

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



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

AUTORAS: BACH. KAROL STEFANIE CHUNG MONTELUIS
BACH. JENNY MARGOT SALAS TORRES

ASESORA: DRA. OLGA GESSY RODRÍGUEZ AGUILAR

TRUJILLO, PERÚ

2018

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



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

AUTORAS: BACH. KAROL STEFANIE CHUNG MONTELUIS
BACH. JENNY MARGOT SALAS TORRES

ASESORA: DRA. OLGA GESSY RODRÍGUEZ AGUILAR

TRUJILLO, PERÚ

2018

DEDICATORIA

A MANUELA que es como mi madre por haber sido siempre mi apoyo, fortaleza y depositar plena confianza, te amo tía.

A mi mamita ZOILA por los consejos y comprensión para seguir superándome cada día y ser la persona que soy

A mi papito JUAN que fue mi forjador y motivo de seguir adelante que desde el cielo me cuida.

KAROL

DEDICATORIA

A mi MADRE, por ser un ejemplo de lucha y coraje contra los obstáculos de la vida, porque eres mi inspiración. Te amo BETTY

A mi PADRE, porque nunca perdió la fe y me acompañó día a día en este arduo camino desde pequeña, eres mi héroe y siempre lo serás.

A mis HERMANOS, quienes son el motivo que me lleva a cada día intentar ser mejor, los amo con todo el corazón.

JENNY

AGRADECIMIENTO

A Dios nuestro padre celestial que nos acompañó en este largo camino guiándonos y protegiéndonos con su inmenso amor, permitiendo culminar esta etapa inicial en nuestro arduo camino profesional.

A la Dra. Olga Gessy Rodríguez Aguilar, por guiarnos en la elaboración de nuestro trabajo, gracias a su experiencia, conocimientos y sobre todo por la amistad brindada, por esas frases de apoyo que sirvieron como impulso para la culminación de nuestra meta.

A nuestras Docentes que nos formaron como profesionales competentes y humanizadas para el cuidado de la sociedad.

A los enfermeros que permitieron que este trabajo de investigación se realice con éxito.

KAROL Y JENNY

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	iii
TABLA DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCION.....	1
II.MATERIAL Y MÉTODOS	16
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIÓN	34
VI. RECOMENDACIONES.....	35
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36
VIII.ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla N°1: CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO. 2018 ..	25
Tabla N°2 NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO. 2018	26
Tabla N°3: DESEMPEÑO PROFESIONAL EN ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO. 2018	27
Tabla N°4: NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO PROFESIONAL EN ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO. 2018 ...	28

RESUMEN

El trabajo de investigación fue de tipo descriptivo correlacional, su objetivo principal era determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros del Hospital Regional Docente de Trujillo. La muestra constó de 34 enfermeros que trabajan en el servicio de emergencia, que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos; para la recolección de datos se aplicaron los siguientes cuestionarios; el primero nos facultó identificar el nivel de estrés laboral y el segundo valorar el desempeño profesional. Los resultados en relación al nivel de estrés laboral fueron, 47% de los enfermeros tienen nivel de estrés bajo y 53% medio; con respecto al desempeño profesional se obtuvo 6% de los enfermeros tienen un buen desempeño profesional, 53% muy bueno y 41% excelente. Concluyendo que no existen evidencias suficientes para afirmar que el nivel de estrés se relaciona con el desempeño profesional. Según la prueba estadística gamma ($p > 0,05$).

Palabras claves: nivel de estrés laboral, desempeño profesional.

ABSTRACT

The research work was descriptive correlational type, its main objective was to determine the relationship between the level of work stress and professional performance in nurses of the Hospital Regional Docente de Trujillo. The sample consisted of 34 nurses who works in the emergency service, who met the established inclusion criteria; for data collection, the following questionnaires were applied; the first allowed us to identify the level of work stress and the second to assess professional performance. The results in relation to the level of work stress were 47% of nurses have low stress level and 53% medium level; with respect to professional performance, 6% of nurses obtained a good professional performance, 53% very good and 41% excellent. Concluding that there is not enough evidence to affirm that the level of stress is related to professional performance. According to the gamma statistical test ($p > 0.05$).

Key words: level of work stress, professional performance.

I. INTRODUCCIÓN

Frente a las exigencias del mundo contemporáneo, la población está siendo afectada por el estrés, ya sea en el entorno familiar, así como en lo laboral por lo que necesita desarrollar mecanismos de adaptación. En esta consideración el profesional de enfermería se encarga del cuidado integral y humanizado en el nivel personal, familiar y comunitario; esta responsabilidad y compromiso, para poder satisfacer todas las necesidades de los pacientes, contribuyen a la sobrecarga en los establecimientos de salud y más aún en el servicio de emergencia donde se atiende aproximadamente 100 a más pacientes por día (1).

La profesión de enfermería, así como requiere una constante actualización para mejorar el cuidado y procedimientos, también necesita que el enfermero conserve una actitud positiva frente al estrés presente en los diferentes servicios, con el propósito que el desempeño de sus actividades profesionales no sea afectado de forma negativa (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) contempla al estrés que se presenta en todos los individuos de forma general y que puede afectar en su totalidad a los profesionales de enfermería, considerándolo un riesgo laboral; provocando un desequilibrio a nivel psicológico y físico, situación que podría estar comprometiendo el desempeño profesional (2).

En nuestro país los enfermeros, son los que se encargan del cuidado y la atención de pacientes hospitalizados cuya demanda es cada vez mayor, situación que sumada a la disminución o falta de personal de salud, genera sobrecarga en su

labor; lo que a su vez ocasiona estrés constante que podría afectar su rendimiento en el desempeño profesional. Un estudio realizado por Quispe en el departamento de Gineco-obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue de Tacna, en el 2016 evidenció que 70% del personal de salud presentó nivel alto de estrés laboral y 30% nivel medio (3).

A nivel local en el 2014 según el estudio realizado por Valle en relación al nivel de estrés laboral de la enfermera de centro quirúrgico; 51% de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo presentaron nivel medio de estrés laboral y 49% nivel bajo, mientras que en el Hospital Belén de Trujillo 64% tuvo nivel medio de estrés y 36% nivel bajo (4).

El desempeño profesional de toda persona que trabaja en los establecimientos de salud está íntimamente relacionado a la efectividad y eficacia en la atención al paciente, situación que puede verse afectada por diversos factores. En tal sentido, se acordó la importancia evaluar el desempeño de los profesionales de la salud y de los factores predominantes que podrían producir un inadecuado desempeño (5).

Existen múltiples causas que afectan el desempeño profesional de los enfermeros como es el estrés, la sobrecarga laboral, la falta de interrelación, la enorme responsabilidad que acarrea su trabajo, las emociones, los propios pacientes, familiares y los conflictos con el personal de salud; por otro lado pueden existir otros elementos que inciden en el rendimiento tales como, la situación socioeconómica y familiar (6).

El incremento de la población, ha ocasionado un aumento en la demanda de atención en los hospitales y centros de salud, a pesar de esto los establecimientos presentan la misma cantidad de personal, ocasionando que los enfermeros no se abastezcan para atender al paciente en su totalidad y muchas veces, se sientan limitados a cumplir con tratamientos y escasos cuidados propios de los enfermeros, produciendo estrés en su labor.

En tal sentido nos preocupa conocer la situación actual del nivel de estrés laboral y el desempeño profesional, para tal efecto nos planteamos la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación entre nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2018?

El trabajo de investigación se justifica, por la necesidad de conocer el nivel de estrés laboral de los enfermeros, debido a que durante nuestras prácticas pre – profesionales en el Hospital Regional Docente de Trujillo se pudo observar sobrecarga laboral y emocional, a la que están expuestos los enfermeros durante el cuidado al paciente, evidenciándose frustración, cansancio, dolores de cabeza, cambios de humor, por parte de los enfermeros, situación que puede influenciar en algunos casos su desempeño profesional.

El propósito de la investigación fue aportar un marco referencial actualizado para la institución sobre el estrés laboral y su relación con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo.

1.1 Objetivos:

1.1.1 Objetivo General:

Determinar la relación entre nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo.

1.1.2 Objetivos Específicos:

- Describir las características generales de los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo.
- Identificar el nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo.
- Identificar el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo.
- Establecer la relación entre nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Regional De Trujillo.

1.2 Marco Teórico:

1.2.1 Bases Teóricas:

Actualmente las profesiones y actividades laborales suscitan algún grado de estrés, aunque el trabajo relacionado con la atención de salud presenta factores únicos, que se dan como consecuencia de la intensa dedicación al cuidado de la vida de los demás. El estrés en el personal de salud, es un factor de riesgo que puede influenciar el desempeño profesional de enfermería (7).

El estrés laboral se define como el conjunto de respuestas a las condiciones laborales que afectan el bienestar de los individuos por medio de procesos fisiológicos y psicológicos. Estas respuestas pueden tener efectos positivos o negativos para la realización de la actividad y para la calidad de vida en el trabajo de la persona. Cuando la respuesta es positiva favorecen al crecimiento profesional de los individuos, y cuando la respuesta es negativa tienen efectos adversos para su salud y bienestar (8).

La definición de estrés en el contexto de la salud inicialmente es formulada por Hans Selye en 1926, que lo define como “una respuesta corporal no específica a cualquier exigencia o demanda percibida como agradable o desagradable”, cuyas manifestaciones se pueden presentar de forma física o psíquica (9).

La medicina y la biología conceptualizan al estrés como un proceso por medio del cual el organismo sostiene una estabilidad interna, adaptándose a las necesidades, situaciones de tensión e influencias a las que está expuesta en el entorno que se desenvuelve”. Slipak, del mismo modo aseveró que estrés implica “capacidad del organismo de interactuar con el entorno”, concluyendo que estrés, es la energía o el impulso que opera en la persona y provoca un efecto fisiológico o psicológico del individuo frente a un factor estresante del ambiente. (10).

El estrés, es la respuesta del organismo, frente a circunstancias que provocan desestabilidad en el actuar diario, fisiológicamente el estímulo es captado por el cerebro, pasando al hipotálamo, liberando corticotrofina (CFR), el cual estimula la hipófisis generando adrenocorticotrofina (ACTH), viaja por medio de la sangre hacia las glándulas suprarrenales originando cortisol. Por otro lado el hipotálamo libera dopamina la cual va a reaccionar con el cortisol generando la liberación de adrenalina que incrementa el trabajo cardiovascular (9).

El estrés mantiene al individuo en una posición de escape o combate, estas condiciones demandan un incremento en el trabajo muscular, Selye encuadra estas modificaciones en la composición química y estructural del organismo con el nombre de síndrome general de adaptación (9, 11).

La respuesta a los factores estresantes se da en tres etapas; etapa de alarma que se inicia con la aparición de las respuestas físicas avisando al organismo que precisa estar alerta; percatada la circunstancia el individuo puede actuar ante la situación y solucionarla plenamente; las circunstancias que lo ocasionan pueden ser de carácter único, es decir por un motivo de estrés laboral o de carácter poliformo con numerosas situaciones (12).

La etapa de resistencia es aquella donde la concentración de hormonas suprarrenales comienza a descender, luego de haberse opuesto o establecido una respuesta rígida al estímulo, ocasionando cambios en el metabolismo. Finalmente tenemos la etapa de agotamiento, es aquí en donde la intensidad del estrés laboral se potencia o se prolonga, provocando el desgaste de los mecanismos de defensa e incrementando la segregación hormonal, ocasionando problemas de salud severos, permanentes o la muerte (12).

Slipak clasifica al estrés presente en los individuos en tres niveles bajo, moderado y alto. Las reacciones en estos niveles pueden darse de formas negativas, positivas o ambas, es así que el equilibrio entre el requerimiento y la reacción de adaptación, permite a la persona dar una respuesta propicia a las necesidades que genera el nivel de estrés (10).

Si se observa una mínima presión o tensión por una situación la respuesta es de nivel bajo de estrés, la persona no manifiesta sintomatología, se siente relajada, alejada de preocupaciones que

aturdan su apacibilidad, puede deberse a que perciba una sensación de bienestar y seguridad. Se observa un nivel moderado de estrés si presenta regular tensión o presión, se evidencia algunas sintomatologías ocasionándole cierto grado de malestar, la circunstancia varía entre fases de tensión y relajación, en ocasiones es necesario cierto grado de presión que sirve de impulso para conseguir que la situación sea exitosa (10, 13).

Si se observa demasiada tensión o presión frente a una situación dará como resultado alto nivel de estrés, este momento se vuelve caótico. En este nivel la persona presenta sintomatología que va desde simples palpitaciones, cefaleas, dolor abdominal hasta presentar agitación, cansancio, depresión y otros que pueden afectar el bienestar de la persona (10, 13).

Los profesionales que laboran en el sector salud deben realizar diversas actividades y enfrentar diversos entornos, y por la naturaleza del trabajo que realizan, se presentan circunstancias de riesgo vinculadas a situaciones laborales, ocasionando problemas de salud y seguridad, si no se toman precauciones para disminuir sus resultados. (14)

El creciente interés sobre las consecuencias que genera el estrés en los profesionales de enfermería, se debe a que conforman el mayor número de todo el personal de salud, que brinda cuidado a los pacientes las 24 horas del día. La preocupación primordial gira en alusión a la seguridad y salud en el área que desempeña su trabajo, así mismo las

exigencias propias de trabajo, la falta de autonomía, los conflictos con el personal, el tener que enfrentar al dolor y a la muerte lo condicionan a sufrir estrés crónico (11, 15).

Las reacciones personales a estos procesos suelen ser psicológicas como irritación, intranquilidad y depresión, o fisiológicas, como cefaleas, vómitos y alteraciones en el patrón del sueño, que pueden causar un efecto nocivo en la calidad de los cuidados brindados y por ende en la seguridad del paciente. La exposición constante al estrés laboral se asocia al síndrome de desgaste profesional, identificado por presentar niveles altos de cansancio emocional, la despersonalización o desarrollar comportamientos nocivos en el cuidado de los usuarios; que ocasiona el autoevaluar su labor de forma negativa (8).

Dentro de los modelos usados para evaluar el estrés y sus consecuencias en el bienestar de los usuarios, se resalta el Modelo Demanda-Control, plantea que el estrés laboral es la respuesta del desbalance entre las exigencias psicológicas y el dominio de las necesidades laborales. Cuando se incrementa la demanda y disminuye el dominio sobre el trabajo de los enfermeros, aumenta el riesgo de enfermar física o psicológicamente (14).

Para valorar el nivel de estrés laboral existen diversos instrumentos; uno de ellos es el Cuestionario de Estrés laboral en Enfermería (Nursing stress scale), que incluye los factores de riesgo generan estrés en los

enfermeros, entre ellos la relación con los usuarios, la sobrecarga laboral, el roce con la muerte, conflictos con los compañeros y los superiores, también se hace referencia en menor intensidad a confrontaciones con el cuerpo médico, sensación de una preparación deficiente y la duda alusiva a los medicamentos. De igual forma se reconoce como agente que causa estrés, la falta de reconocimiento a sus funciones por parte de sus superiores (4).

El desempeño profesional de las personas constantemente se ha considerado, la piedra angular para lograr el desarrollo efectivo y exitoso de una gerencia, actualmente existe un interés de los gerentes, sobre las características que no sólo permiten medir el desempeño e incluso mejorarlo, estas características son las actividades o conductas observadas en los trabajadores que son resaltantes para los propósitos de la gerencia, pueden medirse por las habilidades personales de cada individuo y su aporte a la institución. Este desempeño dependiendo de las actitudes del personal puede ser exitoso o no (16).

Chiavenato conceptualiza el desempeño profesional como la capacidad de los trabajadores que laboran dentro de las instituciones. De acuerdo con esto, el desempeño profesional de los individuos está sujeto a su comportamiento y a los resultados conseguidos y va acoplado a los aspectos de cada individuo, entre los que podemos recalcar: sus necesidades, aptitudes y destrezas, que se relacionan entre ellas, con el entorno laboral y con la administración en general (17).

Además, plantea que la evaluación del desempeño de los empleados se da a través de componentes valorados y determinados con anticipación, que son los factores actitudinales como iniciativa, creatividad, disciplina, cooperación, imagen y la habilidad personal; y los factores operativos que son cantidad, calidad, conocimiento de la labor, liderazgo y trabajo en grupo (17).

Por otro lado, Miranda y Pérez definen el desempeño profesional como la capacidad de la persona para realizar un conjunto de actividades durante sus labores profesionales, que se evidencia con la realización de las tareas asignadas y resultados obtenidos, logrando alcanzar los objetivos planificados (18).

Según Zelaya dentro del contexto del desempeño profesional actúan componentes o factores, inicialmente los componentes previos forman una relación de causa y efecto, que actúan sobre elementos establecidos por tres características, las características de las condiciones demográficas, culturales y sociales; las características de los factores de personalidad que incluyen un conjunto de actitudes, normas de conductas y respuestas del individuo; y de las características del puesto de trabajo que presentan acontecimientos o sucesos ajenos a los individuos; sus características y definiciones influyen a múltiples respuestas en los individuos que desempeñan una función (19).

El ámbito hospitalario es una de las áreas de trabajo generadoras de mayor estrés, por ende, el personal sanitario está constantemente sometido a un nivel alto de estrés derivado de la constante interacción con los pacientes. El contacto directo con el usuario implica para el personal de salud un reto aun mayor que otros trabajos, pues no solo exige un nivel de efectividad profesional alto, sino incluso alteran sus emociones y necesidades, propiciando así la aparición de alteraciones fisiológicas y psicológicas (20).

El rol que cumple el enfermero emergencista es esencial dentro del personal de Emergencia, por esta razón debe contar como profesional y a nivel personal con las habilidades necesarias para desempeñarse eficientemente; del mismo modo debe tener una relación cordial con el equipo multidisciplinario, para establecer un trabajo coordinado, bajo criterios de calidad, encaminados a satisfacer los requerimientos de los pacientes (21).

El estrés de los enfermeros que trabajan en las áreas críticas de los hospitales tienen características claves por los retos que enfrenta cada día, el tipo de paciente al que brindan cuidado, el contacto con las personas y las distintas situaciones difíciles que afrontan, fundamentalmente por el dolor humano y la muerte, circunstancias que requieren del personal de enfermería un mayor trabajo físico y mental, y la puesta en marcha del conocimiento del cuidado requerido por el

paciente y de las consecuencias que ocasiona su conducta en la atención que le brinda (22, 23).

1.2.2 Antecedentes de la Investigación

Se encontraron investigaciones relacionadas con el tema de estudio, dentro de estas tenemos:

El de Rodríguez L, realizado en el 2011, en Venezuela, sobre el impacto del estrés en el desempeño laboral, en el que determinó que 90% de los profesionales de Enfermería son afectados por el estrés, 60 % indicó que el estrés influye de forma nociva en el desempeño profesional y 50% afecta la salud de la enfermera, concluyendo que el desempeño del personal de enfermería tiene como elemento determinante al estrés, afectando su salud de forma nociva (24).

Así mismo, Velásquez F y Villavicencio D. en el 2016, en Quito – Ecuador, realizaron un estudio titulado nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral, en el que 71,86% del personal presentó estrés laboral, distribuyéndose en 14,37% de estrés alto y 57,49% nivel bajo. Concluyeron que a mayores niveles de estrés el desempeño laboral cambia de excelente a muy bueno (25).

En nuestro país, Durand en el 2002, en Lima, realizó una investigación sobre nivel de estrés en enfermeras de hospitales nacionales, determinando que el 40,38% presentó nivel moderado de estrés

evidenciado en cansancio, carencia de motivación al desempeñar sus funciones, comportamientos esquivos, afectando considerablemente el cuidado prestado al paciente y a sus familiares (26).

Por otro lado Macedo B. en el 2009, en Huaraz, realizó una investigación respecto al nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas críticas, cuyos resultados fueron que el 17% de los profesionales de enfermería tuvieron nivel alto de estrés, 64% nivel medio de estrés y 19% nivel bajo de estrés; así mismo al medir el desempeño 33% presentó desempeño adecuado y 67% inadecuado, concluyendo que el nivel de estrés no se relaciona con el desempeño laboral(27).

Otro de los estudios encontrados es el de Díaz I y Gaviria K. en el 2013, en Tarapoto, en el que investigaron el estrés laboral y su relación con el desempeño profesional de los enfermeros, obteniendo que 28.3% presentaron estrés por factores laborales influyendo en su desempeño laboral, 10.0% con nivel bajo de desempeño profesional y estrés laboral, mientras que 18.3% con nivel medio de desempeño profesional y estrés laboral. Concluyendo que el desempeño profesional se relaciona con el estrés laboral (28).

Passiuri y Sirlupu, en el 2012, en Chocope – Trujillo, estudiaron el nivel de estrés laboral y tipo de relaciones interpersonales laborales del profesional de enfermería, encontraron que 27.8% presentaron nivel bajo

de estrés y 72.2% nivel medio. Con respecto a la relación laboral entre el médico y los enfermeros, concluyeron que es efectiva en 36.1% e inefectivas en el 63.9% de ellas (29).

1.3 Hipótesis

1.3.1 Hipótesis de trabajo o de investigación:

El nivel de estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo.

1.3.2 Hipótesis nula:

El nivel de estrés laboral no se relaciona con el desempeño laboral en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo.

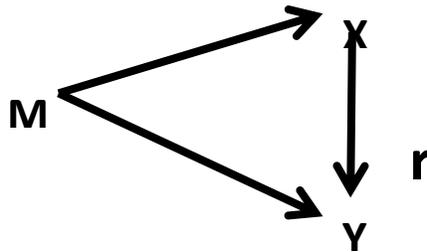
II. MATERIAL Y MÉTODO:

2.1 Diseño de investigación:

2.1.1 Diseño general:

Esta investigación fue de tipo no experimental, descriptivo-Correlacional debido a que estableció la relación existente entre dos o más variables de interés, que corresponde al siguiente esquema (30,31).

2.1.2 Diseño específico:



M: Muestra.

X: Nivel de estrés laboral.

R: Relación.

Y: Desempeño laboral

2.2 Población y muestra:

Universo de estudio

El universo de estudio para la investigación estuvo conformado por todos los enfermeros que laboran en el Hospital Regional Docente de Trujillo.

Población:

Estuvo conformada por los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Muestra

- **Tipo de muestreo:**

Muestreo aleatorio simple

- **Tamaño de muestra**

La muestra estuvo conformada por 34 enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo que cumplan con los criterios de inclusión.

Unidad de Análisis

Enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Criterios de inclusión:

Licenciado en Enfermería que se encontró laborando durante la recolección de datos, así mismo contó con al menos 1 año de experiencia laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo y aceptó participar.

Criterios de exclusión:

Licenciado en Enfermería que se encontró con licencia durante el tiempo programado para la recolección de datos

2.3 Variables:

2.3.1 Tipos de variables:

2.3.1.1 Variable independiente: Estrés Laboral

- **Definición Conceptual:** Respuesta corporal inespecífica que se presenta ante cualquier exigencia o demanda percibida como agradable o desagradable”, estas manifestaciones se pueden presentar de forma física o psíquica (9).

- **Definición Operacional:** El estrés laboral en los enfermeros fue medido por la escala de estrés de “The Nursing Stress Scale” de Pamela Gray-Toft y James G. Anderson en 1981 en su versión original y que fue adaptada a la cultura española por Más Rosa y Escriba Vicenta en 1998 (32).

- Escala de medición de variables

Ordinal

- Indicadores

Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

- **Categorías de variable**

Nivel alto de estrés laboral

Nivel medio de estrés laboral

Nivel bajo de estrés laboral

- **Índice**

Nivel alto de estrés laboral: 49 – 72 puntos.

Nivel medio de estrés laboral: 25 – 48 puntos.

Nivel bajo de estrés laboral: 0 – 24 puntos

2.3.1.2 Variable Dependiente: Desempeño Profesional

- **Definición conceptual:** Comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos (17).

- **Definición operacional:** El desempeño profesional en enfermeros fue medido por la ficha de observación no participativa para la evaluación del desempeño laboral del profesional de enfermería del Ministerio de Salud, adaptado y modificado por los investigadores Ramos y Ticona (33).

- **Escala de medición de variables**

Ordinal

- **Indicadores:**

Orientación de resultados, calidad de atención, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización laboral

- **Categorías de variable**

Desempeño no Aceptable

Desempeño Regular

Desempeño Bueno

Desempeño Muy Bueno

Desempeño Excelente

- **Índice**

Desempeño no Aceptable: 0 – 21 puntos.

Desempeño Regular: 22 – 43 puntos.

Desempeño Bueno: 44 – 65 puntos.

Desempeño Muy Bueno: 66 – 87 puntos.

Desempeño Excelente: 88 – 105 puntos

2.4 Técnicas e instrumentos de investigación

2.4.1 Para la recolección de datos

Se solicitó la autorización a los directivos del Hospital Regional Docente de Trujillo, del mismo modo a la Jefatura del departamento de enfermería, se explicó a los enfermeros seleccionados los objetivos del estudio y su colaboración, llevando a cabo la firma del consentimiento

informado, a continuación, se aplicó los instrumentos de recolección de datos.

El tiempo programado fue de aproximadamente 15 a 20 minutos, por cada colaborador. Para recolectar los datos se utilizó los siguientes instrumentos:

Cuestionarios para medir el estrés laboral:

Cuestionario para medir el nivel de estrés laboral de los enfermeros (Anexo 1) se utilizó el Cuestionario de “The Nursing Stress Scale” (NSS) traducido al español por Escribá V. et al y Más P. Contó con dos partes, la primera de cinco preguntas que corresponden a los datos laborales y personales de los enfermeros. La segunda constó de 24 preguntas cerradas, dichas respuestas se calificaron de acuerdo a los siguientes puntajes: Nunca: 0 puntos; A veces: 1 punto; Frecuentemente: 2 puntos; Muy Frecuentemente: 3 puntos (32).

Obtenidas las respuestas del cuestionario, se sumó cada ítem con el valor asignado, se obtuvo un puntaje total que osciló entre 0 y 72 puntos. Las puntuaciones se clasificaron en 3 categorías de medición.

- Nivel alto: 49 – 72 puntos.
- Nivel medio: 25 – 48 puntos.
- Nivel bajo: 0 – 24 puntos.

Cuestionario para medir el desempeño profesional:

Se utilizó el instrumento de la ficha de observación no participativa para la evaluación del desempeño laboral del profesional de enfermería del Ministerio de Salud (Anexo 2), adaptado y modificado por los investigadores Ramos y Ticona, estuvo compuesto por dos partes, datos generales y 21 preguntas cerradas con 5 alternativas: Nunca, A Veces, Frecuentemente, Muy Frecuentemente y Siempre (33, 34).

Parámetro de medición valor del enunciado

- **Nunca:** 1 punto.
- **A veces:** 2 puntos
- **Frecuentemente:** 3 puntos.
- **Muy frecuentemente:** 4 puntos.
- **Siempre:** 5 puntos.

Las puntuaciones se clasificaron en 5 categorías de medición.

- **Desempeño no Aceptable:** 0 – 21 puntos.
- **Desempeño Regular:** 22 – 43 puntos.
- **Desempeño Bueno:** 44 – 65 puntos.
- **Desempeño Muy Bueno:** 66 – 87 puntos.
- **Desempeño Excelente:** 88 – 105 puntos

2.4.2 Para la presentación de datos:

Se presentó los datos obtenidos por medio de tablas y grafica de barras

2.4.3 Para el análisis e interpretación de datos:

Se recopiló los datos con los instrumentos y se analizaron mediante el procesamiento en el Software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 24.0. Se elaboraron las estadísticas descriptivas comprendiendo las estadísticas inferenciales, luego de confrontar las hipótesis planteadas y la distribución de frecuencias obtenidas. Se aplicó la prueba estadística gamma confirmando que no existen evidencias suficientes al nivel del 5% ($p > 0,05$) para afirmar que el nivel de estrés se relacione con el desempeño profesional.

2.5 Consideraciones éticas

Se aseguró los aspectos éticos del grupo en estudio solicitando la colaboración voluntaria y autorizada de los enfermeros del servicio de emergencia, a los cuales se expuso el tipo de investigación a ejecutar y se respetó su derecho a negarse a participar. A si mismo se garantizó el derecho a la confidencialidad, explicando que no se dará a conocer su identidad como colaborador utilizando el principio de anonimato, los datos no se modificaron al momento de su análisis y fueron analizados con criterio de imparcialidad, veracidad, responsabilidad social y pluralismo (35).

III. RESULTADOS

TABLA N° 1**CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO – 2018.**

DATOS GENERALES		HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO	
		N° Enfermeras	% Enfermeras
SEXO	Femenino	31	91
	Masculino	3	9
	TOTAL	34	100
EDAD	De 25 a 35 Años	12	35
	De 36 a 45 Años	15	44
	De 46 a mas	7	21
	TOTAL	34	100
ESTADO CIVIL	Soltera	12	35
	Casada	19	56
	Otros	3	9
	TOTAL	34	100
TIEMPO LABORANDO COMO ENFERMERA	De 1 a 5 Años	4	12
	De 6 a 10 Años	3	9
	De 11 a 15 Años	9	26
	De 16 a 20 Años	8	24
	Mayor de 20 Años	10	29
	TOTAL	34	100
CONDICIÓN LABORAL	Contratado	13	38
	Nombrado	21	62
	TOTAL	34	100

Fuente: Cuestionario de “The Nursing Stress Scale” (NSS) traducido al español por Escribá V. et al y Más P. Aplicado a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo – 2018.

TABLA N°2

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO– 2018.

Nivel de estrés laboral	Frecuencia	%
Nivel bajo	16	47
Nivel medio	18	53
Nivel alto	0	0
Total	34	100

Fuente: Cuestionario de “The Nursing Stress Scale” (NSS) traducido al español por Escibá V. et al y Más P. Aplicado a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo – 2018.

TABLA N°3

DESEMPEÑO PROFESIONAL EN ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO – 2018.

Desempeño Profesional	Frecuencia	%
No aceptable	0	0
Regular	0	0
Bueno	2	6
Muy bueno	18	53
Excelente	14	41
Total	34	100

Fuente: Ficha de Observación no Participativa para la Evaluación del Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería del Ministerio de Salud, modificado por Ramos y Ticona. Aplicado a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo – 2018.

TABLA N°4

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y DE SEMPEÑO PROFESIONAL EN ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO. 2018

Desempeño profesional	Nivel de estrés laboral				Total	%
	Nivel bajo		Nivel medio			
	ni	%	Ni	%		
Bueno	2	6	0	0	2	6
Muy bueno	8	24	10	29	18	53
Excelente	6	17	8	24	14	41
Total	16	47	18	53	34	100

Gamma= 0,25 p= 0,427

Fuente: Datos procesados en el Paquete Estadístico IBM SPSS Statistics 24. Aplicado a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo – 2018.

IV. DISCUSIÓN

TABLA N°1, se observa las características generales y laborales de los enfermeros que participaron en la investigación, que nos permitió conocer la caracterización de los enfermeros. En cuanto al sexo encontramos que 91% es femenino y 9% masculino. Con respecto a la edad, el mayor porcentaje de enfermeros estuvo entre los 36 a 45 años, con 44%. En cuanto al estado civil encontramos que el mayor porcentaje de enfermeros son casados, con 56%. Dentro del tiempo de labor como enfermeros se obtuvo que 29% contó con más de 20 años de servicio siendo el porcentaje más alto y con respecto a la condición laboral se encontró que 62% son nombrados representando al mayor porcentaje.

Según se observa en los resultados el mayor porcentaje de enfermeros del servicio de emergencia son mujeres. Esto puede estar ligado al instinto protector y maternal de la mujer quien se encarga del cuidado familiar, esto asociado a la principal acción de enfermería que es el cuidado, tiene como respuesta que este conformada en su mayoría por mujeres.

La edad de los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia fue mayor entre los 36 a 45 años, por lo cual el personal cuenta con una mayor experiencia, amplio conocimiento y actualización constante. Le sigue el rango comprendido entre los 25 a 35 años, que son profesionales jóvenes que inician sus labores con ímpetu logrando el crecimiento y desarrollo del servicio. El rango de edad restante fue de 46 a más años de edad.

Con respecto al estado civil los datos obtenidos nos muestran que 56% son casadas, 35% solteras y 9% otros estados civiles. Encontrando que los enfermero cumple su rol profesional y familiar. Que se evidenció con el mayor porcentaje de enfermeros casados.

En relación al tiempo laborando como enfermera, se encontró que la mayor parte de enfermeros cuenta con más de 20 años de servicio, con 29%; seguido de 11 a 15 años, con 26%. Lo que garantiza contar con enfermeros de alto nivel en experiencia y conocimientos.

Sobre la condición laboral, se encontró que el mayor porcentaje de enfermeros fue 62% nombrados y 38% contratado. Con lo cual inferimos que la mayor cantidad de enfermeros contaron con estabilidad laboral, lo que le permite una tranquilidad económica, tanto a nivel personal como familiar.

TABLA N°2, se observa el nivel de estrés laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, donde el 47% de los enfermeros presenta nivel de estrés bajo y el 53% medio.

Los resultados se difieren a los encontrados en el estudio realizado por Macedo B. en el 2009, en Huaraz, sobre nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas críticas, donde se encontró que el 17% de los profesionales de enfermería tuvieron nivel alto de estrés, 64% nivel medio y 19% nivel bajo (27).

Los resultados se asemejan al estudio de Passiuri y Sirlupu, en el 2012, en Chocope, sobre nivel de estrés laboral y tipo de relaciones interpersonales laborales

del profesional de enfermería, encontraron que 27.8% presentó nivel bajo de estrés y 72.2% nivel medio (29).

El resultado obtenido en esta tabla nos muestra que los enfermeros del servicio de emergencia presentaron un porcentaje mayor de nivel medio de estrés y un porcentaje menor en bajo nivel; esto puede deberse al equilibrio entre el requerimiento y la reacción de adaptación que permite al individuo dar una respuesta propicia a las necesidades que genera el nivel de estrés (15).

TABLA N°3, se observa el desempeño profesional en los enfermeros, donde el 6% de los enfermeros tienen un buen desempeño profesional, el 53% muy bueno y el 41% excelente.

Encontramos semejanza con el estudio que realizó Macedo B. en el 2009, en Huaraz, respecto al nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas críticas, donde el 33% presentó desempeño adecuado y 67% inadecuado (27).

Los resultados obtenidos en esta tabla nos muestran que los enfermeros del servicio de emergencia presentaron primordialmente un desempeño profesional muy bueno, en segundo lugar, un desempeño profesional excelente, y por ultimo un desempeño profesional bueno, esto puede deberse a que se cuenta con el personal capacitado que cumplen con las acciones asignadas y los resultados esperados, para alcanzar los objetivos de la institución (19).

TABLA N°4, se observa que no existe relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño profesional en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, encontrándose que el 47% enfermeros presentaron nivel bajo de estrés laboral del cual el 6% de ellos tiene un buen desempeño profesional, el 24% muy bueno y 17% excelente; del 53% que presentó nivel medio de estrés laboral, 29% alcanzó desempeño profesional muy bueno y 24% excelente; La prueba estadística gamma confirma que no existen evidencias suficientes al nivel del 5% ($p > 0,05$) para afirmar que el nivel de estrés se relaciona con el desempeño profesional.

Estos resultados se asemejan a la investigación de Macedo B. en el 2009, en Huaraz, quien realizó una investigación respecto al nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas críticas, concluyendo que el nivel de estrés no se relaciona con el desempeño laboral (27).

Por el contrario difieren del estudio de Díaz I y Gaviria K. en el 2013, en Tarapoto, sobre el estrés laboral y su relación con el desempeño profesional de los enfermeros, obteniendo que 28.3% presentó estrés por factores laborales influyendo en su desempeño laboral, 10.0% con nivel bajo de desempeño profesional y estrés laboral, mientras que 18.3% con nivel medio de desempeño profesional y estrés laboral, por lo cual concluyeron que el desempeño profesional se relaciona con el estrés laboral del personal de enfermería (28).

Los resultados obtenidos en nuestra tabla N°3 nos muestran que los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, a mayor nivel

de estrés presentaron un mejor desempeño, al aplicar la prueba chi cuadrado considerando un nivel de significancia de $P > 0.05$, y aplicando la prueba estadística gamma se confirma que no existen evidencias suficientes al nivel del 5% ($p > 0,05$) para afirmar que el nivel de estrés se relaciona con el desempeño profesional. Esto se puede dar debido a que el estrés tiene respuestas distintas dependiendo del individuo, algunos pueden trabajar mucho mejor bajo presión y otros afrontan deficientemente las actividades que realizan en la institución bajo la misma circunstancia.

V. CONCLUSIONES

1. Dentro de las características generales de los enfermeros encontramos que con respecto al sexo 91% fue femenino y 9% masculino; en cuanto a la edad tiene predominio el grupo de 36 a 45 años con 44%; según su estado civil los enfermeros en su mayoría son casados con 56%; en tanto por el tiempo laborando como enfermeros 29%, es mayor de 20 años; y por su condición laboral el 62% son nombrados.
2. El 47 % de los enfermeros tiene un nivel de estrés bajo y el 53% medio.
3. El 6% de los enfermeros tienen un buen desempeño profesional, el 53 % muy bueno y el 41% excelente.
4. El nivel de estrés laboral no se relaciona significativamente con el desempeño profesional de los enfermeros ($p= 0.427$).

VI. RECOMENDACIONES

- 1.** Ejecutar otros trabajos de investigación teniendo en cuenta las variables del estudio realizado y aplicarlo en otro servicio del hospital regional docente de Trujillo.
- 2.** Organizar actividades que disminuyan el estrés laboral de los enfermeros.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Juárez-García A. Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. Salud Pública Méx [Internet]. 2007 [Citado el 14 de enero de 2018]; 49(2):109-117. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v49n2/a06v49n2.pdf>.
2. Esquivel M. La OMS considera que el estrés laboral es una grave epidemia: Los accidentes y patologías profesionales elevan el índice de mortalidad [Internet]. Argentina. la nación 2015. [Citado el 17 de enero 2018]. Disponible en: <http://www.lanacion.com.ar/757582-la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia>
3. Quispe Calderón, F. Relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la salud con el clima organizacional del departamento de gineco-obstetricia del hospital regional Hipólito Unanue. Minsa. [Tesis de postgrado]. Tacna. Universidad Católica De Santa María, 2016.
4. Valle R. Nivel de estrés laboral de la enfermera de centro quirúrgico de los hospitales de nivel III. [Tesis de Licenciatura]. Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego, 2014
5. Hamui L, Fuentes R, Aguirre R, Ramírez O. Un estudio de Satisfacción con la Atención Medica [Tesis de licenciatura]. México. Universidad Nacional Autónoma de México, 2014.
6. Salud OPD. Oficina Regional para las Américas Salud. [Internet].2015 [Citado el 8 de marzo 2018]. Disponible en:<http://www.paho.org/hq/index>

.php?option=com_content&view=article&id=10947%3A2015pahowho-highlights-need-train-more-nursingpersonnel&Itemid=1926&lang=es.

7. Paris L. Estrés laboral en trabajadores de la salud. [Internet]. Ciudad autónoma de Buenos Aires: Editorial Teseo, 2015 [Citado el 20 de enero 2018]. Disponible en: <https://www.uai.edu.ar/investigacion/publicaciones/TESEO/23Paris/Paris%20-%20Estres%20laboral.pdf>
8. Hernández E, Cereza-Reséndiz S, López-Sandoval M. Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. RevEnferm[Internet] IMSS 2007; [Citado el 20 de enero 2018] 15 (3). Disponible en <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=18916>
9. Selye H. La tensión en la vida. (el stress). 1era ed. Buenos Aires: Compañía general Fabril Editora; 1996.
10. Slipak O. Estrés laboral. Rev. Alcmeon 1996; 19 (04): 46-51.
11. Martínez A, Piqueras J, Inglés C. Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el estrés. Revista electrónica de Motivación y Emoción [Internet]. 2011 [Citado el 21 de enero 2018]; XIV (37). Disponible en: <http://reme.uji.es/reme/numero37/indexsp.html>.
12. Lazarus R, Folkman S. Estrés y procesos cognitivos. 1ra ed. Barcelona: editorial Martínez roca; 1986. Citado en: Oblitas I. Psicología de la salud y calidad de vida. 2da ed. México: editorial CengageLearning; 2006.p. 32.
13. Szecsenyi J, Goetz K, Campbell S, Broge B, Reuschenbach B, Wensing M. Is the jobsatisfaction of primary care team members associated with patient satisfaction?. BMJQualSaf. 2011; 20(6): 508 - 14.

- 14.** Murofuse N, Abranches S y Napoleao A. Reflexiones sobre el estrés y el agotamiento y la relación con la enfermería. Revista Latino Americana de Enfermería, [Internet] 2005 [Citado el 25 de enero del 2018]. 13(2) Disponible en:http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010411692005000200019&script=sci_abstract&tlng=es.
- 15.** Maclufv J, Ortiz J. La antigüedad en el trabajo y su relación con el síndrome de quemado por el trabajo (burnout) en los profesores del área académica de artes. [Tesis de licenciatura]. México. Universidad de Veracruz.2013
- 16.** Cuevas J. Psicología y Empresa, Renovando empresas con talento humano. [Internet]. 2010. [Citado el 30 de noviembre del 2017]. Disponible en URL: <http://psicologiayempresa.com/finalidad-y-objetivos-de-la-evaluacion-de-desempeño.html>.
- 17.** Chiavenato I. Gestión del Talento Humano.10ma ed España: Mc Graw Hill;2012.
- 18.** Miranda T, Pérez V. El desempeño profesional pedagógico. En soporte electrónico. Grupo de Estudio. La Habana: ISPEJV; 2008.
- 19.** Zelaya J. Clasificación de puestos. 1ra Ed. Costa Rica: Universidad Estatal a distancia; 2006
- 20.** Ascanio T, Coronado Y. Estrés en las enfermeras y área quirúrgica del hospital José A. Vargas de La Owallera, Municipio libertador. [Internet]. Venezuela 2002. [Citado el 27 de noviembre 2017]. Disponible en URL: http://www.estrésenlasenfermerasýáreaquirúrgicadelhospitaljosea_vargasmonografias_com.htm.

- 21.** Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. Lima [Internet]. 2009. [Citado el 15 de enero 2018]. Disponible en:http://www.ceplalibertad.org.pe/web/attachments/article/432/codigo_etica_deontologia.pdf.
- 22.** López F, Ferraz E. Estrés de las enfermeras de la UCI en Brasil. *Revista enferm. Glob* 2011; 10 (22): 1 – 9.
- 23.** Ríos-Risquez M, Godoy C, Peñalver F, Alonso A, López F, López A. Estudio comparativo del burnout en personal de enfermería de cuidados intensivos y urgencias en España. *Rev. Enfermería intensiva*. [Internet]. 2008 Enero; [Citado el 15 de enero 2018]. 19(1). Disponible en <http://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-estudio-comparativo-del-burnoutpersonal-S113023990872738X>.
- 24.** Rodríguez L. Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de Enfermería”. [Tesis de licenciatura]. Venezuela. Universidad de Carabobo. 2011.
- 25.** Velásquez F, Villavicencio D. Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila Carchi- Tulcán. [Tesis licenciatura]. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica de Ecuador, 2013.
- 26.** Durand J. Nivel de estrés en enfermeras en hospitales nacionales de Lima Metropolitana. *Revista Anales de la facultad de Medicina*. 2002; 64(38).
- 27.** Macedo B. Nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas críticas en el Hospital de Apoyo Víctor

- Ramos Guardia. [Tesis postgrado]. Huaraz, Perú: Universidad Mayor de San Marcos, 2009.
- 28.** Díaz I, Gaviria K. Estrés Laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2. [Tesis postgrado]. Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín, 2013.
- 29.** Passiuri L, Sirlupu J. Nivel de estrés laboral y tipo de relaciones interpersonales laborales del profesional de enfermería con el equipo de salud en el Hospital II Chocope – Essalud. [Tesis de licenciatura]. Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego; 2012.
- 30.** Hernández R, Zapata N, Mendoza C. Metodología de la investigación: 5^{ta} Edic. México. Mc Graw Hill; 2013.
- 31.** Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagomez A. Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. 4^{ta} Edic. Bogotá. Ediciones de la U 2013.
- 32.** Más R, Escriba V. La versión castellana de la escala “The nursing stress scale” Proceso de adaptación transcultural. Rev. Esp Salud Pública 1998; 72(6): 529- 538.
- 33.** Ramos N, Ticona N. Influencia del estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el hospital III. [Tesis de licenciatura]. Perú. Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa, 2016.
- 34.** Ministerio de Salud Perú. Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud. Lima, 1^{ra} Edic. Perú. Editorial Kinko's Impresores S.A.C. 2011.
- 35.** Polit y Hunter. Investigación científica en ciencias de la salud. 6^a ed. Mexico. Mc Graw Hill Interamericana. 2000.

VIII. ANEXOS



ANEXO 1

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEÑOR ORREGO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO PARA VALORAR NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO - 2018

Cuestionario “The Nursing Stress Scale”, elaborado por
Gray-Toft y Anderson en la versión castellana
Traducida por Más y Escibá.

I.- DATOS PERSONALES Y LABORALES:

1. Sexo: Femenino () Masculino ()
2. Edad: _____
3. Estado civil: Soltera () Casada () Otros: madre soltera,
divorciada, viuda ()
4. Tiempo laborando como enfermera: De 1 a 5 años () De 6 a 10 años
() De 11 a 15 años () De 16 a 20 años () > 20 años ()
5. Condición laboral: Contratada () Nombrada ()

II.- INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de situaciones que ocurren en forma habitual en un servicio de emergencia, indique la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes durante su jornada laboral.

Enunciados	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	MUY FRECUENTE MENTE
1.Siente que el ambiente de trabajo es tenso.				
2.Recibe críticas de un médico.				
3.Se siente impotente cuando un paciente no mejora.				
4.Recibe llamadas de atención por parte de sus superiores.				
5.No tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras y/o auxiliares de enfermería) sobre problemas en el servicio.				
6.La muerte de un paciente le angustia.				
7.Siente presión ante las exigencias médicas.				
8.Siente miedo a cometer un error en el cuidado de enfermería en un paciente.				
9.No tiene ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras y/o auxiliares de enfermería) del servicio				
10.El médico no se encuentra presente cuando un paciente se está muriendo.				
11.Hay situaciones en las que está en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
12.Se siente insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente				
13.Toma decisiones sobre un paciente cuando el médico no está disponible.				
14.Sufre dolores de cabeza o sensación de ardor en el estómago durante su jornada laboral.				
15.Tiene dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros y/o auxiliar de enfermería) del servicio.				
16.Realiza tareas que no competen a enfermería (ej.: tareas administrativas)				
17.No tiene tiempo suficiente para realizar todas sus tareas de enfermería.				

18.El médico no se encuentra presente ante una urgencia médica.				
19.Conoce bien el manejo y/o funcionamiento de un equipo especializado.				
20.Falta personal para cubrir adecuadamente el servicio.				
21.No tiene tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				
22.Ver sufrir a un paciente le causa angustia.				
23.Las exigencias del equipo de salud le provocan estados de tensión y/o conducta impulsiva.				
24.Pasar temporalmente a otro servicio por falta de personal le provoca irritabilidad y/o molestias				

Puntaje final:.....

Criterios de evaluación:

Nunca=0, a veces=1, frecuentemente=2, muy frecuentemente=3.

Puntaje máximo: 72 puntos.



ANEXO 2

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEÑOR ORREGO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO PARA VALORAR DESEMPEÑO PROFESIONAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO - 2018

Modificado por Ramos y Ticona, en base a la “ficha de observación no participativa para la evaluación del desempeño laboral del profesional de enfermería” del Ministerio de Salud.

I. DATOS GENERALES:

- **ÁREA/SERVICIO:** _____
- **EVALUADOR:** _____

II. INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de situaciones que ocurren en forma habitual en un servicio de emergencia, indique la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes durante su jornada laboral.

N°	AREA DEL DESEMPEÑO	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	MUY FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
	ORIENTACION DE RESULTADOS					
1	Termina su trabajo oportunamente					
2	Cumple con las tareas que se le encomienda					
3	Realiza un volumen adecuado del trabajo					
	CALIDAD					
4	No comete errores en el trabajo					
5	Hace uso racional de los recursos					

6	No requiere de supervisión frecuente					
7	Se muestra profesional en el trabajo					
8	Se muestra respetuoso y amable en el trato					
	RELACIONES INTERPERSONALES					
9	Se muestra cortés con los pacientes y/o familiares					
10	Se muestra cortés con sus compañeros					
11	Brinda una adecuada orientación a los pacientes y/o familiares					
12	Evita los conflictos dentro del equipo					
	INICIATIVA					
13	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
14	Se muestra asequible al cambio					
15	Se anticipa a las dificultades					
16	Tiene gran capacidad para resolver problemas					
	TRABAJO EN EQUIPO					
17	Muestra aptitud para integrarse al equipo					
18	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
	ORGANIZACIÓN					
19	Planifica sus actividades					
20	Hace uso de indicadores					
21	Se preocupa por alcanzar las metas					
	PUNTAJE TOTAL:					

Criterios de evaluación:

Nunca=1; A veces=2; Frecuentemente=3; Muy Frecuentemente=4; siempre=5.

Puntaje Máximo= 105 puntos



ANEXO 3

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEOR ORREGO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....después de haber recibido orientación acerca del trabajo de investigación por las bachilleres de enfermería de la Universidad Privada Antenor Orrego: Bach. Karol Stefanie Chung Monteluis y Bach. Jenny Margot Salas Torres acepto ser entrevistado (a) con el propósito de contribuir a la realización del trabajo titulado: “Relación entre nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeras del servicio de emergencia Hospital Regional Docente de Trujillo - 2018”. Teniendo en cuenta que dispondré de 20 minutos para ser entrevistado (a), dejo constancia que mi participación es voluntaria.

.....

Firma

.....

Jenny M. Salas Torres

.....

Karol S. Chung Monteluis