala media y baja, correspondiendo a un 47% a un nivel bajo de estrés y un 53% a un nivel de estrés medio, al respecto la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sostiene que el estrés es un fenómeno natural, inherente al agotamiento emocional, físico, social o económico, en igual sentido, se constituye como un mecanismo de defensa ante situaciones de peligro que requieran descargas de adrenalina elevando el cortisol por periodos de tiempo cortos, sin embargo, cuando tal situación se presenta en situaciones cotidianas y se sostiene durante mucho tiempo, acarrea un exceso de cortisol desembocando en cuadros de estrés, desnaturalizando su función preventiva en un agente debilitante y destructor del desempeño humano, influyendo directamente en las actividades laborales (24).

Así mismo, se relaciona con los resultados de García y Salazar en el año 2021, en su estudio “Nivel de estrés de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Simón Bolívar de Cajamarca – abril 2021”, encontrándose que 63,3% de

enfermeras presento un nivel de estrés bajo, 36,7% un nivel medio, no encontrándose nivel alto (20).

Del mismo modo coinciden con los resultados obtenidos por Morales y Valencia en el año 2021, en su investigación “Factores asociados a niveles de estrés laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional docente de Cajamarca – 2021”, donde se encontró según dimensiones: ambiente físico 66% estrés leve y severo 4%; ambiente psicológico 66% de casos de estrés leve; ambiente social: 70% de casos de estrés leve (78).

No obstante, los resultados difieren a los de Arango, Córdova y Sulca en el año 2020, en su investigación “Estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho 2020”, en donde 83% de enfermeros evidenciaban estrés laboral moderado (15); y con los de Zamora en el año 2021, en su investigación “Estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote, 2021”, donde se encontró que el nivel de estrés laboral en el personal enfermero del Hospital EsSalud III-Chimbote, fue alto con 63,3% de profesionales (17).

Diversos autores sostienen que el estrés laboral se deba a la alta carga laboral, conflictos interpersonales, canales comunicativos y cansancio emocional (17), así como también, son la falta de profesionales, el ambiente ruidoso, la personalidad, la meticulosidad o la falta de personal (11).

El estrés laboral asistencial es sin lugar a dudas un factor de alto riesgo en la salud del profesional de enfermería, puesto que en los hospitales es un problema debido a las altas demandas laborales y una escasa autonomía o control sobre sí mismo, lo que produce una tensión laboral, sobre todo en el escenario donde se desenvuelve el profesional de enfermería, como es el Servicio de Emergencia, dado que allí se generan exigencias, amenazas y competencias que propician estrés laboral, donde se tiene que hacer un esfuerzo de adaptabilidad; para controlar los niveles de estrés y evitar futuras complicaciones en la salud.

Tabla 3: Grado de desempeño laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD- Chota, 2023.

Grado de desempeño laboral	N	%
Bueno	9	81,8
Regular	2	18,2
Total	11	100%

La tabla 3 contiene lo referente al desempeño laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD – Chota, 2023. Sobresaliendo un 81,8% con un grado de desempeño laboral bueno, frente a un 18,2% con un grado de desempeño laboral regular; lo cual coincide con lo investigado por Becerra, Pereyra y Benavente en el año 2021, en su investigación denominada “Estrés y Desempeño Laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro - Ica 2021”. En donde el desempeño laboral es de nivel regular (44,7%), nivel bueno (38,3%) y nivel deficiente (17%) (18).

El desempeño laboral alude al desarrollo de actividades laborales dentro de la entidad correspondiente, ESSALUD, como uno de los mayores centros de servicios hospitalarios a nivel nacional, varía los regímenes de servicios, refiriendo de manera concreta a las guardias hospitalarias nocturnas, si bien, se cuenta con un periodo de descanso prudencial, los trabajadores que evidencian un nivel de desempeño menor manifiestan que no es un tiempo adecuado para descansar y retomar sus actividades de manera eficiente.

Es necesario resaltar la importancia del bienestar del personal de salud con el propósito de mejorar el desempeño laboral logrando un equilibrio entre profesional – paciente, garantizando de esta manera un desarrollo óptimo de sus actividades dentro del área hospitalaria, dado que la salud física y emocional del personal repercute significativamente en la salud y desempeño de sus funciones (12).

Tabla 4: Relación entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD-Chota, 2023.

Nivel de estrés laboral	Grado de Desempeño Laboral				Total	
	Bueno		Regular		N°	%
	N°	%	N°	%		
Bajo	9	81.8	0	0	9	81.8
Medio	0	0	2	18.2	2	8.2
Total	9	81,8%	2	18,2%	11	100%
	X²=	11.000			P=	0.018

En la tabla 4 respecto a la relación entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD-Chota, 2023 se observa que 81,8% de profesionales de enfermería presentan un nivel de estrés laboral bajo y un grado de desempeño laboral bueno, contrario al 18,2% que presentan un nivel de estrés laboral medio y un grado de desempeño regular.

Así mismo, aplicando la prueba estadística del chi cuadrado se obtiene un valor $p=0,018$ (Anexo 5) donde $p < 0,05$, lo que indica que ambas variables tienen un nivel de asociación significativo por lo tanto existe relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño laboral, sosteniendo que a menor nivel de estrés laboral hay mayor grado de desempeño laboral, así mismo un mayor nivel de estrés influye negativamente en el grado de desempeño laboral.

Estos resultados son afines a la investigación realizada por Machacuay y Vera en el año 2020 titulada “Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital La Merced 2020”, En donde se determinó una

relación significativa del estrés y el desempeño laboral de $p= 0,018$ a un nivel de confianza de 95% (16).

En igual sentido, coinciden con los obtenidos por Zamora en el año 2021 2021 en su investigación “Estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote, 2021” el cual obtuvo como resultado que existe relación fuerte y negativa con un valor de $p = 0,000 < 0.05$ entre el estrés y desempeño laboral en personal enfermero (17).

En consonancia a lo investigado por Becerra, Pereyra y Benavente en el año 2021 en su estudio “Estrés y Desempeño Laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro - Ica 2021”, también se encontró relación entre estrés y desempeño laboral ($p=0.000$) (18).

Asimismo, se relaciona con los resultados obtenidos por Dueñas en el año 2020 en su investigación “Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huertas de Niemes, quienes obtuvieron que el estrés laboral afecta en forma negativa en el desempeño del personal de salud, al obtener una correlación de Pearson de -0.841 con significación estadística menor a 0.01 (10).

Aunque, los resultados difieren con los de Cabezas en el año 2023, en su estudio “El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud, caso de estudio en un Hospital de segundo nivel” donde se identificó mediante resultados que el estrés laboral se relaciona negativamente con el desempeño del personal, pero no se puede afirmar con un alto nivel de confianza que esta correlación realmente exista (13), y con los de Santa Cruz en el año 2022 en su investigación “Estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020”, donde se encontró que no existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao (19).

Finalmente, se evidencia que a mayor nivel de estrés el grado de desempeño laboral se ve afectado disminuyendo en gran medida, puesto que el estrés laboral es un factor proclive a disminuir la efectividad laboral, ya que la persona no se agota únicamente en la esfera de las actividades de trabajo, sino que, trasciende el ámbito social y personal de quién lo padece, abarcando inclusive todos los ámbitos de su vida.

Del mismo modo, se infiere que el desempeño laboral está siendo afectado por el estrés laboral, así mismo al observarse un mayor porcentaje con nivel de estrés laboral bajo y desempeño laboral bueno, se puede deducir que, en la unidad de estudio, una misma situación puede significar estresante para una persona y no para otra, es decir lo que importa no es lo que sucede sino la forma como se percibe y afronta esa situación en particular. A pesar de ello, se observa que un grupo de profesionales de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital ESSALUD de la provincia de Chota no se encuentran desempeñando sus funciones con eficiencia, puesto que no están manteniendo un control adecuado del estrés laboral, lo cual afecta su rendimiento laboral.

PROPUESTA PARA IMPLEMENTAR UN PLAN DE MEJORA ENFOCADO EN LA REDUCCIÓN DE ESTRÉS Y OPTIMO DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ESSALUD-CHOTA, 2023.

REDUCCIÓN DEL ESTRÉS PARA MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL ESSALUD-CHOTA 2023.

INTRODUCCIÓN

La actividad en salud es en sí misma una actividad que puede generar estrés laboral, dada la presencia que se tiene en el ámbito hospitalario, asimismo, el régimen laboral hospitalario emplea las guardias hospitalarias para poder cumplir con la prestación de servicios médicos que garantiza el estado en fe del derecho a la salud. Sin embargo, éste y otros aspectos como la exposición a cargas emocionales y familiares de los pacientes, el profesional médico o de enfermería se encuentra expuesto a cuadros de estrés que acarrearán, por ende, una disminución en su correcto desempeño laboral.

Por esta razón se plantea una propuesta en base a los resultados obtenidos en la investigación para la implementación de un plan de mejora enfocado en la reducción del estrés y el óptimo desempeño laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Essalud – Chota.

OBJETIVO

Implementar un plan de mejora en la reducción de estrés y garantizar el óptimo desempeño laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Essalud-Chota 2023.

INVOLUCRADOS

- Personal de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Essalud-Chota.
- Autoridades del Hospital Essalud – Chota.

- Especialista en desarrollo y aplicación de plan de mejora.

BENEFICIARIOS

Serán beneficiarios de la presente propuesta todo el personal de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Essalud – Chota.

FINANCIAMIENTO

Externo: Convenios.

- Empresa que acepte la propuesta plateada del plan de mejora continua.

METODOLOGÍA

Presentará las siguientes etapas

Fase 1. Identificación y recopilación de información y opiniones de todo el personal de emergencia de Essalud – Chota.

Fase 2. Análisis de la información e identificación de los problemas prioritarios de acuerdo a las áreas de mejora.

Fase 3. Identificación de áreas de mejora, planteamiento de objetivos, acciones, productos, medios de verificación, cronograma, presupuesto, responsables.

Fase 4. Implementación del plan de mejora.

Fase 5. Seguimiento del plan de mejora.

Fase 6. Evaluación del plan de mejora.

FASE 1.

IDENTIFICACIÓN Y RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN Y OPINIONES DE TODO EL PERSONAL DE EMERGENCIA DE ESSALUD – CHOTA.

Se tendrán las siguientes fuentes de información:

1. Se tendrá en cuenta los resultados obtenidos en la investigación “Nivel de Estrés y Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud- Chota, 2023”
2. Diseñar entrevistas dirigidas al personal de emergencia de Essalud.
3. Recopilar los documentos institucionales, Normas, Reglamentos, Actas, y demás afines.
4. Tomar en cuenta, sugerencias y reclamos obtenidos de la plataforma de atención del usuario de la institución.

FASE 2.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS PRIORITARIOS DE ACUERDO A LAS ÁREAS DE MEJORA.

En la fase en cuestión, se realizará el análisis detallado de la información obtenida previamente, dando prioridad a los principales problemas identificados a los se intervendrá.

Posteriormente, una vez identificados los problemas, se realizarán reuniones con las personas involucradas, para coordinar y priorizar los problemas a abordar.

FASE 3.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA, PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS, ACCIONES, PRODUCTOS, MEDIOS DE VERIFICACIÓN, CRONOGRAMA, PRESUPUESTO, RESPONSABLE

ÁREA DE MEJORA PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL	OBJETIVOS	ACCIONES	METAS	PRODUCTOS / MEDIOS DE VERIFICACIÓN	CRONOGRAMA 2023												PRESUPUESTO	RESPONSABLES
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES																		
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS																		
RELACIONES INTERPERSONALES																		
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD																		
DESARROLLO PERSONAL																		
DESEMPEÑO DE TAREAS																		

IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

Una vez consolidado el plan de mejora con la participación del personal de enfermería y sus respectivas autoridades, se ejecutará de acuerdo al cronograma planteado, tomando en cuenta los objetivos, acciones, metas a cumplir en el tiempo considerado en el plan.

Para garantizar la efectividad el plan, cada grupo responsable previamente asignado tendrá que diseñar un plan de intervención buscando garantizar los recursos e insumos necesarios.

FASE 5.

SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA

La fase 5, tiene por finalidad la verificación y validación del logro de las metas, para tal fin se asignará un equipo de seguimiento y desarrollo del presente plan de mejora, los cuales deben evaluar los avances en base a la programación establecida, asimismo, brindar apoyo en caso de complicaciones en la ejecución de acciones.

FASE 6.

EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

La fase 6 complementa con la fase 5, con la diferencia que, en la presente, se realizará una verificación de los objetivos materializados al momento de finalizar el plan de mejora.

CONCLUSIONES

1. Entre las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD - Chota, se encontró que el sexo predominante es el femenino entre las edades de 30 a 45 años, con condición laboral de contratado y con un tiempo laboral de 1 a 3 años.
2. En cuanto al nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD - Chota, presentan en su mayoría un nivel de estrés bajo.
3. En relación al grado de desempeño laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD – Chota, tienen un grado de desempeño laboral bueno.
4. Referente a la relación entre el nivel de estrés laboral y grado de desempeño laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD – Chota, existe una relación estadísticamente significativa ($p=0,018$).
5. De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente estudio se elaboró plan de mejora continua, enfocado en fortalecer el desempeño laboral en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD – Chota.

RECOMENDACIONES

1. A LAS AUTORIDADES DEL HOSPITAL ESSALUD- CHOTA:

Promover, planificar y ejecutar actividades recreativas, educativas continuas y permanentes dirigidas a sus trabajadores, las cuales permitan reafirmar un adecuado ambiente laboral formulando estrategias individualizadas y colectivas e integradoras y brindando una atención especializada a cada uno de ellos.

2. AL JEFE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ESSALUD-CHOTA:

Reforzar las condiciones laborales y promover planes de acción para que cada uno de los profesionales mantenga un manejo adecuado del estrés laboral, dotando personal capacitado para la detección e intervención oportuna de casos de estrés laboral.

3. A LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA:

Tener en cuenta los resultados obtenidos en la investigación y otras a fines, con el fin de elaborar nuevas propuestas que ayuden a reducir el estrés laboral en los profesionales de enfermería que labora en las áreas críticas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Vásquez S, Gonzáles Y. El estrés y el trabajo de Enfermería: Factores influyentes. Revista de Ciencias de la Salud. 2020. Vol. 2(2). s.p. [Internet]. [Consultado el 25 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf>
2. Gonzáles E, Gutiérrez R. La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. Revista Latinoamericana de Psicología. 2006. Vol. 38 (2). p. 259-270. [Internet]. [Consultado el 20 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/805/80538203.pdf>
3. Portales Médicos. El estrés laboral en la profesión de enfermería. www.revista-portalesmedicos. [Internet]. 2023. [Consultado el 20 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/el-estres-laboral-en-la-profesion-de-enfermeria/>
4. Organización Mundial de la Salud. Estrés. [Internet]. 2023. [Consultado el 20 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
5. Quispe Y. Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de Salud El Bosque, La Victoria, Chiclayo, 2018. [Tesis para la obtención de Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. [Internet]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán; 2019 [Consultado el 20 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6475/Quispe%20Delgado%20Yordane.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

6. Lai J, Ma S, Wang Y. Factores asociados con los resultados de salud mental entre los trabajadores de la salud expuestos a la enfermedad por Coronavirus 2019. Revista Jama Network Open. 2020. Vol. 3(3). s.p. [Internet]. [Consultado el 20 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://es.jamanetwork.com/journals/jamanetworkopen/fullarticle/2763229>
7. Collantes Y. Estrés y Desempeño laboral en el personal de Enfermería del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra- 2021. [Tesis para la obtención de Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. [Internet]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2021. [Consultado el 20 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6693/TESIS%20AYALA%20TRUJILLO%20MARISOL%20LIZBETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Onofre L. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019. [Tesis para obtener el grado de Maestro en Talento Humano]. [Internet]. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar; 2021. [Consultado el 20 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
9. Molina P, Muñoz M, Schlegel Y. “Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas”. Revista Medicina y seguridad del trabajo. 2019. Vol. (5) 256.s.n. [Internet]. [Consultado el 20 de marzo del 2023]. Disponible en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177
10. Dueñas F. “Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huertas de Niemes”. [Para obtener el grado académico de

magister en Gerencia de los Servicios de salud]. [Internet]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de; 2020. [Consultado el 20 de marzo del 2023]. Disponible en:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>

11. Cobos G, Soriano A, Seijo M. Estrés laboral en Enfermería de Cuidados Críticos. Revista Científica SANUM. 2021. Vol. 5 (4). p.74-85. [Internet]. [Consultado el 21 de marzo del 2023]. Disponible en:

https://www.revistacientificasanum.com/pdf/sanum_v5_n4_a9.pdf

12. Guzmán S, Toasa F, Sánchez M, et.al. El Nivel de Estrés del Personal de Enfermería en el Área Quirúrgica. Revista científica profesional Dialnet. 2022. Vol. 7(2). s.p. [Internet]. [Consultado el 21 de marzo del 2023]. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354934>

13. Cabezas G. El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud. caso de estudio en un Hospital de Segundo nivel". [Tesis para la obtención del grado de Magister en Gerencia Hospitalaria]. [Internet] Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo; 2023. [Consultado el 21 de marzo del 2023]. Disponible en:

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10359/1/Cabezas%20Lucio%2C%20G%20%282023%29%20El%20estr%C3%A9s%20laboral%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20desempe%C3%B1o%20del%20personal%20de%20salud.%20caso%20de%20estudio%20en%20un%20hospital%20de%20segundo%20nivel.%20%28Tesis%20de%20Posgrado%29%20Universidad%20Nacional%20de%20Chimborazo%20%2C%20Riobamba%2C%20Ecuador..pdf>

14. Chung C, Salas J. Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del Servicio de Emergencia - Hospital Regional Docente de Trujillo 2018. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada

en Enfermería]. [Internet]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2018. [Consultado el 21 de marzo del 2023]. Disponible en:

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4349/1/RE_ENFE_KAROL.CHUNG_JENNY.SALAS_NIVEL.DE.ESTRES.LABORAL_DATOS.PDF

15. Arango F, Córdova C, Sulca M. Estrés y Desempeño laboral en el enfermero del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. [Tesis para obtener el título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería en Emergencias y Desastres]. [Internet]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2020. [Consultado el 21 de marzo del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5451/ARANGO%2c%20CORDOVA%2c%20SULCA%20FCS%20DA%20ESPEC%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Machacuay J, Vera G. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020. [Tesis para obtener el título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería en Emergencias y Desastres]. [Internet]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2020. [Consultado el 21 de marzo del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/TESIS%20VERA%20BALBIN%2cMACHACUAY%20CASTILLON-2DAESPEC-FCS-2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
17. Zamora Z. Estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote, 2021. [Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud]. [Internet]. Chimbote: Universidad César Vallejo; 2021. [Consultado el 21 de marzo del 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85658/Zamora_EZR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

18. Pereyra M, Benabente R. “Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro - Ica 2021”. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería]. [Internet]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2021. [Consultado el 21 de marzo del 2023]. Disponible en:
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1373/1/Maria%20Elena%20Pereyra%20Legua.pdf>
19. Santa Cruz, V. “Estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020”. [Tesis para obtener título de licenciada en enfermería]. [Internet]. Lima: Universidad Privada del Norte, 2020. [Consultado el 21 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30476/Santa%20Cruz%20Fernandez%2c%20Veronica.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
20. García L, Salazar R. Nivel de estrés de los profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Simón Bolívar de - abril 2021. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería]. [Internet]. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2021. [Consultado el 21 de marzo del 2023]. Disponible en:
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2024/TESIS%20ENPASTADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Torrades, S. Estrés y burnout. Definición y prevención. Revista Elsevier. 2007. Vol. 26(10). [Internet]. [Consultado el 22 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5324586>
22. Regueiro A. ¿Qué es el estrés y cómo nos afecta? www.uma.es. [Internet].2021. Consultado el 22 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>

23. Ministerio de Salud de El Salvador. Manejo del estrés: talento humano en salud. salud.gob.sv. [Internet].2016. [Consultado el 22 de marzo del 2023]. Disponible en:

https://imaster.academy/contenidos-tematicos/coaching/coaching_ciclo2/unidad1/5.%20Manejo%20del%20%C3%A9stres-%20talento%20humano.pdf

24. Fernández J. El estrés laboral (I parte). [Internet]. 1997. [Consultado el 22 de marzo del 2023].

https://www.researchgate.net/profile/Juan-Carlos-Fernandez-Rodriguez/publication/259910900_Estrategias_de_prevenccion_e_intervencion_en_el_estres_laboral/links/0c96052f3e5c6e9eb3000000/Estrategias-de-prevenccion-e-intervencion-en-el-estres-laboral.pdf

25. López D. Síntomas del estrés y la relación con el nivel de desempeño laboral en tres dimensiones. [Tesis para obtener el grado de magister en seguridad y salud ocupacional]. [Internet]. Quito: Universidad Internacional SEK, 2015. [Consultado el 22 de marzo del 2023]. Disponible en:

<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1296/1/S%C3%ADntomas%20del%20estr%C3%A9s%20y%20la%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20nivel%20de%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20tres%20dimensiones.pdf>

26. Iparraguirre z, Yupanqui J. El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC Transerv, Cajamarca 2016. [Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración]. [Internet]. Cajamarca: Universidad Privada del Norte, 2016. [Consultado el 22 de marzo del 2023]. Disponible en:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12054/Iparraguirre%20Santillan%20a1n%2c%20Zulema%20Esther%20-%20Yupanqui%20Alvarez%2c%20Jenny.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

27. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Estrés laboral. www.insst.es. [Internet]. 2023. [Consultado el 22 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>
28. Ramos J. Estrés en el trabajo. Revista Latinoamericana de la Salud en el trabajo. 2001. Vol.1 (2).p. 86-90. [Internet]. [Consultado el 22 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/trabajo/lm-2001/lm012f.pdf>
29. Fernández F, Rodríguez D. El estrés laboral (I parte). [Internet]. 1997. [Consultado el 22 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v22n491997/art04.pdf>
30. Rojas F, Saldaña G. Estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un Hospital de Cañete, 2020. [Tesis para obtener el título de licenciado en Psicología]. [Internet]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2020. [Consultado el 22 de marzo del 2023]. Disponible en:
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/930/3/F%C3%A1tima%20Pamela%20Rojas%20Garay.pdf>
31. García C. Estrés laboral en personal de la unidad de Emergencia Gineco-obstetricia. Hospital Clínico Regional 79 Valdivia de Chile. [Tesis para obtener el título de licenciado en Obstetricia y Puericultura]. [Internet]. Chile: Universidad Austral de Chile. Consultado en:
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fmg216e/doc/fmg216e.pdf>
32. Rubio D. Como afrontar el estrés laboral. 2007. Costa Rica: Instituto de Investigación en educación (INIE).
33. Landy F, Conte J. Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial/Organizacional. México: Mc. Graw Hill; 2005.

34. Leka S, Griffiths A, Cox T. La organización del trabajo y el estrés. [Internet].2004. [Consultado el 23 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1>
35. Jiménez R. Estresores Laborales en enfermeros del servicio de Emergencia de un hospital de Lima 2020. [Tesis para obtener el título de Licenciado en Enfermería]. [Internet]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020. [Consultado el 23 de marzo del 2023]. Disponible en:
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3889/T061_4_3642667_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
36. Cabana I, Delga J. Estresores Laborales y percepción de autoeficacia del cuidado humanizado en enfermeras (os), Servicio de Emergencia, Hospital III Yanahuara Essalud, 2016. [Tesis para optar el Título de segunda especialidad de enfermería con mención en Emergencia]. [Internet]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. [Consultado el 23 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.unsa.edu.pe/items/4e12a5cb-df1d-45c6-ab37-5fb98afb14f0>
37. La Rosa G, Chang S, Delgado L, et. al. Niveles de estrés y formas de afrontamiento en estudiantes de Medicina en comparación con estudiantes de otras escuelas. 2015. Vol. 151.p.443-449. [Internet]. [Consultado el 23 de marzo del 2023]. Disponible en:
https://www.anmm.org.mx/GMM/2015/n4/GMM_151_2015_4_443-449.pdf
38. Landy F, Conte J. Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial/Organizacional. México: Mc. Graw Hill; 2005
39. DIGESA. Manual de Salud Ocupacional. [Internet]. Perú; 2005. [consultado el 13 de marzo del 2021]. Disponible en:
http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF

40. Maslach C. Comprendiendo el Burnout. Ciencia y Trabajo. 2009. Vol.11(32). p.37-43
41. Veiga de Cabo J, De la Fuente E, Zimmermann M. Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. Medicina y Seguridad del Trabajo. 2008. Vol. 54(210). p. 81-88.
42. Zambrano G. Estresores en las unidades de cuidado intensivo. 2006. Vol.6(1). p. 156-169. [Internet]. [Consultado el 23 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-enenfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>
43. Elise G, Koller M. Terminalidad de la vida infantil: percepciones y sentimientos de los enfermeros. Rev. Bioét. 2015. Vol. 23(3). p. 611-617. [Internet]. [Consultado el 23 de marzo del 2023].
Disponible en:
<https://doi.org/10.1590/1983-80422015233097>
44. Castillo I, Torres N, Ahumada A, Cárdenas K, et.al. Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Salud Uninorte. 2013. Vol.30(1). p. 34-43. [Internet]. [Consultado el 23 de marzo del 2023].
Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a05.pdf>
45. Chiang M, gómez V, Sigoña M. Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. Salud de los trabajadores. 2013. Vol.21(2). p. 111-128. [Internet]. [Consultado el 23 de marzo del 2023].
Disponible en:
www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839307002

46. Trejo F. Incertidumbre ante la enfermedad: Aplicación de la teoría para el cuidado enfermero. *Revista Enf Neurol*. 2012. Vol.11(1). p. 34-38. [Internet]. [Consultado el 24 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene121g.pdf>
47. S.a. Percepciones de médicos y enfermeras sobre la comunicación y colaboración interprofesional. *Revista Tandfonline*. 2014. Vol. 28(6). p. 526-533. [Internet]. [Consultado el 24 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://doi.org/10.3109/13561820.2014.934338>
48. Guerra S, Prochnow A, Trevizan M, et al. El conflicto en el ejercicio gerencial del enfermero en el ámbito hospitalario. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2011. Vol.19(2). p. 1-8. [Internet]. [Consultado el 24 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/pWhnDkhK6xkRLVtknMvwVGw/?format=pdf&lang=es>
49. Quintana D, Tarqui-Mamani C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la seguridad social del Callao. *Revista Arch Med (Manizales)*. 2020. Vol.20(1). p. 123-132. [Internet]. [Consultado el 24 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
50. Mamani Y, Cáceres J. Desempeño Laboral: una revisión teórica. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales]. [Internet]. Lima: Universidad Peruana Unión, 2019. [Consultado el 24 de marzo del 2023]. Disponible en:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

51. Pérez A. Evaluación del desempeño laboral. Revista UPIICSA. 2009. Vol.17 (7). p.50-51. [Internet]. [Consultado el 24 de marzo del 2023].
Disponible en:
<https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
52. Chiang M, San Martin N. Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Revista de Ciencia y Trabajo. 2017. Vol. 54.p.159-165. [Internet]. [Consultado el 24 de marzo del 2023]. Disponible en:
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001
53. Chavienato I. Administración de Recursos Humanos: Parte 1, interacción entre personas y organizaciones. [Internet]. 1999. [Consultado el 24 de marzo del 2023]. Disponible en:
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
54. Flores, J. El comportamiento humano en las organizaciones. Lima: Fondo Editorial de la Universidad del Pacifico, 2008.
55. Chiavenato I. Gestión del talento humano Mares J, editor. México: McGrawHill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.; 2008. [Internet]. [Consultado el 24 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
56. Alvarado O. Psicología de la Motivación. La Habana: Ciencias Médicas.2016.
57. García G. ¿Se ha reducido el tiempo de espera en el Servicio de Urgencias del Hospital de Cabueñes con la utilización del sistema de Triage Manchester? [Tesis Doctoral]. España: Universidad de Oviedo; 2013.

58. Raile M, Marriner A. Modelos y teorías en enfermería. Séptima ed. Barcelona: EdiDe, S.L.; 2011. [Internet]. [Consultado el 25 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://books.google.es/books?id=FLieszO8XGTUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
59. Palomino S. Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017. [Tesis para obtener el grado de maestra en Gestión Pública]. [Internet]. Perú: Universidad César Vallejo, 2017. [Consultado el 25 de marzo del 2023]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9992/Palomino_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
60. ECURED. Desempeño Laboral. ecured.cu. [Internet]. 2021. [Consultado el 25 de marzo del 2023]. Disponible en:
https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
61. Pearson. Equipos de alto rendimiento, la tendencia que llegó para quedarse. blog.pearsonlatam. [Internet]. 2021. [Consultado el 25 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://blog.pearsonlatam.com/talento-humano/equipos-de-alto-rendimiento-tendencia#:~:text=Un%20equipo%20de%20alto%20rendimiento%20es%20aque%20destaca%20por,y%20de%20toda%20la%20empresa>.
62. Flores, J. El comportamiento humano en las organizaciones. Lima: Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico, 2008.
63. Hernández, z. La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp-Chiclayo. [Tesis para obtener el título de licenciado en administración]. [Internet]. Perú: Universidad Señor de Sipán; 2016 [Consultado el 1 de abril del 2023]. Disponible en:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2284/Tesis%20de%20Hern%C3%A1ndez%20D%C3%ADaz%20Zhenia%20Magaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

64. Aponte S. La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de soporte administrativo de la superintendencia nacional de aduanas y administración tributaria – Tacna. Período 2015. [Tesis para obtener el título de licenciada en administración]. [Internet]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2017. [Consultado el 1 de abril del 2023]. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2804569>
65. Quispe R. Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas- 2016. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de empresas]. [Internet]. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas, 2018. [Consultado el 5 de abril del 2023]. Disponible en: https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/449/Raquel_Luc%c3%ada_Tesis_Bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
66. Romero G, Flores E, Cárdenas P, et.al. Análisis de las bases teóricas del modelo de sistemas de Betty Neuman. Revista de enfermería universitaria. 2007. Vol. 4(1).p. 44-48. [Internet]. [Consultado el 1 de abril del 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821005.pdf>
67. Laime E. Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017. [Tesis previa a la obtención de maestría]. [Internet]. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega, 2018. [Consultado el 1 de abril del 2023]. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS_Elizabeth%20Laime%20Huam%c3%a1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y

68. Cruz R. Teoría de los sistemas de Betty Newman. [Internet].2018. [Consultado el 1 de abril del 2023]. Disponible en:
<https://es.slideshare.net/RaquelCruzCruz3/teoria-de-los-sistema-betty-newman>
69. Ayala M. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente piedra- 2021. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. [Internet]. Huacho: Universidad José Faustino Sánchez Carrión. [Consultado el 1 de abril del 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6693/TESIS%20AYALA%20TRUJILLO%20MARISOL%20LIZBETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
70. Chacón R. Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del enfermero en el servicio de emergencia de un hospital II, Lima – 2022. [Tesis para optar el título de especialista en cuidado enfermero en emergencias y desastres]. [Internet]. Lima: Universidad Norbert Wiener. [Consultado el 1 de abril del 2023]. Disponible en:
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7621/T061_45322062_S.pdf?sequence=1
71. Ministerio de Salud. Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral. Lima: 2008. [Internet]. [Consultado el 7 de abril del 2023]. Disponible en:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/276353/247631_RM626-2008.pdf20190110-18386-gv6oc3.pdf
72. Escribà V, Más R, Cardenas M, Et.al. Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería: «the nursing stress scale». [Internet]. [Consultado el 7 de abril del 2023]. Disponible en:
<https://www.gacetasanitaria.org/es-pdf-S0213911199713506>

73. Pacheco R. Relación entre el perfil profesional por competencias del licenciado de enfermería y su desempeño profesional en los hospitales del MINSA. [Tesis de Maestría]. [Internet]. Cusco: Universidad Católica de Santa María. 2018. [Consultado el 7 de abril del 2023]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/233005057.pdf>
74. INEI. Profesiones o carreras Universitarias. [Internet]. Lima: 2018. [Consultado el 7 de abril del 2023]. Disponible en: https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1680/cap05.pdf
75. Rodríguez J, Vargas E. El estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa Calzature Alheli. [Tesis para obtener el título de licenciado en administración de empresas]. [Internet]. Trujillo: Universidad Privada Leonardo Da Vinci, 2018. [Consultado el 10 de abril del 2023]. Disponible en: https://alicia.concytec.gov.pe/vufind/Record/RUPD_67de73ac5d3564641364b16b33a97e0a
76. Morales L, Valencia G. “Factores asociados a niveles de estrés laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional docente de Cajamarca – 2021”. [Tesis para obtener el título de licenciado en enfermería]. [Internet]. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. [Consultado el 10 de abril del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1832/TESIS%20FINAL-SUSTENTACION%20PUBLICA-23-SEPTIEMBRE-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 1

“Año de la Unidad, la paz y el desarrollo”

SOLICITO: “Autorización para aplicar instrumento de investigación”.

Señor:

.....

Yo: FRANCISCO JAVIER RAFAEL BUSTAMANTE identificado con el DNI N° 73468156, Licenciado en Enfermería egresado de la Universidad Nacional de Cajamarca, con domicilio legal en Jr. José Osoreo 776, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional en ENFERMERÍA EN CUIDADOS CRÍTICOS, EMERGENCIA Y DESASTRES, es necesario presentar un trabajo académico, por lo que habiendo sido aprobado el trabajo académico titulado “NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ESSALUD- CHOTA, 2023”, solicito a usted el permiso para aplicar los instrumentos a los profesionales de enfermería del servicio de emergencias que usted dirige.

Resaltando que los resultados serán utilizados únicamente para fines académicos, además se dejará una copia del presente trabajo al Hospital ESSALUD.

POR LO EXPUESTO:

Esperando su atención al presente, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Chota de del 2023

Atentamente,

.....
FRANCISCO JAVIER RAFAEL BUSTAMANTE
DNI: 73468156

ANEXO 2
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Nivel de Estrés y Desempeño Laboral del Profesional De Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Essalud- Chota, 2023.

Yo, Francisco Javier Rafael Bustamante, Licenciado en Enfermería, egresado de la Universidad Nacional de Cajamarca (UNC), me encuentro realizando la presente investigación con la finalidad de obtener mi Título de Segunda Especialidad Profesional en ENFERMERÍA EN CUIDADOS CRÍTICOS, EMERGENCIA Y DESASTRES.

El objetivo de la presente investigación es “Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital ESSALUD-Chota, 2023”. Para fines de este estudio deberán responder a un cuestionario, lo cual le tomará aproximadamente unos 25 minutos.

Su participación es totalmente voluntaria, es decir, usted tiene derecho a retirarse si cree conveniente.

Los resultados serán utilizados únicamente para fines académicos, por lo que se guardará, en todo momento la confidencialidad de los mismos.

Finalmente, este estudio se llevará a cabo con todas las consideraciones éticas respectivas, por lo que participar no implica ningún riesgo a su integridad.

Yo,, acepto participar en la presente investigación.

.....

Firma del participante

ANEXO 3
ESCALA DE ESTRÉS DE ENFERMERÍA - NSS

Datos Generales:

Edad:

Sexo: M () F ()

Tiempo laboral:

Condición laboral: Nombrada () Contratada ()

Instrucciones: Por favor, indique con un aspa (X) la alternativa que mejor refleje la frecuencia con que usted cree que cada situación ha sido estresante en los últimos meses.

N°	Ítems/indicadores	Nunca (0)	Alguna vez (1)	Frecuentemente (2)	Muy frecuentemente (3)
1	Recibe interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.				
2	Recibe críticas negativas de un médico.				
3	Realiza cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
4	Se siente impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
5	Tiene problemas con un supervisor.				
6	Escucha o habla con un paciente sobre su muerte cercana				
7	No tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio.				

8	Le afecta la muerte de un paciente.				
9	Tiene problemas con uno o varios médicos.				
10	Tiene miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
11	No tiene ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
12	Ha muerto un paciente con quien ha llegado a tener una relación estrecha.				
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo				
14	Está en desacuerdo con el tratamiento de un paciente				
15	Se siente insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.				
16	No tiene ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.).				
17	Recibe información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
18	No dispone de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.				
19	Toma una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.				
20	Pasa temporalmente a otros servicios con falta de personal.				
21	Ve a un paciente sufrir.				

22	Tiene dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios.				
23	Se siente insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.				
24	Recibe críticas negativas de un supervisor.				
25	Cuenta con personal y turnos imprevisibles.				
26	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.				
27	Realiza demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas).				
28	No tiene tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente				
29	Tiene dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
30	No tiene tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.				
31	El médico no está presente en una urgencia médica.				
32	No sabe que decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
33	No sabe bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.				
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 4

GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	IV	V	I	II	III
1. Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio. <input type="checkbox"/>	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos. <input type="checkbox"/>	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados. <input type="checkbox"/>	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos. <input type="checkbox"/>	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos. <input type="checkbox"/>
2. Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso. <input type="checkbox"/>	Cumple con responsabilidades las funciones encomendadas. <input type="checkbox"/>	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso. <input type="checkbox"/>	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas. <input type="checkbox"/>	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones. <input type="checkbox"/>
3. Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros. <input type="checkbox"/>	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales. <input type="checkbox"/>	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos. <input type="checkbox"/>	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante, ocupa todo su tiempo. <input type="checkbox"/>	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido. <input type="checkbox"/>
4. Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución en los trabajos encomendados.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido. <input type="checkbox"/>	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado. <input type="checkbox"/>	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en las fechas solicitadas. <input type="checkbox"/>	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante, ocupa todo su tiempo. <input type="checkbox"/>	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido. <input type="checkbox"/>

<p>5. Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.</p>	<p>Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>La calidad del trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza debe ser revisado de manera permanente.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Frecuentemente incurre en errores apreciables.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>
<p>6. Confiabilidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.</p>	<p>No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Indiscreto nada confiable.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>
<p>7. Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.</p>	<p>Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza serenidad y respeto.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>
<p>8. Cumplimiento de las Normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos y otros).</p>	<p>A veces no muestra respeto a las normas de la institución.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de estas.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>No cumple con las normas.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Casi siempre cumple las normas de la institución.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 5

PRUEBA DE CHI CUADRADO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y GRADO DE DESEMPEÑO LABORAL

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	Df	Significació n asintótica (bilateral)	Significació n exacta (bilateral)	Significació n exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,000	1	0,001		
Corrección de continuidad	5,305	1	0,021		
Razón de verosimilitud	10,431	1	0,001		
Prueba exacta de Fisher				0,018	0,018
Asociación lineal por lineal	10,000	1	0,002		
N de casos válidos	11				
a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,36.					
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2					

ANEXO 6

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

La determinación de la confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante una prueba piloto, la cual consistió en aplicar el instrumento a 5 profesionales de enfermería con las mismas características que los integrantes de la muestra y los cuales no están incluidos en ella. La información obtenida se analizó estadísticamente haciendo el cálculo de fiabilidad de SPSS 25, obteniéndose un coeficiente de Alfa de Crombach de 0,876 para el cuestionario de estrés laboral lo que representa un 87,6% de confiabilidad y de 0,898 para el de desempeño laboral, representando un 89, 8% de confiabilidad, obteniendo que ambos instrumentos son altamente confiables.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	5	100,0
Excluido	0	0
Total	5	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad nivel de estrés laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,876	5

Estadísticas de fiabilidad desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,898	5

NOMBRE DEL TRABAJO

NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ESSALUD- CHOTA, 2023

AUTOR

FRANCISCO JAVIER RAFAEL BUSTAMANTE

RECUENTO DE PALABRAS

20056 Words

RECUENTO DE CARACTERES

115926 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

95 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.1MB

FECHA DE ENTREGA

Apr 3, 2024 8:58 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 3, 2024 8:59 AM GMT-5

● 9% de similitud general

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

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Fuentes excluidas manualmente
- Bloques de texto excluidos manualmente