

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ENFERMERO DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE
AYACUCHO, 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORES:

**FLOR DE CRISTINA ARANGO JAICO
CHRIS KAREN CORDOVA HUAMÁN
MARIBEL SULCA ILLACONZA**

**Callao - 2020
PERÚ**

DEDICATORIA

A dios nuestro, guía y luz en nuestras vidas. A mis queridos padres, por su amor y comprensión, porque todo lo que somos o esperamos ser, se debe a su inmenso cariño, sacrificio y desvelos. Por tenernos paciencia y ayudarnos a salir adelante hasta conseguir nuestras metas.

AGRADECIMIENTO

Nuestro especial agradecimiento a nuestra alma mater, Universidad Nacional del Callao, por habernos ofrecido la oportunidad de estudiar en sus aulas y haber logrado nuestra anhelada segunda especialidad en emergencias y desastres.

A la plana de docentes de la segunda especialidad de enfermera en emergencias y desastres, por su abnegada dedicación en beneficio de nuestra formación profesional y sus atinadas enseñanzas impartidas en el difícil camino del saber.

Y a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron en la conclusión del presente estudio.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
INTRODUCCIÓN	5
1.1. Descripción de la realidad problemática.	7
1.2. Formulación del problema.	10
1.2.1 Problema General	10
1.2.2. Problemas Específicos.	10
1.3. Objetivos.....	11
1.3.1 Objetivo General	11
1.3.2 Objetivos Específicos.	11
1.4. Limitantes de la investigación.	12
1.4.1. Limitante teórica	12
1.4.2. Limitante temporal.	12
1.4.3. Limitante especial	12
II. MARCO TEÓRICO.	14
2.1. Antecedentes.....	14
2.2. Bases Teóricas.....	23
2.2.1. Modelo de adaptación de Callista Roy (1970)	23
2.3. Bases conceptuales.....	25
2.3.1. Estrés laboral	25
2.3.2. Desempeño laboral.	29
2.4. Definición de términos básicos.	31
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	32
3.1. Hipótesis.....	32
3.2. Definición conceptual de las variables.....	32

3.2.1. Operacionalización de las variables.	32
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	37
4.1. Tipo y diseño de investigación.....	37
4.1.1. Tipo de la investigación.	37
4.1.2. Diseño de investigación.	37
4.1.3. Nivel de Investigación.	37
4.2. Método de investigación.	38
4.3. Población y muestra.	38
4.3.1. Población.	38
4.3.2. Muestra.	38
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado.....	38
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información..	38
4.5.1. Técnicas.	38
4.5.2. Instrumentos.	39
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	45
6.1. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	45
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	55
ANEXOS	59
ANEXO 1	60
Matriz de consistencia.	60

RESUMEN

El estudio tuvo como, objetivo: Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho- 2020. Método. Enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño transversal, sobre una población de 30 (100%) enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho La técnica de recolección de datos fue la encuesta de escala de estrés laboral Siegrist, J. (1996) y escala de desempeño laboral de Galindo, G. (2016). El estadígrafo de contraste de hipótesis fue el coeficiente de correlación Tau “b” de Kendall, al 95% de nivel de confianza. Resultados. El 83.3 % de enfermero con estrés laboral moderado predomino el 56.6% el desempeño laboral bueno. Del 16.7% de enfermero con estrés laboral severo predomino en un 10.0 % el desempeño laboral regular. Conclusión. El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral, pues a mayores niveles de estrés laboral le corresponde menores niveles de desempeño laboral.

Palabras claves: Estrés, desempeño laboral, resultados, responsabilidad, experticia, iniciativa.

ABSTRACT

The study had as objective: To determine the relationship between stress and work performance in the nurse of the emergency service of the Regional Hospital of Ayacucho- 2020. Method. Quantitative approach, correlational level and cross-sectional design, on a population of 30 (100%) care nurses from the Regional Hospital of Ayacucho. The data collection technique was the Siegrist, J. (1996) occupational stress scale survey and performance scale. work of Galindo, G. (2016). The hypothesis test statistic was Kendall's Tau "b" correlation coefficient, at 95% confidence level. Results. 83.3% of nurses with moderate job stress, 56.6% predominated the good job performance. Of the 16.7% of nurses with severe job stress, 10.0% prevailed in regular job performance. Conclusion. Stress is inversely related to job performance, since higher job stress levels correspond to lower job performance levels.

Key words: Stress, job performance, results, responsibility, expertise, initiative.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es una 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 el caso de los profesionales en Enfermería cuya virtud asistencial y fortaleza en la prevención en salud requiere de condiciones adecuadas de trabajo y remuneración.

Los enfermeros constituyen el mayor grupo de trabajo dentro de un hospital. Deben emplear un tiempo considerable de intensa relación con personas que se encuentran en situaciones problemáticas y de necesaria intervención en crisis; ya sea por sus condiciones médicas o por sus demandas psicológicas.

Este tipo de relaciones en muchas ocasiones derivan en eventos de intensa carga emocional para el enfermero, ya que es necesario controlarlas cuidadosamente para que la situación pueda ser resuelta de forma eficiente.

Diversos estudios reportan una alta prevalencia de estrés en estos profesionales, debido a la gran responsabilidad que tienen sobre la calidad y equilibrio de salud del paciente, este es un estresor de riesgo para la aparición de altos niveles de estrés, debido a que mantienen un contacto más directo con los pacientes al vivir el sufrimiento y muerte de los mismos.

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital regional de Ayacucho, 2020.

Para tal efecto, se ha estructurado en seis capítulos. El primer capítulo, el problema, aborda el planteamiento del problema, delimitación teórica,

formulación del problema y objetivos. El capítulo II, marco bibliográfico, expone los antecedentes del problema y el marco teórico sobre las variables. El capítulo III, Hipótesis y variables, presenta las hipótesis, variables y operación de variables. El capítulo IV, marco metodológico, describe el enfoque, nivel y diseño de investigación así como la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos. El capítulo V, resultados, presenta el consolidado del procesamiento de datos y la prueba de hipótesis. El capítulo VI, discusión, argumenta el proceso de análisis e interpretación de datos. Finalmente, se consignan las conclusiones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

El estrés laboral es un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales frente a demandas de trabajo extremadamente abrumantes o exigentes en contenido, organización y ambiente laboral que exceden los recursos que dispone el empleado. Cuando el trabajador experimenta estrés laboral, a menudo se siente tenso, angustiado y que no pueden hacer frente a las situaciones (1).

Las consecuencias del estrés laboral son físicas (trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, sexuales, dermatológicos y musculares), psicológicas (mal humor, susceptibilidad a sufrir accidentes y consumo de sustancias psicoactivas) y organizacionales (ausentismo, dificultades de relación y pobre desempeño) (2).

A escala mundial, en el año 2014, la prevalencia de estrés laboral se estimó en el 33% de trabajadores. En la región de Asia y el Pacífico, en el mismo año, el 48% de trabajadores atribuyeron a las exigencias del trabajo como el principal obstáculo para llevar un estilo de vida saludable. En las Américas, en el año 2012, entre el 12 y 16% de trabajadores reportaron haber sentido constantemente estrés o tensión debido a las preocupaciones por las condiciones de trabajo (3).

A nivel nacional, el 70% de trabajadores peruanos reportaron estrés laboral producido por el exceso de trabajo **(4)**.

El estrés laboral crónico afecta más a aquellas profesiones que requieren de un contacto directo con las personas y que necesitan altas dosis de entrega e implicación. Por esta razón, los profesionales de salud y en especial las enfermeras, están expuestas a estresores organizacionales que pueden desencadenar el estrés laboral: contacto la enfermedad, el sufrimiento y las condiciones propias del puesto de trabajo **(5)**.

En Ecuador, el año 2014, el 60% de profesionales de enfermería del Hospital General Francisco de Orellana presentaron estrés de nivel bajo y 36% moderado. La sobrecarga y la inestabilidad laboral fueron las principales causas para el desarrollo del estrés en un 80% **(6)**.

En Perú, el año 2015, entre profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, los mayores niveles de estrés se correlacionaron con menores niveles de desempeño laboral ($r = -0.778$; $p=0.000$) **(7)**.

En Puno, el año 2016, el 50% de profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón presentaron estrés laboral de nivel alto, 25% muy alto, 16,7% medio y 8,3% bajo **(8)**.

En Arequipa, el año 2016, el 61,6% de profesional de enfermería del Hospital III Goyeneche presentaron estrés laboral leve en la dimensión física, 49,1% en la dimensión psicológica y 56,7% en la dimensión social. Por otro

lado, el desempeño laboral fue regular en el 46,2%; evidenciándose una correlación negativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral ($p=0,000$) **(9)**.

En La Libertad, el año 2017, el 60% de enfermeras de las unidades críticas del Hospital Belén presentaron estrés moderado, 40% bajo y ninguno alto **(10)**.

En Ayacucho, el 2016, el 60% de trabajadores del Centro de Salud de Pampacangallo presentaron un nivel de estrés laboral moderado, 28,6% leve y 11,4% intenso. Por otro lado, el 48,6% exhibió una mala calidad de atención, 34,3% regular y 17,1% buena. De ahí, que el estrés de los trabajadores se relacionó inversamente con la calidad de atención ($r_s = -0,671$; $p = 0,000$) **(11)**.

En el Hospital Regional de Ayacucho, en el año 2017, el 40,7% de profesionales de enfermería presentaron estrés moderado, 42,4% leve y 16,9% intenso en relación significativa con el tiempo de servicio ($r_{tb} = 0,282$; $p = 0,018$) **(12)**.

En el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, no se identificaron investigaciones actualizadas sobre el nivel estrés laboral y el desempeño laboral entre enfermeras asistenciales. Sin embargo, se ha observado el mal humor, las manifestaciones de cansancio y el trabajo rutinario en algunas enfermeras. Algunas de ellas verbalizaban frases como: “*me siento agotada*”, “*me cansa la rutina*”, “*los reclamos de los pacientes y*

familiares me ponen de mal humor”, “tenemos demasiada carga laboral”, “el personal a veces no cubre todas las necesidades que requiere los pacientes”, “hoy tengo guardia y me siento muy cansada”, entre otras.

Debido a la presión ejercida por múltiples factores propios de la vida profesional, se evidencia la presencia de estrés laboral, el cual se manifiesta mediante frustraciones como respuesta a necesidades no satisfechas o como producto de las situaciones positivas o negativas que enfrentan en su quehacer diario, constituyéndose de suma importancia su estudio, ya que frecuentemente se evidencia un desempeño profesional en los trabajadores que no corresponde a las normas que deben guiar las relaciones interpersonales, apreciándose constantes situaciones de conflicto personal con expresiones de apatía y cansancio que al final afectan la calidad de atención a los usuarios.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1 Problema General.

¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?

1.2.2. Problemas Específicos.

a) ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de resultados en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?

- b) ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?
- c) ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de experticia en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?
- d) ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de iniciativa en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?

1.3. Objetivos.

1.3.1 Objetivo General.

Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- a) Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de resultados en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.
- b) Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

- c) Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de experticia en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.
- d) Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de iniciativa en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

1.4. Limitantes de la investigación.

1.4.1. Limitante teórica.

El presente estudio se basó en los diversos estudios nacionales e internacionales encontrados sobre el tema en mención.

1.4.2. Limitante temporal.

En el trabajo de investigación se encontró dificultades en la aplicación de la encuesta puesto que el personal que labora en el área de emergencia tiene diversos horarios y descansan tres días y en algunos casos hicieron cambios de turno, asiendo así que los días de descanso sean más prolongados; también podemos mencionar que en ocasiones el personal de salud se encontraban ocupados con las emergencias que fueron muy frecuentes. El período de la investigación comprendió en el año 2020.

1.4.3. Limitante especial

El presente trabajo se realizará en la ciudad de Ayacucho en el hospital regional de Ayacucho en el servicio de emergencias, por las

emergencias constantes y por el COVID 19, no tuvimos el acceso para ingresar a realizar las encuestas, viéndonos en la obligación de retornar constantemente a dicho servicio y ver la disponibilidad del personal que labora en dicha área.

1.5. Justificación.

1.5.1. Justificación social.

Mantener la salud de la ciudadanía ayacuchana es tarea ardua, y pertenece a los profesionales en salud, de manera especial a los enfermeros, cuya labor asistencial genera impacto en la recuperación de todo tipo de enfermedades.

1.5.2. Justificación económica.

Lograr que la sociedad tenga buena salud, genera mejores rendimientos económicos en la región Ayacucho, en comparación con tener ciudadanos enfermos, Asimismo, contar con profesionales de enfermería con buenos ingresos económicos retribuye el adecuado asistencialismo y prevención liderada por las enfermeras.

1.5.3. Justificación tecnológica.

La ciencia de la prevención y asistencia en salud viene acompañada de la tecnología en salud, manipulada por los profesionales en enfermería, cuya labor en condiciones adecuadas permite el uso óptimo de los equipos médicos.

II. MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Meza, M. (2018); En su trabajo *“Estrés laboral en profesionales de Enfermería de la Universidad de Costa Rica”* Se muestran los estudios realizados del estrés laboral en las enfermeras. Tener en cuenta que el estrés laboral en los enfermeros puede causar una baja atención y cuidado de los. En tal caso, en la investigación se desarrolló dos instrumentos de medición: uno averigua las pruebas o evaluación del estrés en el centro laboral y el otro tiene como objetivo de cómo afrontar la enfermedad. En conclusión, el peso y el exceso laboral es consecuencia de un fuerte estrés en el trabajo en las personas. Por lo tanto, tienen el miedo de realizar una mala atención a los pacientes o ser culpados de no hacer bien su trabajo, hace que produzca el estrés (13).

Cargua J, (2015), Ecuador, desarrolló la investigación *“Efectos del estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital General Francisco de Orellana. Año 2013-2014”*, con el objetivo identificar los efectos de estrés laboral en los profesionales. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal, sobre una población de 25 (100%) profesionales de enfermería. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y la evaluación psicométrica; en tanto los instrumentos, el cuestionario y la escala de estrés laboral de la OIT-OMS. Los resultados describen que el 60% presentaron

estrés de nivel bajo y 36% moderado. La sobrecarga laboral y la inestabilidad laboral son las causas principales para padecer estrés laboral representado con un 80%. En conclusión, la profesional de enfermería es susceptible en alto grado a desarrollar estrés por las presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación (6).

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Chucle, C. (2019) Chíncha- Perú, desarrollo la investigación: *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019*, Objetivo: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019. Material y métodos: Estudio de tipo aplicado, nivel correlacional, Diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo compuesta por 49 trabajadores de la salud en el área de Emergencia, se entrevistó a toda la población mediante un cuestionario que contenía preguntas sobre el estrés en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y realización personal; y preguntas sobre el desempeño laboral que evaluaron la capacidad cognitiva, la capacidad afectiva, la capacidad psicomotora y el cumplimiento. Resultado: El 95,9%

tiene un nivel medio de estrés y el 87,5% tiene un desempeño laboral regular. No existe relación estadísticamente significativa entre estrés y desempeño laboral. Sin embargo, se encontró una relación estadísticamente significativa con la capacidad psicomotora con el estrés. Concluyendo que no existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de salud de la clínica San Juan de Dios del distrito de San Luis (14).

Huamán R (2018) Chíncha- Perú, desarrollo la investigación: *“Nivel de estrés y desempeño laboral del Personal de Enfermería en la atención del paciente en el Hospital Rene Toche Groppo - Chíncha 2018”*. Estudio descriptivo, correlacional, transversal y de tipo cuantitativa. Con una muestra de 77 enfermeras que laboran en el Hospital René Toche Groppo. Se aplicó un cuestionario de 34 preguntas para la primera variable y otra de 30 pregunta para la segunda variable, con una confiabilidad de 0.842 y 0.849 para cada variable respectivamente. En los resultados se tuvo que el 29.87% de los encuestados presentaron un nivel de estrés alto, 50.65% nivel medio y 19.48% nivel bajo, también se evidencia que el 33.77% presentaron un nivel de desempeño laboral eficiente, 40.26% nivel regular y 25.97% nivel deficiente. Con relación a la prueba de la hipótesis se obtuvo que existe una asociación directa y positiva entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, con una correlación de Spearman de 0.694, con una significancia estadística ($p=0.001$). Se

recomendó a la institución realizar talleres para prevenir y/o evitar el estrés laboral en las enfermeras de los diferentes servicios, así también rotación de las enfermeras de las unidades con alta carga laboral y de áreas críticas, reuniones de intercambio de ideas, opiniones, capacitaciones de forma periódica, evaluación psicológica y psicoterapias, y actividades de entretenimiento (15).

Chung & Salas (2018) Trujillo- Perú, desarrollo la investigación: *“Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia–hospital regional docente de trujillo 2018”*, 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 ($p > 0,05$) **(16)**.

Salazar P, (2016) Arequipa-Perú, desarrolló la investigación “*Influencia del estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el Hospital III Goyeneche Arequipa, 2016*”, con el objetivo de determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral. Es un estudio cuantitativo, correlacional y transversal, sobre una población de 104 (100%) profesionales de enfermería. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y observación; en tanto los instrumentos, la escala de estrés laboral y la ficha de observación del desempeño laboral. Los resultados describen que el personal de enfermería presenta en forma predominante estrés laboral leve, que se evidencia en la dimensión física (61,6%), psicológica (49,1%) y social (56,7%). Por otro lado, el desempeño laboral es regular en 46,2%. En conclusión, existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral ($p=0.000$) **(9)**.

Machicado (2016) Puno-Perú, desarrolló la investigación “*Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno-2016*”, con el objetivo de determinar los factores de riesgo psicosociales que se relacionan con el estrés laboral del profesional de Enfermería. El

estudio es cuantitativo, correlacional, comparativo y transversal, sobre una población de 17 profesionales de Enfermería de los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos. La técnica de recolección de datos fue la evaluación psicométrica; en tanto los instrumentos, el cuestionario de factores de riesgo psicosociales intralaborales forma A y cuestionario para la evaluación del estrés. Los resultados describen que entre las enfermeras del servicio de emergencia el 50% presenta estrés laboral de nivel alto, 25% muy alto, 16,7% medio y 8,3% bajo. Entre las enfermeras del servicio de unidad de cuidados intensivos el 40% presenta estrés laboral de nivel alto, 20% muy alto, medio y bajo respectivamente. En conclusión, el nivel estrés laboral en las enfermeras, del servicio de Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos es alto; no existiendo diferencias en ambas áreas de trabajo **(8)**.

Mendoza & Sánchez (2017) La Libertad-Perú, desarrollaron la investigación “*Tiempo de servicio y nivel de estrés laboral en las enfermeras de las unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo-2017*”, con el objetivo de determinar la relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en las enfermeras. Es un estudio cuantitativo, correlacional y transversal sobre una población de 35 enfermeras de las unidades críticas. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario de estrés laboral en enfermería. Los resultados describen que el 57,1% tienen

de 10 a 20 años de servicio, 20% menos de 10 años y 22,9% más de 20 años. Por otro lado, el 60% presentaron estrés moderado, 40% bajo y ninguno alto. En conclusión, no existe relación significativa entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés ($p = 0.249$) (10) **(16)**.

Fernández GE (2017), Lima-Perú, desarrolló la investigación “*Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015*”, con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería. Es un estudio cuantitativo, correlacional y transversal, sobre una muestra intencional de 80 profesionales de enfermería. La técnica de recolección de datos fue la encuesta; en tanto los instrumentos, el cuestionario sobre estrés y el cuestionario sobre desempeño laboral. Los resultados describen que los mayores niveles de estrés tienen correlato con menores niveles de desempeño laboral. En conclusión, existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral ($r = -0.778$; $p=0.000$) (7).

Roas Z (2017) Arequipa-Perú, desarrolló la investigación “*Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Apoyo Camaná, 2015*”, con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de Enfermería. Es un estudio cuantitativo, correlacional y transversal, sobre una muestra al azar

simple de 24 profesionales de enfermería de una población de 60 (100%). La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Los resultados describen que el 67% presentaron estrés moderado y 33% bajo. Por otro lado, el 62% reportaron satisfacción y 38% insatisfacción. En conclusión, el 67% de enfermeras tienen regular relación con los pacientes y no están aburridas con lo que hacen porque es parte de su trabajo (17).

Sulca Y. (2016), Ayacucho-Perú, desarrolló la investigación “*Estrés de los trabajadores y calidad de atención en un Centro de Salud. Ayacucho, 2016*”, con el objetivo de determinar la relación del estrés de los trabajadores con la calidad de atención en el Centro de Salud Pampacangallo. El estudio fue cuantitativo, correlacional y transversal, sobre una población de 35 trabajadores asistenciales. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos, la escala de estrés laboral y escala de calidad de atención. Los resultados describen que el 60% presenta un nivel de estrés laboral moderado, 28,6% leve y 11,4% intenso. Por otro lado, el 48,6% brinda una mala calidad de atención, 34,3% regular y 17,1% buena. En conclusión, el estrés de los trabajadores se relaciona inversamente con la calidad de atención ($r_s = -0,671$; $p = 0,000$) (11).

Molero G (2016) Ayacucho-Perú, desarrolló la investigación “*Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. Ayacucho, 2016*”, con el objetivo de correlacionar el estrés con el

desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. El estudio fue cuantitativo, correlacional y transversal, sobre una población de 106 trabajadores de la sede administrativa. Las técnicas de acopio de información fueron la encuesta y observación; en tanto los instrumentos, la escala de estrés laboral y la lista de chequeo. Los resultados describen que el 46,1% presentó estrés laboral moderado, 32,2% leve y 21,7% intenso. Por otro lado, el 27,4% exhibieron un desempeño bueno, 24,5% regular, 18,9% excelente, 17,9% malo y solo 11,3% deficiente. En conclusión, entre el estrés laboral y desempeño laboral se halló una correlación significativa e inversamente proporcional ($r_s = -0,562$; $p = 0,000$) **(18)**.

Atme D. (2018) Ayacucho-Perú, desarrolló la investigación “*Tiempo de servicio y estrés laboral en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2017*”, con el objetivo de determinar la relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal, sobre una muestra intencional de 59 enfermeras asistenciales de una población de 135 (100%). La técnica de recolección de datos fue la evaluación psicométrica y el instrumento, la escala de estrés laboral. Los resultados describen que el 44,1% tenían un tiempo de servicio de 10 a 18 años, 35,6% de 1 a 9 años y 20,3% mayor de 18 años. Por otro lado, el 40,7% presentaron estrés moderado, 42,4% leve y 16,9% intenso. En conclusión, el tiempo de servicio se relacionó

significativamente con el nivel de estrés laboral ($r_{tb} = 0,282$; $p = 0,018$) (12).

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1. Modelo de adaptación de Callista Roy (1970).

Para Callista Roy, el cual se basa en principios científicos filosóficos provenientes de la teoría de sistemas, menciona que los seres humanos como seres adaptativos, tienen la capacidad de adaptarse y crear cambios en el ambiente. La habilidad para responder a estos cambios está determinada por las demandas de la situación y los recursos internos disponibles y así permitir enfocarse en el cuidado personal del profesional de enfermería para la disminución de las respuestas inefectivas, para lo cual se debe identificar la causa de estas y lograr así los resultados de adaptación esperados.

Callista Roy especifica que la adaptación es el proceso y resultado por el que las personas que tienen la capacidad de pensar y de sentir, como individuos o como miembros de un grupo, son conscientes y buscan la integración a su entorno. (19).

Los niveles de adaptación que contempla la teoría son los siguientes: (20)

- a) **Integrado.** Está referida a las estructuras y funciones de los procesos vitales que trabajan como un todo, para satisfacer

las necesidades humanas. Este nivel puede observarse en la consulta de control de crecimiento y desarrollo, cuando se presenta un niño con un desarrollo psicomotor acorde con su edad y sin ninguna alteración en su estado de salud.

- b) **Compensatorio.** Los mecanismos reguladores y cognitivos se activan, procurando restablecer la organización del sistema. Esta puede ser la situación de una persona con enfermedad pulmonar obstructiva crónica, quien mantiene presiones arteriales de oxígeno bajas y presiones de CO₂ elevadas, como un estímulo indispensable para mantener una respuesta adecuada en la función de oxigenación y circulación.
- c) **Comprometido.** Se presenta cuando las respuestas de los mecanismos mencionados son inadecuadas y, por lo tanto, resulta un problema de adaptación. El nivel de adaptación se encuentra comprometido en una gestante con preeclampsia, en la cual las respuestas del organismo al estado actual de gestación pueden llegar a comprometer el desarrollo y la vida de la madre y del niño.

Por otro lado, identifica diferentes modos de adaptación (21):

- a) **Modo fisiológico y físico de adaptación.** Está referida a las necesidades básicas del organismo y las formas de adaptación.

- b) **Modo de adaptación del autoconcepto.** Se refiere a las creencias y sentimientos acerca de uno mismo. Involucra la autovaloración de recursos personales para afrontar el estrés.
- c) **Modo de adaptación de función de rol.** Implica conductas de razón de la posición de la persona en la sociedad; depende de cómo una persona interactúa con otras en una situación concreta.
- d) **Modo de adaptación de interdependencia.** Implica la relación de la persona con sus allegados y los sistemas de apoyo. Persigue el equilibrio entre las conductas dependientes (búsqueda de ayuda, atención y afecto) y conductas independientes (tener iniciativa y obtener satisfacción en el trabajo).

2.3. Bases conceptuales.

2.3.1. Estrés laboral.

A.- Definición:

Es la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés. (2).

Se trata de una situación o conjunto de situaciones que el aparato psíquico no puede asimilar y entonces las registra como malestar. Al intentar adaptarse a estas situaciones y al no lograr defenderse del malestar, responde con los síntomas propios del estrés. (22).

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización, el diseño y las relaciones laborales, cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden las capacidades reales de los empleados (3).

B- Estresores laborales.

La literatura bibliográfica reporta los siguientes estresores laborales (2):

B.1.- Estresores del ambiente físico. Iluminación, ruido, temperatura y ambientes contaminados.

B.2.-Estresores relativos al contenido de la tarea. Carga mental y control sobre la tarea.

B.3.-Estresores relativos a la organización. Conflicto y ambigüedad del rol, jornada de trabajo, relaciones interpersonales, promoción y desarrollo de la carrera profesional.

C.- Dimensiones.

Las dimensiones del estrés laboral hacen referencia a los siguientes aspectos (23):

C.1.-Esfuerzo. Describe los recursos del trabajador, la demanda de trabajo y las obligaciones inherentes al puesto de trabajo. Es lo que recibe a cambio del esfuerzo realizado en el trabajo.

C.2.-Recompensa. Está referida al bienestar que otorga el salario, la estabilidad, las condiciones laborales, la seguridad laboral, el apoyo organizacional como las oportunidades de promoción o ascenso.

C.3.-Implicación. Expresa el conjunto de actitudes, conductas y emociones de identificación con su trabajo.

D.-Consecuencias.

Las consecuencias del estrés laboral se presentan en la salud del trabajador y de la organización (2):

D.1.-Físicas. Gastrointestinales (úlceras pépticas, dispepsia funcional, aerofagia y colitis ulcerosa), cardiovasculares (hipertensión arterial y enfermedades coronarias), respiratorias (asma bronquial y disnea), endocrinas (hipoglucemia, diabetes e hipertiroidismo), sexuales (impotencia, vaginismo y coito doloroso) y dermatológicas (prurito, dermatitis atópica y alopecia).

D.2.- Psicológicas. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad

para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, bloqueos mentales y mal humor.

D.3.-Organizacionales. Entre las consecuencias del estrés para la organización destacan: elevado ausentismo, dificultades de relación y mediocre calidad de productos y servicios.

E.-Prevención.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Estados Unidos (2), establece las siguientes medidas preventivas:

E.1 Horario de trabajo. Diseñar los horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.

E.2 Participación / control. Dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo.

E.3 Carga de trabajo. Comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.

E.4 Contenido. Diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.

E.5 Papeles. Definir claramente los papeles y responsabilidades en el trabajo.

E.6 Entorno social. Crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.

2.3.2. Desempeño laboral.

A.- Definición:

Resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la organización (24).

Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la organización (25).

Es el comportamiento de los empleados en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados (26).

Asimismo, se puede decir, el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas.

B.- Dimensiones.

Las dimensiones del desempeño laboral están referidas a los siguientes aspectos (27):

B.1.-Resultados. Es el corolario, la consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso.

B.2.-Responsabilidad. Cumplimiento de las obligaciones, cuidado al tomar decisiones o realizar algo. La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo.

B.3.-Experiencia. Forma de conocimiento o habilidad derivados de la observación, de la participación y de la vivencia de un suceso proveniente.

B.4.-Iniciativa. Capacidad para idear o emprender acciones.

C.- Evaluación del desempeño laboral

Son procesos de valoración del aporte laboral de los empleados y ofrecen información para la toma de decisiones de promoción y remuneración. Las evaluaciones ofrecen una oportunidad para que el supervisor y su subordinado se reúnan o revisen el comportamiento que esté relacionado con el trabajo (28).

La evaluación del desempeño permite realizar un diagnóstico operativo de las tareas del quehacer que requieren mayor apoyo para fortalecer la estructura organizacional, incluidas las capacidades humanas, los equipamientos y las instalaciones (27).

Los beneficios de la evaluación del desempeño laboral, hace referencia a los siguientes aspectos (29):

- La influencia que genera en las políticas de retribución.
- Proporciona visión a los planes de carrera.
- Favorece la relación entre responsable colaborador.
- Satisfacción del colaborador debido a su reconocimiento.

2.4. Definición de términos básicos.

- a) **Estrés laboral.** Es el desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática (2).
- b) **Desempeño laboral.** Resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la organización (24).
- c) **Desempeño:** Grado o nivel de desenvolvimiento que una persona o institución tiene con respecto a un determinado fin.
- d) **Estrés:** “Es el producto de la combinación de altas demandas y un bajo grado de libertad en la toma de decisión, produciéndose estrés psicológico, fisiológico y una posible enfermedad”.
- e) **Servicio de emergencia:** “Es una unidad orgánica encargada de realizar y coordinar tratamiento médico quirúrgico de emergencia, proporcionando permanentemente la oportuna atención de salud a todas las personas cuya vida y salud se encuentran en grave riesgo o severamente alterada”.
- f) **Absentismo:** Abstención deliberada de acudir al trabajo.

g) **Tensión física:** Es la causa de la mayoría de dolores musculares.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis general

H₁: El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

H₁: A mayor nivel de estrés menor será el desempeño laboral en la dimensión **resultados** en el enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

H₂: A mayor nivel de estrés menor será el desempeño laboral en la dimensión de **responsabilidad** en el enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

H₃: A mayor nivel de estrés menor será el desempeño laboral en la dimensión de **experticia** en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

H₄: A mayor nivel de estrés menor será el desempeño laboral en la dimensión de **iniciativa** en el enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

3.2. Definición conceptual de las variables.

3.2.1. Operacionalización de las variables.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición de la variable
Estrés laboral	Es el desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática (2).	Sentimiento de descontrol cuando las demandas de trabajo exceden los recursos que dispone el trabajador, determinado con la escala de estrés laboral.	Esfuerzo	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de tareas - Responsabilidad - Esfuerzo físico 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A menudo, debido a la cantidad de tareas que tengo trabajo a un ritmo muy apurado. 2. Me interrumpen y molestan con frecuencia en mi trabajo. 3. En mi trabajo tengo mucha responsabilidad 4. A menudo, me veo obligado a trabajar más tiempo del estipulado 5. Mi trabajo requiere esfuerzo físico 6. En los últimos tiempos, tengo cada vez más trabajo 	Ordinal: Leve Moderado Severo
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento - Apoyo - Oportunidades de promoción - Salario 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco. 2. Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco. 3. En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario. 4. En mi trabajo me tratan injustamente. 5. Las oportunidades de promoción en mi trabajo son escasas. 6. Estoy padeciendo o esperando un empeoramiento de mis condiciones de trabajo (horario, carga laboral, salario, etc.). 	

					<p>7. Mi puesto de trabajo está en peligro.</p> <p>8. Teniendo en cuenta mi formación considero adecuado el cargo que desempeño.</p> <p>9. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.</p> <p>10. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen adecuadas.</p> <p>11. Si pienso en todos los esfuerzos que he realizado, mi sueldo me parece adecuado.</p>	
			Implicación	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso - Identificación 	<p>1. Siempre me falta tiempo para terminar el trabajo.</p> <p>2. Muchos días me despierto con los problemas del trabajo en la cabeza.</p> <p>3. Al llegar a casa me olvido fácilmente del trabajo.</p> <p>4. Las personas más cercanas dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo.</p> <p>5. No puedo olvidarme del trabajo, incluso por la noche estoy pensando en él.</p> <p>6. Cuando aplazo algo que necesariamente tenía que hacer hoy,</p>	

					no puedo dormir por la noche.	
Desempeño laboral	Resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la organización (24).	Nivel de adecuación entre el cumplimiento de funciones y las funciones inherentes al puesto o cargo, determinado con la escala de desempeño laboral.	Resultados	Capacidad para trabajar a presión Uso de herramientas de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tengo la capacidad de trabajar bajo presión. 2. Tengo la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo. 3. Tengo la capacidad de vencer obstáculos que se presentan. 4. Tengo la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente. 	Ordinal: Malo Regular Bueno
			Responsabilidad	Puntualidad Oportunidad en el cumplimiento de las actividades	<ol style="list-style-type: none"> 5. Aplico los valores institucionales en mi puesto de trabajo. 6. Soy puntual con la entrega de trabajos que se asignan. 7. Tengo la capacidad de realizar mi trabajo sin errores, y en el tiempo requerido. 8. Cumpro lo que me comprometo a realizar. 	
			Experticia	Habilidades Destrezas	<ol style="list-style-type: none"> 1. En ausencia de mi jefe inmediato asumo responsabilidad. 2. Poseo el conocimiento adecuado para desempeñar mi puesto. 3. Muestro seguridad en las actividades que realizo. 4. Me adapto fácilmente a los cambios 	

			Iniciativa	Entusiasmo Retos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aunque no se me solicite brindo más tiempo del requerido. 2. Participo con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo. 3. Confío en los demás miembros del equipo para lograr los objetivos de mi área de trabajo. 4. Siempre estoy dispuesta a asumir los retos. 	
--	--	--	------------	---------------------	--	--

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

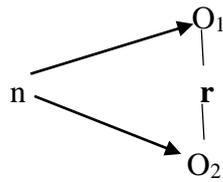
4.1. Tipo y diseño de investigación.

4.1.1. Tipo de la investigación.

Este trabajo de investigación su enfoque es **cuantitativo**, porque se utilizó métodos estadísticos para analizar y presentar los datos

4.1.2. Diseño de investigación.

El diseño utilizado para la presente investigación es no-experimental, de nivel relacional con el siguiente esquema:



Donde:

n: Muestra

O₁: Estrés laboral.

O₂: Desempeño laboral.

r: Relación entre variables (correlación).

4.1.3. Nivel de Investigación.

Respecto al vínculo que existe entre las variables es **correlacional**, porque estableció la relación, el tipo y el grado de correlación entre el estrés y el desempeño laboral de las enfermeras asistenciales.

4.2.Método de investigación.

4.3. Población y muestra.

4.3.1. Población.

Está constituida por 40 Enfermeros asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho.

4.3.2. Muestra.

La presente investigación será de 30 enfermeros excluyendo a trabajadores menores de 1 año.

4.3.2.1. Criterios de inclusión:

- Enfermeros asistenciales del servicio de emergencia.

4.3.2.2. Criterios de exclusión:

- Jefe de enfermeras del servicio de emergencia.
- Enfermeros contratados por terceros menor de 1 año de experiencia.

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.

4.5.1. Técnicas.

Encuesta. Procedimiento para el acopio de información mediante un conjunto de preguntas o declaraciones normalizadas para ser absueltas por las profesionales de enfermería.

4.5.2. Instrumentos.

- **Escala de estrés laboral de Siegrist J (1996).** Constituida por 23 ítems de opción múltiple con escalamiento Likert, distribuido en tres dimensiones: esfuerzo (1-6), recompensa (7-17) e implicación (18-23). Las opciones de respuesta son: nada (0), poco (1), bastante (2) y mucho (3). La confiabilidad será determinada con el Coeficiente Alpha de Cronbach por el carácter politómico de las respuestas. Se realizará en una muestra piloto de 10 enfermeros asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho.
- **Escala de desempeño laboral de Colos G (2016).** Constituida por 16 ítems de opción múltiple, distribuido en cuatro dimensiones: resultados (1-4), responsabilidad (5-8), experiencia (9-12) e iniciativa (13-16). Las opciones de respuesta son: nunca (0), casi nunca (1), a veces (2), casi siempre (3) y siempre (4). La confiabilidad será determinada con el Coeficiente Alpha de Cronbach por el carácter politómico de las respuestas.

La información será procesada con el Software IBM-SPSS versión 23,0. El nivel descriptivo corresponde a la presentación de los cuadros y gráficos. El nivel inferencial, prevé el contraste de las hipótesis, mediante el cálculo del Coeficiente de Correlación Tau “b” de Kendall para establecer el tipo y grado de correlación entre las variables.

V. RESULTADOS

CUADRO N° 1

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2020

FUENTE: Datos obtenidos por la aplicación de la encuesta de estrés laboral, elaborado por Siegrist,

ESTRÉS LABORAL					
DESEMPEÑO LABORAL -DIMENSION DE RESPONSABILIDAD		LEVE	MODERADO	SEVERO	Total
MALO	N	0	2	0	2
	%	0.0	6.7	0.0	6.7
REGULAR	N	0	6	3	8
	%	0.0	20.0	10.0	30.0
BUENO	N	0	17	2	20
	%	0.0	56.6	6.7	63.3
TOTAL	N	0	25	5	30
	%	0.0	83.3	16.7	100

1996, modificado por wilber A. Leguia Franco 2018 y la encuesta de desempeño laboral por colos 2016.

En el presente cuadro, muestra el estrés y desempeño laboral en el enfermero en el servicio de emergencia, se desprende;

El 83.3% (25) de enfermeros con estrés laboral moderado predominó el 56.6%(17) el desempeño laboral bueno. Del 16.7%(5) de enfermeros con estrés laboral severo predominó en un 10.0 %(3) el desempeño laboral regular. Es decir tiene relación el estrés con el desempeño laboral.

CUADRO N° 2

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE RESULTADOS EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2020

ESTRÉS LABORAL					
DESEMPEÑO LABORAL-RESULTADOS		LEVE	MODERADO	SEVERO	TOTAL
MALO	N	0	2	4	2
	%	0.0	6,7	13.3	20.0
REGULAR	N	0	6	0	6
	%	0.0	20.0	0.0	20.0
BUENO	N	0	18	0	22
	%	0.0	60.0	0.0	60.0
TOTAL	N	0	26	4	30
	%	0.0	86.7	13.3	100

FUENTE: Datos obtenidos por la aplicación de la encuesta de estrés laboral, elaborado por Siegrist, 1996, modificado por wilber A. Leguia Franco 2018 y la encuesta de desempeño laboral por colos 2016.

El cuadro preliminar, evidencia el estrés y desempeño laboral en la dimensión de resultado en el enfermero en el servicio de emergencia, se desprende;

El 86.7%(26) de enfermeros con estrés laboral moderado predominó el 60.0%(18) el desempeño laboral es bueno en la dimensión de resultados. Del 13.3% (4) de enfermeros con estrés laboral severo predominó en un 13.3%(4) el desempeño laboral malo en la dimensión de resultado. Es decir tiene relación el estrés con el desempeño laboral en la dimensión de resultado.

CUADRO N° 3

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE RESPONSABILIDAD EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2020

FUENTE: Datos obtenidos por la aplicación de la encuesta de estrés laboral, elaborado por Siegrist,

ESTRÉS LABORAL					
DESEMPEÑO LABORAL - DIMENSION DE RESPONSABILIDAD		LEVE	MODERADO	SEVERO	TOTAL
REGULAR	N	0	5	3	6
	%	0.0	16.7	10.0	26.7
BUENO	N	0	21	1	24
	%	0.0	70.0	3.3	73.3
MALO	N	0	0	0	0
	%	0.0	0.0	0.0	0.0
TOTAL	N	0	26	4	30
	%	0.0	86.7	13.3	100

1996, modificado por wilber A. Leguia Franco 2018 y la encuesta de desempeño laboral por colos 2016.

En el presente cuadro, evidencia el estrés y desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en el enfermero en el servicio de emergencia, se desprende;

El 86.7%(26) de enfermeros con estrés laboral moderado predominó el 70.0%(21) el desempeño laboral bueno en la dimensión de responsabilidad. Del 13.3%(4) de enfermeros con estrés laboral severo predominó en un 10.0%(3) el desempeño laboral regular en la dimensión de responsabilidad. Es decir tiene relación el estrés con el desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad.

CUADRO N° 4

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE EXPERTICIA EN EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2020

ESTRÉS LABORAL					
DESEMPEÑO LABORAL - DIMENSION DE RESPONSABILIDAD		LEVE	MODERADO	SEVERO	TOTAL
BUENO	N	0	20	4	6
	%	0.0	66.7	13.3	20.0
REGULAR	N	0	6	0	24
	%	0.0	20.0	0.0	80.0
MALO	N	0	0	0	0
	%	0.0	0.0	0.0	0.0
TOTAL	N	0	26	4	30
	%	0.0	86.7	13.3	100

FUENTE: Datos obtenidos por la aplicación de la encuesta de estrés laboral, elaborado por Siegrist, 1996, modificado por wilber A. Leguia Franco 2018 y la encuesta de desempeño laboral por colos 2016.

En el cuadro, evidencia el estrés y desempeño laboral en la dimensión de experticia en el enfermero en el servicio de emergencia, se desprende;

El 86.7%(26) de enfermeros con estrés laboral moderado predomino el 66.7%(20) el desempeño laboral bueno en la dimensión de experticia. Del 13.3%(4) de enfermeros con estrés laboral severo predomino en un 13.3%(4) el desempeño laboral bueno en la dimensión de experticia. Es decir tiene relación el estrés con el desempeño laboral en la dimensión de experticia.

CUADRO N° 5

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE INICIATIVA EN
EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
REGIONAL DE AYACUCHO, 2020**

ESTRÉS LABORAL					
DESEMPEÑO LABORAL - DIMENSION DE RESPONSABILIDAD		LEVE	MODERADO	SEVERO	Total
BUENO	N	0	22	1	23
	%	0.0	73.3	3.3	76.7
REGULAR	N	0	4	3	24
	%	0.0	13.3	10.0	23.3
MALO	N	0	0	0	0
	%	0.0	0.0	0.0	0.0
TOTAL	N	0	26	4	30
	%	0.0	86.7	13.3	100

FUENTE: Datos obtenidos por la aplicación de la encuesta de estrés laboral, elaborado por Siegrist, 1996, modificado por wilber A. Leguia Franco 2018 y la encuesta de desempeño laboral por colos 2016.

El que antecede, evidencia el estrés y desempeño laboral en la dimensión de iniciativa en el enfermero en el servicio de emergencia, se desprende;

El 86.7%(26) de enfermero con estrés laboral moderado predominó el 73.3%(22) el desempeño laboral bueno en la dimensión de iniciativa. Del 13.3%(4) de enfermero con estrés laboral severo predominó en un 10.0%(3) el desempeño laboral regular en la dimensión de iniciativa. Es decir tiene relación el estrés con el desempeño laboral en la dimensión de iniciativa.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.

La Organización Mundial de la Salud afirma que el estrés laboral cada vez se encuentra con más frecuencia en nuestra vida diaria. El trabajo ha sido uno de los factores más destacados donde el estrés se sitúa como una de las patologías laborales más negativas. La evaluación de la influencia del estrés en los trabajadores todavía es difícil de considerar, pero se ha avanzado en su medición, adoptándose escalas de medida.

Al tratarse de un problema a gran escala en los servicios sanitarios, adoptar técnicas preventivas por las autoridades es crucial. La prevención es clave pero la dificultad de un diagnóstico precoz hace que la actuación sobre el estrés se tenga que producir en fases avanzadas en el momento en el que ya se ve afectado el individuo.

De la investigación realizada sobre el estrés y desempeño laboral en el enfermero en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Salud Ayacucho, se tiene que los trabajadores enfermeros tienen estrés moderado en un 83.3%, con un desempeño laboral malo en un 56,6%, regular con 20% y malo con 6,7%.(Cuadro N°1)

Al respecto (Tornero E., 2018) en su investigación nivel de estrés y desempeño laboral obtuvo los siguientes resultados el 29.87% presentaron un nivel de estrés alto, 50.65% nivel medio y 19.48% nivel bajo, por otro lado, se evidencio que el 33.77% presentaron un nivel de desempeño laboral eficiente, 40.26% nivel regular y 25.97% nivel deficiente.

Igualmente (Molero C., 2016), encontró similares resultados en su investigación “Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. Ayacucho, 2016) donde el 46,1% presentaron estrés laboral moderado, 32,2% leve y 21,7% intenso.

Como recoge el trabajo Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional, de Pablo Sebastián Coduti, Yadhira Belén Gattás, Silvana Liz Sarmiento; Romina Andrea Schmid, “es importante tener en cuenta que el estrés es adaptativo: el estar expuesto a un nivel moderado de estrés es conveniente para mantener el tono vital, para estar despierto, no aburrirse y enfrentarse con energía a los retos de la vida”. De hecho, el estrés en el trabajo puede resultar positivo cuando se da en baja intensidad, permitiendo a los profesionales mantenerse activos y alertas. No obstante, cuando estos niveles se sobrepasan y se convierte en patología surgen las consecuencias negativas.

Asimismo encontramos relación con el estudio del autor Ramos L. (2016), en su estudio de investigación se concluyó que el nivel de estrés de los profesionales en salud demuestra un grado moderado de estrés. El grado de desempeño laboral es el 58.6% es excelente en los profesionales de salud.

Por lo tanto los resultados hallados por los autores mencionados coinciden con nuestro estudio de investigación, lo que hace referencia que debemos aceptar la hipótesis quedando demostrado que el estrés laboral se relaciona inversamente con el desempeño laboral de las enfermeras del área de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho. Pero teniendo en consideración que una es dependiente de la otra, y cuando el estrés suba el desempeño laboral baja. Este resultado, evidencia la necesidad de promover la implementación de

planes de mejora continua de las condiciones laborales de los trabajadores profesionales enfermeros.

En el cuadro N° 2 respecto a la relación de estrés con desempeño laboral con la dimensión resultados el 86.7 % de enfermeros con estrés laboral moderado predominó el 60.0% el desempeño laboral es bueno en la dimensión de resultados. Del 13.3% de enfermeros con estrés laboral severo predominó en un 13.3% el desempeño laboral malo en la dimensión de resultado.

Molero C., 2016 en su investigación encontró que del 28,6% de enfermeras con estrés laboral leve predominó en 14,3% el desempeño laboral regular o bueno respectivamente en la dimensión de resultados. Del 25,7% de enfermeras con estrés laboral severo predominó en 14,3% el desempeño laboral malo en la dimensión de resultados.

Se concluye que el estrés con el desempeño laboral en la dimensión de resultados están relacionados, puesto que los resultados son un producto parcial del desempeño, pero también son la consecuencia del estrés. Podríamos decir que el profesional de la salud tendrá mejores resultados en su desempeño laboral si tiene la capacidad para trabajar a presión pero en un ámbito laboral positivo.

Referente a la relación de estrés con desempeño laboral con la dimensión responsabilidad; el 86.7 % de enfermeros con estrés laboral moderado predominó el 70.0% el desempeño laboral bueno en la dimensión de responsabilidad. Del 13.3% de enfermeros con estrés laboral severo predominó en un 10.0 % el desempeño laboral regular en la dimensión de responsabilidad (cuadro N° 3)

Asimismo Molero C., 2016 en su investigación; Del 28,6% de enfermeras con estrés laboral leve predominó en 17,1% el desempeño laboral bueno en la dimensión de responsabilidad. Del 25,7% de enfermeras con estrés laboral severo predominó en 20% el desempeño laboral malo en la dimensión de responsabilidad. Del 45.7 % de enfermeras con estrés laboral moderado predominó en 28,6% el desempeño laboral regular en la dimensión de responsabilidad.

Los resultados encontrados son similares a nuestros estudios, puesto que la dimensión de responsabilidad está demostrado en la puntualidad y las oportunidades en el cumplimiento de las obligaciones que se tiene en el servicio que son propias de nuestra profesión. Se concluye que las enfermeras con un estrés muy alto reportan retrasos en el cumplimiento de sus obligaciones. Pero aun con un estrés moderado dan su cumplimiento a su responsabilidad.

En el cuadro N°4 los resultados en el estrés y desempeño laboral en la dimensión de experticia en el enfermero en el servicio de emergencia, se desprende; que el 86.7 % de enfermeros con estrés laboral moderado predominó el 66.7% el desempeño laboral bueno en la dimensión de experticia. Del 13.3% de enfermeros con estrés laboral severo predominó en un 13.3 % el desempeño laboral bueno en la dimensión de experticia.

Al respecto Molero C. muestra; el 28,6% de enfermeras con estrés laboral leve predominó en 20% el desempeño laboral bueno en la dimensión de experticia. Del 25,7% de enfermeras con estrés laboral severo predominó en 17,1% el desempeño laboral malo en la dimensión de experticia. Del

45,7% de enfermeras con estrés laboral moderado predominó en 28,6% el desempeño laboral regular en la dimensión de experticia.

Los resultados encontrados son similares a nuestra investigación, recordemos que a lo largo de su carrera profesional la enfermera(o) van adquiriendo destrezas y realizan la especialidad según áreas, lo que permite al profesional estar actualizándose de acuerdo a las nuevas investigaciones que se presentan para brindar una atención de calidad. Puesto que los años de experiencia le permite un mejor desenvolvimiento en su ámbito profesional. Las enfermeras con estrés negativo realizan actividades rutinarias y pragmáticas solo por cumplir.

En cuanto al estrés y desempeño laboral en la dimensión de iniciativa en el enfermero en el servicio de emergencia; el 86.7 % de enfermeras(os) con estrés laboral moderado predominó el 73.3% el desempeño laboral bueno en la dimensión de iniciativa. Del 13.3% de enfermeras(os) con estrés laboral severo predominó en un 10.0 % el desempeño laboral regular en la dimensión de iniciativa.(cuadro N° 5).

Reyes B, define a la iniciativa como una competencia que marca el rumbo de acciones concretas y supone adoptar una actitud proactiva anticipándose a una situación o problema, siendo capaz de imaginar, emprender, desarrollar y evaluar planteamientos, acciones o proyectos individuales o colectivos con creatividad, confianza, responsabilidad y sentido crítico.

Asimismo Molero C.hallo que; Del 28,6% de enfermeras con estrés laboral leve predominó en 17,1% el desempeño laboral bueno en la dimensión de iniciativa. Del 25,7% de enfermeras con estrés laboral severo

predominó en 14,3% el desempeño laboral malo en la dimensión de iniciativa.

Los resultados hallados son parecidos a la de nuestra investigación, Recordemos que iniciativa es la capacidad para idear o emprender acciones. Así que las enfermeras con estrés negativo tienen menor disposición para idear o emprender nuevas acciones.

CONCLUSIONES

1. Respecto a la relación entre estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. El 83.3% (25) de enfermeros con estrés laboral moderado predominó el 56.6%(17) el desempeño laboral bueno. Del 16.7%(5) de enfermeros con estrés laboral severo predominó en un 10.0 %(3) el desempeño laboral regular. Este objetivo fue alcanzado ya que se estableció que el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral, pues a mayores niveles de estrés laboral le corresponde menores niveles de desempeño laboral.
2. La relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de resultado, se observa que el 86.7%(26) de enfermeros con estrés laboral moderado predominó el 60.0%(18) el desempeño laboral es bueno en la dimensión de resultados. Del 13.3% (4) de enfermeros con estrés laboral severo predominó en un 13.3%(4) el desempeño laboral malo en la dimensión de resultado. Estableciendo que el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la dimensión de resultados en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho. Vale decir, a mayor nivel de estrés laboral es menor la productividad laboral.
3. Al establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad, se observó que el 86.7%(26) de enfermeros con estrés laboral moderado predominó el 70.0%(21) el desempeño laboral bueno en la dimensión de responsabilidad. Del 13.3%(4) de enfermeros con estrés laboral severo predominó en un 10.0%(3) el desempeño laboral regular en la dimensión de responsabilidad. Se concluye que el estrés se relaciona inversamente con el

desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.

4. Concerniente al objetivo de precisar la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de experticia, se aprecia que el 86.7%(26) de enfermeros con estrés laboral moderado predominó el 66.7%(20) el desempeño laboral bueno en la dimensión de experticia. Del 13.3%(4) de enfermeros con estrés laboral severo predominó en un 13.3%(4) el desempeño laboral bueno en la dimensión de experticia. Se encuentra efectivizado porque se llegó a establecer que el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la dimensión de experticia en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. Significando que a mayor nivel de estrés es mayor el número de actividades rutinarias y pragmáticas solo por cumplir.
5. Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de iniciativa en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. Se verifica que el 86.7%(26) de enfermero con estrés laboral moderado predominó el 73.3%(22) el desempeño laboral bueno en la dimensión de iniciativa. Del 13.3%(4) de enfermero con estrés laboral severo predominó en un 10.0%(3) el desempeño laboral regular en la dimensión de iniciativa. También se llegó a establecer la relación significativa e inversa entre el estrés y el desempeño laboral en la dimensión de iniciativa.

RECOMENDACIONES

1. Al jefe de servicio se recomienda tomar medidas adecuadas para mejorar el desempeño laboral en base al análisis del estrés de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. Promoviendo espacios de relajación de 20 min para cada turno, para poder incentivar a las enfermeras y lograr que su desempeño sea más activo y menos estresante.
2. Realizar evaluaciones de los resultados de los grupos de las enfermeros(as) del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. Los exámenes deben ser periódicos al personal para identificar causas y efectos, y prevenir el estrés en el personal de salud para que este no influya de forma negativa en la atención al usuario. Además, se recomienda para mejor desempeño el establecimiento de metas detalladas a favor de los pacientes.
3. Se recomienda al área de recursos humanos evaluar la responsabilidad del servicio de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.
4. Considerar junto al desempeño laboral a la experticia para la asignación de liderazgos en los puestos claves de salud en el servicio de emergencias del Hospital Regional de Ayacucho. Esto permitirá generar un plan de mejora continua de calidad y así promover el trabajo en equipo, orientado en mejorar las relaciones interpersonales en beneficio del paciente para brindar una calidad de atención.
5. Explotar la proactividad y la iniciativa de mejorar los servicios, en base a capacitaciones cortas, medianas e inclusive maestrías por convenio, en aras de

mejorar del desempeño laboral y disminuir cada vez más el estrés en el servicio de emergencias del Hospital Regional de Ayacucho.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Organización Mundial de la Salud. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo Francia; 2008.
2. Del Hoyo Delgado MA. Estrés laboral España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo; 2004.
3. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Ginebra; 2016.
4. Instituto de Análisis y Comunicación Integración. Encuesta sobre estrés en población peruana. IAC-Integración , editor. Lima - Perú; 2014.
5. Nunura Linares LE. Burnout en profesionales de establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lima Metropolitana. Tesis de licenciatura. Lima - Perú: Universidad de Lima.; 2016.
6. Cargua Quishpe JR. Efectos del estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital General Francisco de Orellana. Año 2013-2014. Tesis de licenciatura. Loja - Ecuador: Universidad Nacional de Loja; 2015.
7. Fernández Ramírez GE. Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis de licenciatura. Lima - 2015: Universidad César Vallejo; 2015.
8. Machicado Huaycani Y. Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno-2016. Tesis de

- licenciatura. Puno - Perú: Universidad Nacional de Puno; 2016.
9. Salazar Chu P. Influencia del estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el Hospital III Goyeneche Arequipa, 2016. Tesis de licenciatura. Arequipa - Perú: Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa; 2016.
 10. Mendoza Valdez B, Sánchez Muñoz A. Tiempo de servicio y nivel de estrés laboral en las enfermeras de las unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo-2017. Tesis de licenciatura. Trujillo - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2017.
 11. Sulca Arango Y. Estrés de los trabajadores y calidad de atención en un Centro de Salud. Ayacucho, 2016. Tesis de maestría. Ayacucho - Perú: Universidad César Vallejo; 2016.
 12. Atme Cabrera D. Tiempo de servicio y estrés laboral en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2017. Tesis de licenciatura. Ayacucho - Perú: Universidad Alas Peruanas; 2018.
 13. Meza M. Estrés laboral en profesionales de Enfermería de la Universidad de Costa Rica. Tesis de licenciatura. Costa Rica.; 2018.
 14. Chucle C. Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis. Tesis de licenciatura. Chíncha- Perú: Universidad Maria Auxiliadora; 2019.
 15. Huamán R. Nivel de estrés y desempeño laboral del Personal de Enfermería en la atención del paciente en el Hospital Rene Toche Groppo - Chíncha 2018. Tesis de licenciatura. Chíncha - Perú: Universidad Inca Garcilozo de la Vega; 2018.

16. Chung K, 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 de licenciatura. Trujillo- Perú;; 2018.
17. Roas Lavi ZM. Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Apoyo Camaná, 2015. Tesis de licenciatura. Arequipa - Perú: Universidad Alas Peruanas; 2017.
18. Molero Cáceres G. Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. Tesis de maestría. Ayacucho - Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2016.
19. Díaz Oviedo A. Adaptación y estrés laboral en el personal de las unidades médico-quirúrgicas 2 , editor. Lima - Perú: Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas; 2013.
20. Díaz de Flores L. Análisis de los conceptos del modelo de adaptación de Callista Roy. 2002 enero; 2(2): p. 22 - 23.
21. Marriner Tomey A, Raile Alligood M. Modelos y teorías de enfermería. Elsevier-Mosby. 2011.
22. Universidad Católica Bolivariana San Pablo. El estrés laboral como síntoma de una empresa. Perspectivas. 2007; 20: p. 55-56.
23. Siegrist J. Adverse Health effects of high-effort/low-reward conditions. Journal of Occupational health Psychology. 1996; 1(1): p. 27-41.
24. Faria de Melo F. Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral. 1995.
25. Pedraza E, Amaya G, Conde M. Desempeño laboral y estabilidad del personal

- administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia.
Revista de Ciencias Sociales. 2010; 3(16): p. 493 - 505.
26. Chiavenato I. Comportamiento Organizacional Ciudad de México: Editorial Mc. Graw Hill; 2004.
27. Galindo Colos G. Nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los profesionales de salud y su relación con el desempeño laboral en las Fuerzas Armadas. Tesis de maestría. Ayacucho - Perú: Universidad César Vallejo; 2015.
28. McGregor D. El lado humano de las organizaciones Bogotá - Colombia: McGraw Hill; 1994.
29. Rodríguez Orozco I. Evaluación del desempeño. Tesis de maestría. Madrid - España: Universidad Pontificia Comillas; 2017.
30. Salazar Chu P. Influencia del estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el Hospital III Goyeneche Arequipa, 2016. Tesis de licenciatura. Arequipa: Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa; 2016..

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de consistencia.

TÍTULO: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ENFERMERO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2010.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES UNO	MEDOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?	Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.	A mayor nivel de estrés, menor desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.	X. Estrés laboral X ₁ . Esfuerzo X ₂ . Recompensa X ₃ . Implicación	Enfoque Cuantitativo Nivel Correlacionar Diseño No experimental Población 40 enfermeras asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho. Muestra 30 enfermeras Técnica: Encuesta Instrumento - Escala de estrés laboral (siegrist 1996 y modificado y adaptado
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICAS	DOS	
a) ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de resultados en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020? b) ¿Cuál es la relación entre estrés y	a) Identificar la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de resultados en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. b) Identificar la relación entre estrés y	a) A mayor nivel de estrés menor será el desempeño laboral en la dimensión resultados en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. b) A mayor nivel de estrés menor será el	Y. Desempeño laboral Y ₁ . Resultados Y ₂ . Responsabilidad Y ₃ . Experticia Y ₄ . Iniciativa	

<p>desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de experticia en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de iniciativa en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020?</p>	<p>desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.</p> <p>c) Identificar la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de experticia en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.</p> <p>d) Identificar la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de iniciativa en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.</p>	<p>desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.</p> <p>c) A mayor nivel de estrés menor será el desempeño laboral en la dimensión de experticia en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.</p> <p>d) A mayor nivel de estrés menor será el desempeño laboral en la dimensión de iniciativa en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.</p>		<p>por wilber A. Leguia Franco 2018)</p> <p>- Escala del desempeño laboral de Colos 2016</p> <p>Tratamiento estadístico</p> <p>Coefficiente de correlación</p> <p>Coefficiente de Correlación Tau “b” de Kendall y Alfa de Cronbach.</p> <p>.</p>
--	---	--	--	--

ANEXO 2

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

(Siegrist, 1996 modificado por wilber A. Leguia Franco 2018)

Introducción. Apreciada licenciada. En esta oportunidad solicito su colaboración respondiendo con sinceridad a la presente escala anónima. No existen respuestas buenas ni malas.

Instructivo. A continuación, encontrará un conjunto de enunciados sobre situaciones que pueden resultarle estresantes en su trabajo. Por favor, luego de leer cada oración, rodee con un círculo la opción que mejor representa sus sentimientos y experiencias. Por favor, no deje ningún ítem en blanco y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Sus respuestas serán completamente anónimas y toda la información que usted suministre será estrictamente confidencial y empleada sólo con fines de investigación. Muchas gracias por su tiempo y su valiosa colaboración.

I. DATOS GENERALES

- 1.1. ¿Cuál es su edad? _____ años
- 1.2. ¿Cuántos años viene laborando en el hospital? _____ años
- 1.3. ¿Cuál es su condición laboral?
Nombrada () Contratada ()

II. DATOS ESPECÍFICOS

N°	ITEMS	Nada	Poco	Bastante	Mucho
		0	1	2	3
	ESFUERZO				
1	A menudo, debido a la cantidad de tareas que tengo trabajo a un ritmo muy apurado.				
2	Me interrumpen y molestan con frecuencia en mi trabajo.				
3	En mi trabajo tengo mucha responsabilidad.				
4	A menudo, me veo obligado a trabajar más tiempo de lo estipulado.				
5	Mi trabajo requiere esfuerzo físico.				

6	En los últimos tiempos, tengo cada vez más trabajo.				
	RECOMPENSA				
7	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.				
8	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco.				
9	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.				
10	En mi trabajo me tratan injustamente.				
11	Las oportunidades de promoción en mi trabajo son escasas.				
12	Estoy padeciendo o esperando un empeoramiento de mis condiciones de trabajo (horario, carga laboral, salario, etc.).				
13	Mi puesto de trabajo está en peligro.				
14	Teniendo en cuenta mi formación considero adecuado el cargo que desempeño.				
15	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.				
16	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen adecuadas.				
17	Si pienso en todos los esfuerzos que he realizado, mi sueldo me parece adecuado.				
	IMPLICACIÓN				
18	Siempre me falta tiempo para terminar el trabajo.				
19	Muchos días me despierto con los problemas del trabajo en la cabeza.				
20	Al llegar a casa me olvido fácilmente del trabajo.				
21	Las personas más cercanas dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo.				
22	No puedo olvidarme del trabajo, incluso por la noche estoy pensando en él.				
23	Cuando aplazo algo que necesariamente tenía que hacer hoy, no puedo dormir por la noche.				

Categorías

Alto: 49-69

Medio: 24-46

Bajo: 13-23

ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

(Colos, 2016)

Introducción. Apreciada licenciada. En esta oportunidad solicito su colaboración respondiendo con sinceridad a la presente escala anónima. No existen respuestas buenas ni malas.

Instructivo. A continuación, se le presenta una escala de desempeño laboral. Se le agradece resolverlo sin pensar mucho la respuesta, para poder obtener resultados verdaderos en apoyo a una investigación de tesis, la cuál será utilizada únicamente con

finés educativos, por lo que no afecta su puesto de trabajo.

Responda las siguientes preguntas con honestidad, marcando X en la respuesta que considere adecuada.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		0	1	2	3	4
	RESULTADOS					
1	Tengo la capacidad de trabajar bajo presión.					
2	Tengo la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo.					
3	Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se presentan.					
4	Tengo la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente.					
	RESPONSABILIDAD					
5	Aplica los valores institucionales en mi puesto de trabajo.					
6	Soy puntual con la entrega de trabajos que se asignan.					
7	Tengo la capacidad de realizar mi trabajo sin errores, y en el tiempo requerido.					
8	Cumplo lo que me comprometo a realizar.					
	EXPERIENCIA					

9	En ausencia de mi jefe inmediato asumo responsabilidad.					
10	Poseo el conocimiento adecuado para desempeñar mi puesto.					
11	Muestro seguridad en las actividades que realizo.					
12	Me adapto fácilmente a los cambios.					
	INICIATIVA					
13	Aunque no se me solicite brindo más tiempo de lo requerido.					
14	Participo con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo.					
15	Confío en los demás miembros del equipo para lograr los objetivos de mi área de trabajo.					
16	Siempre estoy dispuesto a asumir los retos.					

Malo 16-32

Regular 33- 48

Bueno 49- 64

ANEXO 3

ANEXO N°3

5.1 Resultados descriptivos variable independiente

5.1.1 Estrés laboral en la dimensión esfuerzo

Los resultados se basan en una muestra de 30, y para analizar la dimensión esfuerzo, se considera las preguntas siguientes:

P1 : A menudo, debido a la cantidad de tareas que tengo trabajo a un ritmo muy apurado.

P2 : Me interrumpen y molestan con frecuencia en mi trabajo.

P3 : En mi trabajo tengo mucha responsabilidad.

P4 : A menudo, me veo obligado a trabajar más tiempo de lo estipulado.

P5 : Mi trabajo requiere esfuerzo físico.

P6 : En los últimos tiempos, tengo cada vez más trabajo.

Teniendo la frecuencia en porcentajes de las preguntas:

Tabla N° 2 : Estrés laboral en la dimensión esfuerzo

Esfuerzo	%P1	%P2	%P3	%P4	%P5	%P6
Nada	13.3	6.7	0.0	20.0	0.0	6.7
Poco	13.3	63.3	10.0	46.7	10.0	6.7
Bastante	30.0	16.7	40.0	20.0	33.3	73.3
Mucho	43.3	13.3	50.0	13.3	56.7	13.3
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Donde:

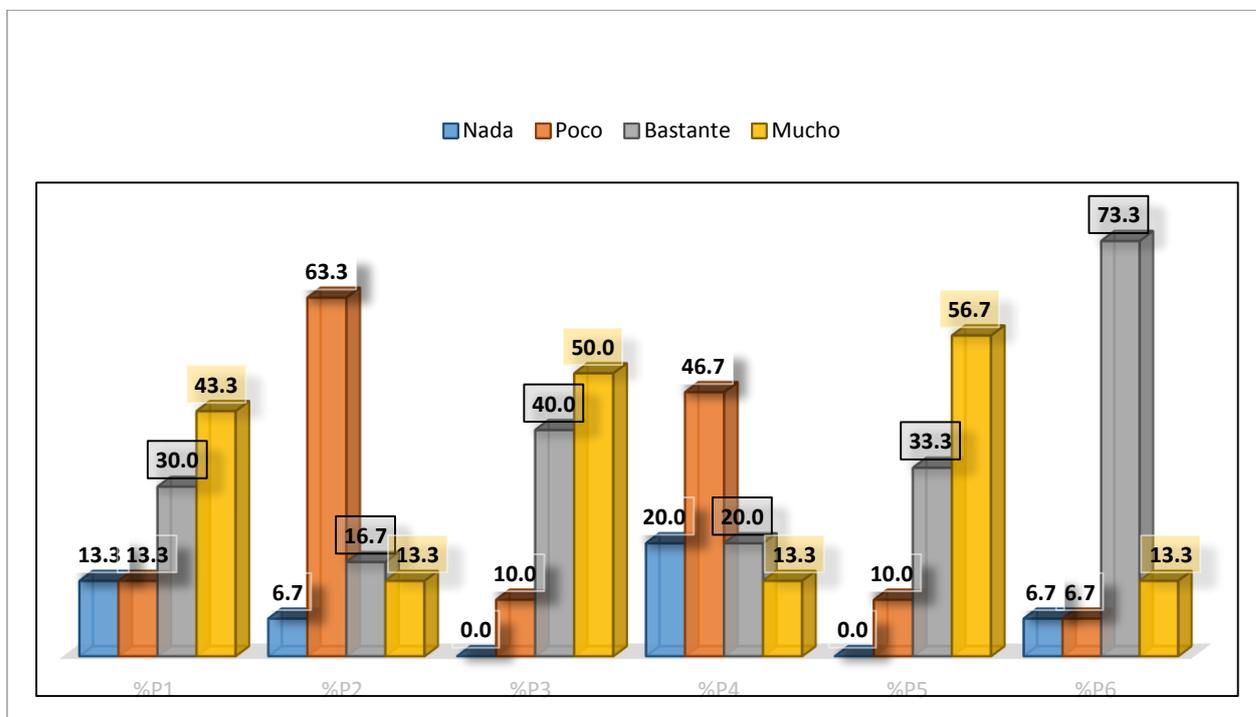
%P1,%P2,%P3,%P4,%P5 y %P6 : Frecuencia en porcentajes de respuesta de la pregunta 1 a la pregunta 6., perteneciente a la dimensión esfuerzo de la variable independiente estrés laboral.

Escala ordinal : nada, poco, bastante y mucho.

El cuadro 5.1 se interpreta el %P1 donde menciona el ritmo de trabajo es apurado, en el trabajo es considerado “bastante” con un 30% y “mucho” con 43.35%. Así mismo el %P2 sobre la frecuencia de interrupción se identifica que “un poco” con 63.3%, seguido de “bastante” con 16.7%. En relación al %P3 se considera como “bastante” con 40% y “mucho” con 50%. En la pregunta %P4 sobre el mayor tiempo de trabajo es

considerado “poco” con un 46.7% y 20% como “bastante”. Y en requerimiento de esfuerzo físico en el %P5 con “Mucho” en un 56.7%, finalmente sobre el exceso de trabajo se tiene que, en la característica “bastante” se tiene un 73.3%.

Gráfico N° 1 : Estrés laboral en la dimensión esfuerzo



5.1.2 Estrés laboral en la dimensión recompensa

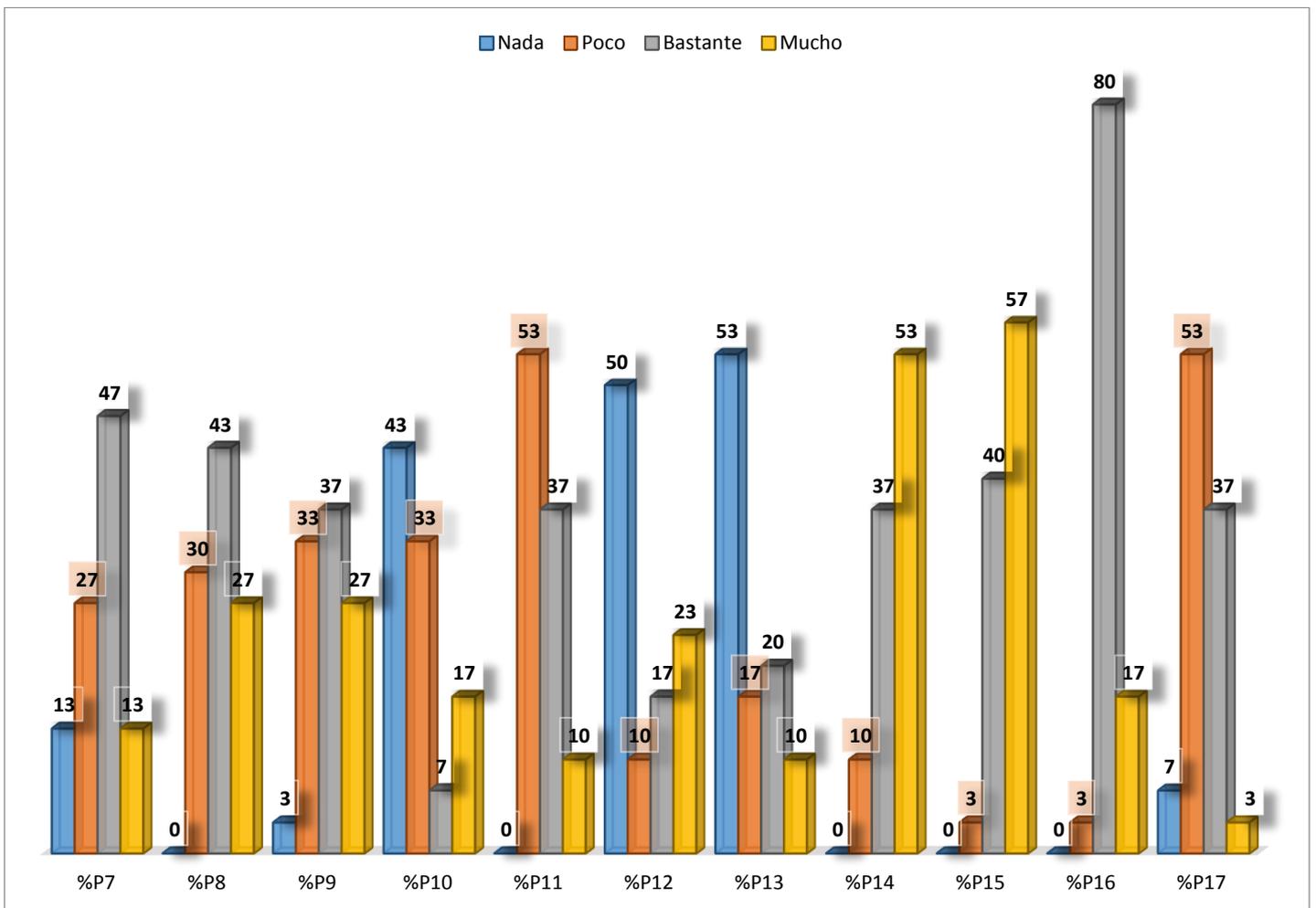
Tabla N° 3 : Estrés laboral en la dimensión recompensa

RECOMPENSA	%P7	%P8	%P9	%P10	%P11	%P12	%P13	%P14	%P15	%P16	%P17
Nada	13,3	0,0	3,3	43,3	0,0	50,0	53,3	0	0	0	6,7
Poco	26,7	30,0	33,3	33,3	53,3	10,0	16,7	10,0	3,3	3,3	53,3
Bastante	46,7	43,3	36,7	6,7	36,7	16,7	20,0	36,7	40,0	80,0	36,7
Mucho	13,3	26,7	26,7	16,7	10,0	23,3	10,0	53,3	56,7	16,7	3,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Se interpreta el cuadro, en el %P7 hay reconocimiento considerado “bastante” en un 46.7%, en la %P8 se califica como “bastante” el reconocimiento de los compañeros de trabajo, en el P9 se califica como “bastante” el apoyo recibido por los compañeros de trabajo. Asimismo, en el %P10 se deduce con un 43.3% que no hay trato injusto, en el %P11 sobre las oportunidades de promoción en el trabajo, se considerada como “poco” con un 53.3%.

De la misma manera en el %P12 sobre el padecimiento de carga de trabajo el resultado es de 50% que no hay carga de trabajo, el %P13 con un 53.3% que mi puesto de trabajo no esta en peligro de cierre de labores, el %P14 sobre la consideración de adecuado el puesto de trabajo a mi profesión es calificado como “Mucho” con un 53.3%. Y en el %P15 sobre el reconocimiento en el centro de trabajo es considerado como “mucho” en un 56.8%. Y sobre las aspiraciones de ascender por la trayectoria profesional ganada en el P16 se tiene como “bastante” en un 80%, finalmente en el %P17 sobre el sueldo adecuado por las labores desarrolladas se tiene como “poco” con 53.3%. En el siguiente gráfico se observa lo mencionado. (ver anexo N° 2 de instrumentos)

Gráfico N° 2 : Estrés laboral en la dimensión recompensa



5.1.3 Estrés laboral en la dimensión recompensa

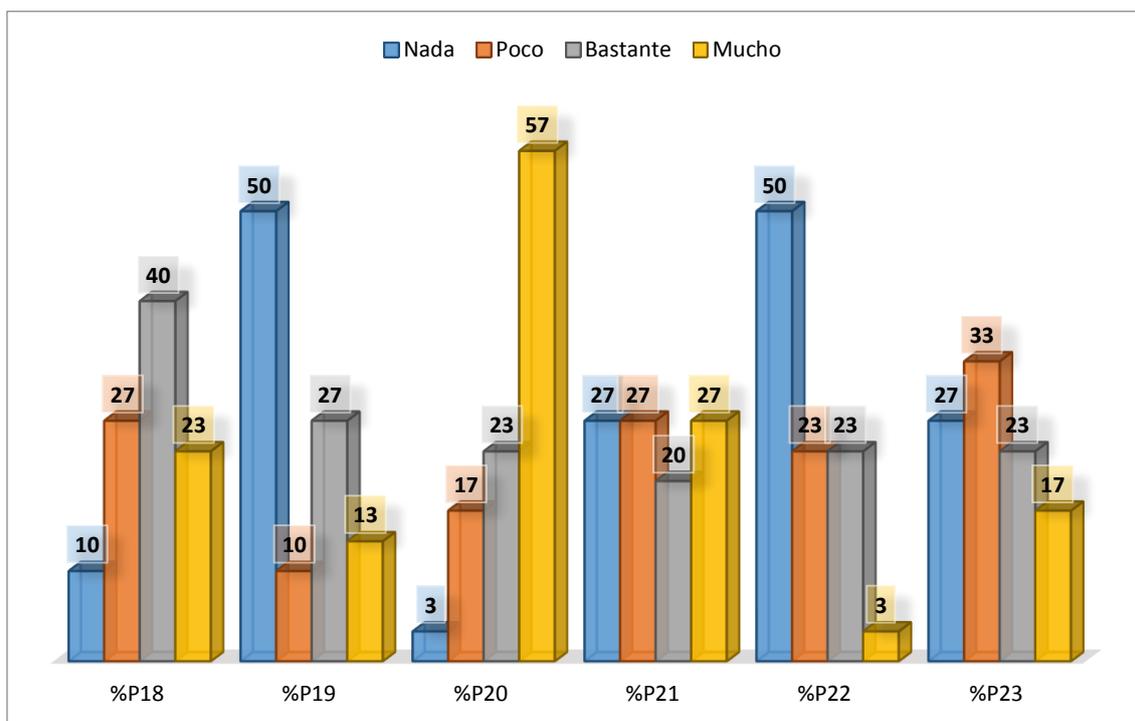
En la siguiente tabla se observa:

Tabla N° 4 : Estrés laboral en la dimensión implicación

IMPLICACIÓN	%P18	%P19	%P20	%P21	%P22	%P23
Nada	10	50	3	27	50	27
Poco	27	10	17	27	23	33
Bastante	40	27	23	20	23	23
Mucho	23	13	57	27	3	17
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

En la tabla se interpreta en el %P18 que falta tiempo para terminar mis labores diarias es calificado como “bastante” con un 40%, en %P19 sobre la saturación por problemas en el trabajo se considera como “nada” con un 50%, asimismo en el %P20 sobre olvidar el trabajo al llegar a casa es considerado como “mucho” con un 57%, de la misma manera en el %P21 sobre el sacrificio en exceso del trabajo, se tiene que el 27% menciona “nada”, también 27% dice “poco” y “mucho” también califica con 27%. En el %P22 el 50% califica como “nada”. Y finalmente el %P23 sobre el aplazar actividades que debería realizarse hoy se tiene un 33% considera como “poco”. (ver anexo N° 2 de instrumentos)

Gráfico N° 3 : Estrés laboral en la dimensión implicación



5.2 Resultados Descriptivos Variable Dependiente

5.2.1 Desempeño laboral en la dimensión resultados

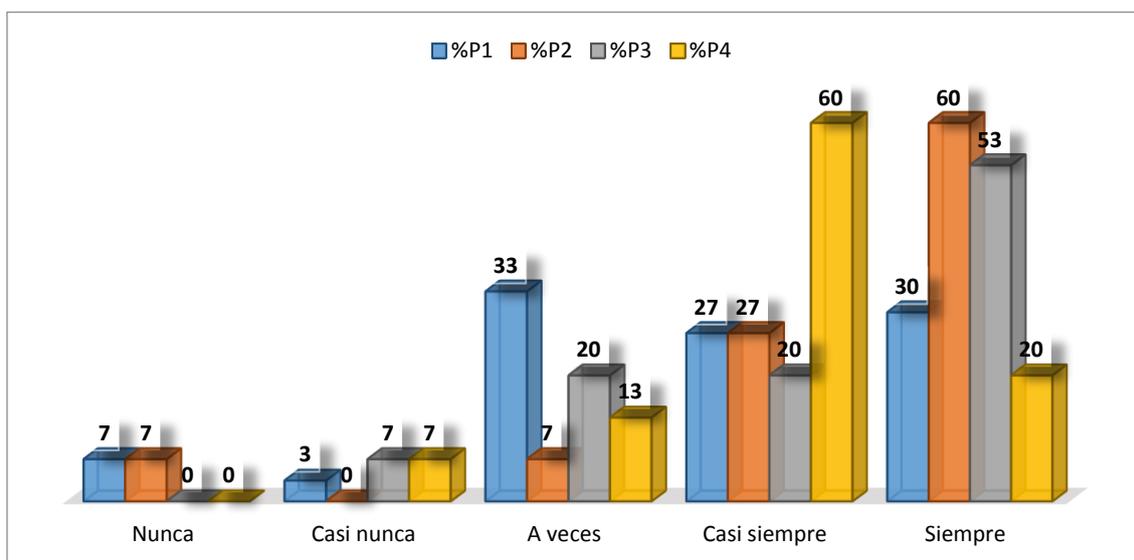
Tabla N° 5 : Desempeño laboral en la dimensión resultados

	%P1	%P2	%P3	%P4
Nunca	7	7	0	0'
Casi nunca	3	0	7	7
A veces	33	7	20	13
Casi siempre	27	27	20	60
Siempre	30	60	53	20
Total	100	100	100	100

En P1 sobre la capacidad de trabajar bajo presión, se califica como a veces con un 33%, seguido de siempre con un 30% y casi siempre con 27%. En P2 sobre la efectividad en el uso de herramientas de trabajo se tiene que el 60% menciona siempre, y P3 sobre la capacidad de vencer obstáculos que se presentan en un 53% menciona que siempre. Finalmente en P4 sobre la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente se tiene que el 60% califica como siempre. (ver anexo N° 2 de instrumentos)

A continuación el gráfico:

Gráfico N° 4 : Desempeño laboral en la dimensión resultados



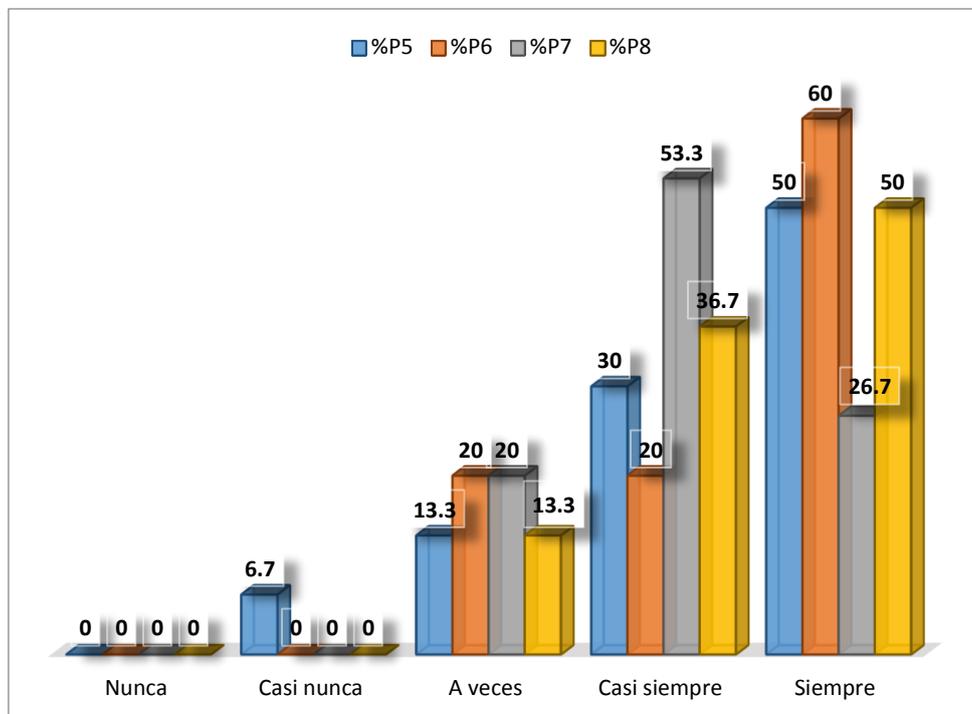
5.2.2 Desempeño laboral en la dimensión responsabilidad

Tabla N° 6: Desempeño laboral en la dimensión responsabilidad

	%P5	%P6	%P7	%P8
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	6.7	0	0	0
A veces	13.3	20	20.0	13.3
Casi siempre	30.0	20	53.3	36.7
Siempre	50.0	60	26.7	50.0
Total	100	100	100	100

En la P5 sobre aplicación de los valores institucionales el 50% menciona siempre, en el P6 sobre la puntualidad de entrega de trabajos, el 60% menciona que siempre, asimismo en el P7 sobre la capacidad de trabajo sin errores se tiene que el 53.3% califica de casi siempre. Y en el P8 sobre el cumplimiento de actividades y gestiones un 50% menciona que es siempre. A continuación la gráfica correspondiente: (ver anexo N° 2 de instrumentos)

Gráfico N° 5 : Desempeño laboral en la dimensión responsabilidad



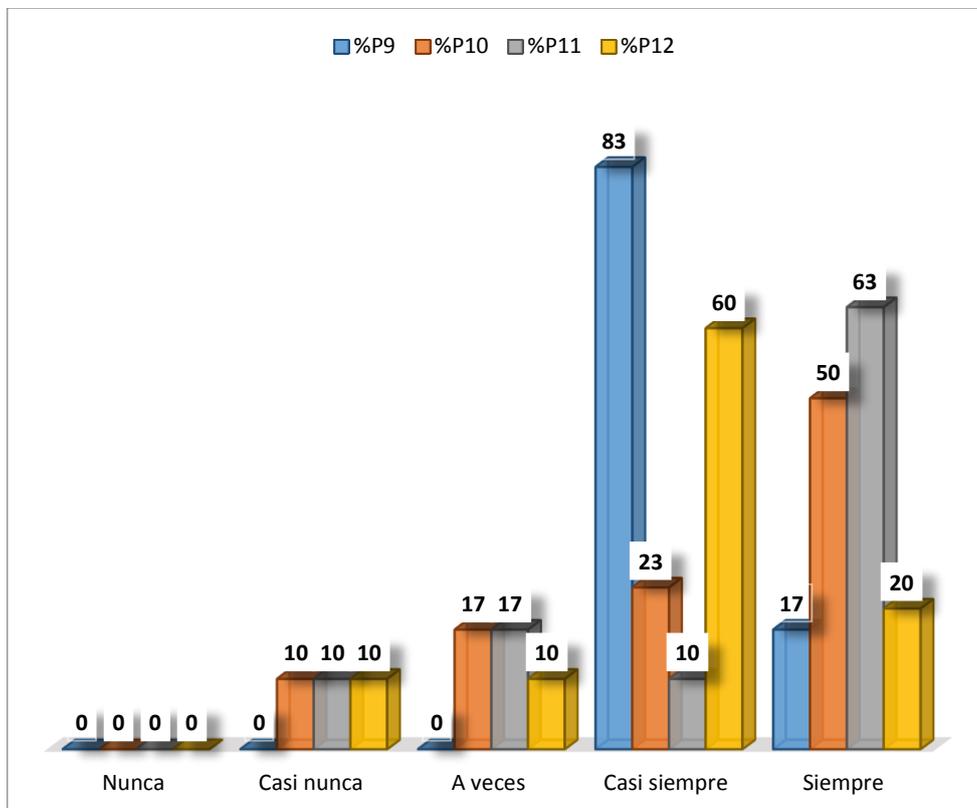
5.2.3 Desempeño laboral en la dimensión experiencia

Tabla N° 7: Desempeño laboral en la dimensión experiencia

	%P9	%P10	%P11	%P12
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	10	10	10
A veces	0	17	17	10
Casi siempre	83	23	10	60
Siempre	17	50	63	20
Total	100	100	100	100

De la tabla anterior, en la P9 sobre el liderazgo en ausencia del jefe superior, el 83% lo califica como casi siempre, en el P10 sobre el conocimiento adecuado del puesto de trabajo, asimismo en el P11 sobre la seguridad en los trabajos realizados el 63% menciona que siempre. El P12 sobre la adaptación fácil a los cambios el 60% dice casi siempre. A continuación el gráfico respectivo. (ver anexo N° 2 de instrumentos)

Gráfico N° 6: Desempeño laboral en la dimensión experiencia



5.2.4 Desempeño laboral en la dimensión iniciativa

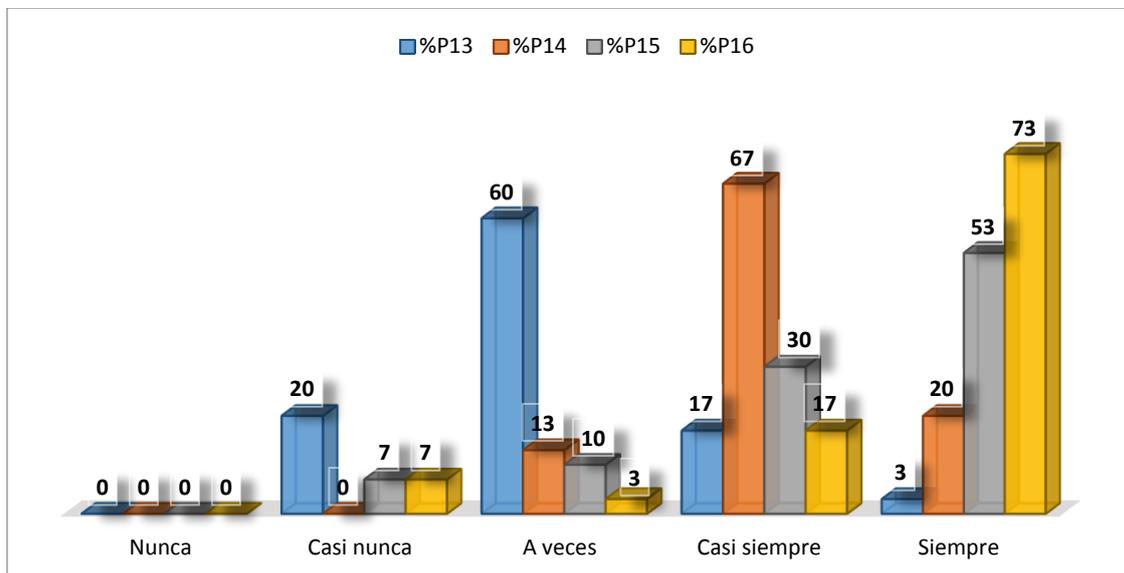
Tabla N° 8: Desempeño laboral en la dimensión iniciativa

	%P13	%P14	%P15	%P16
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	20	0	7	7
A veces	60	13	10	3
Casi siempre	17	67	30	17
Siempre	3	20	53	73
Total	100	100	100	100

De la tabla N° 5.2.4 se tiene que, P13 menciona que el 60% brinda un servicio con mayor tiempo de lo requerido, en el P14 dice que se participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo con un 67% califica como casi siempre, el P15 dice que confío en los demás miembros del equipo con un 53% menciona siempre. Y el P16 califica con 73% el estar dispuesto a asumir retos. Seguidamente el gráfico:

(ver anexo N° 2 de instrumentos)

Gráfico N° 7: Desempeño laboral en la dimensión iniciativa



5.3 Resultados Inferenciales

5.3.1. Confiabilidad de la variable estrés laboral

a) Dimensión Esfuerzo

En la siguiente tabla se muestra:

Tabla N° 9 : Resumen de procesamiento de casos de “confiabilidad”

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido^a	0	,0
	Total	30	100,0

Tabla N°10: Estadística de fiabilidad de la dimensión esfuerzo

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,635	6

- El valor de 0.635 es alto, lo cual incrementa la fiabilidad de la dimensión esfuerzo.

b) Dimensión Recompensa

En la siguiente tabla se muestra:

Tabla N°11: Resumen de procesamiento de casos “recompensa”

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido^a	0	,0
	Total	30	100,0

Tabla N°12: Estadística de fiabilidad de la dimensión recompensa.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,269	11

- El valor de 0.269 es alto, lo cual incrementa la fiabilidad de la dimensión recompensa..

c) Dimensión Implicación

En la siguiente tabla se muestra:

Tabla N°13: Resumen de procesamiento de casos “implicación”

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido^a	0	,0
	Total	30	100,0

Tabla N°14: Estadística de fiabilidad de la dimensión implicación.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,791	6

- El valor de 0.791 es alto, lo cual incrementa la fiabilidad de la dimensión implicación.

5.3.2. Fiabilidad de variable Desempeño Laboral

a) Dimensión Resultados

En la siguiente tabla se muestra:

Tabla N°15: Resumen de procesamiento de casos “resultados”

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido^a	0	,0
	Total	30	100,0

Tabla N°16: Estadística de fiabilidad de la dimensión resultado.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,670	4

- El valor de 0.670 es alto, lo cual incrementa la fiabilidad de la dimensión resultado.

b) Dimensión Responsabilidad

En la siguiente tabla se muestra:

Tabla N°17: Resumen de procesamiento de casos “responsabilidad”

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido^a	0	,0
	Total	30	100,0

Tabla N°18: Estadística de fiabilidad de la dimensión responsabilidad.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,839	4

- El valor de 0.839 es alto, lo cual incrementa la fiabilidad de la dimensión responsabilidad.

c) Dimensión Experiencia

En la siguiente tabla se muestra:

Tabla N°19: Resumen de procesamiento de casos “experiencia”

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido^a	0	,0
	Total	30	100,0

Tabla N°20: Estadística de fiabilidad de la dimensión experiencia.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,724	4

- El valor de 0.724 es alto, lo cual incrementa la fiabilidad de la dimensión experiencia.

d) Dimensión Iniciativa

En la siguiente tabla se muestra:

Tabla N°21: Resumen de procesamiento de casos “iniciativa”

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Tabla N°22: Estadística de fiabilidad de la dimensión iniciativa.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,647	4

- El valor de 0.647 es alto, lo cual incrementa la fiabilidad de la dimensión iniciativa.

5.3 Otro tipo de resultados

5.3.1 Prueba de hipótesis

Para el contraste de las hipótesis, mediante el cálculo del Coeficiente de Correlación Tau “b” de Kendall para establecer el tipo y grado de correlación entre las variables.

Así tenemos:

Tabla N°23: Correlación de variables Tau “b” de Kendall

Correlaciones					
			X	Y	
La	Tau_b de Kendall	X	Coeficiente de correlación	1,000	-,374**
			Sig. (bilateral)	.	,006
			N	30	30
	Y	Coeficiente de correlación	-,374**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,006	.	
		N	30	30	
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).					

correlación de Kendall es altamente significativa y es negativa lo cual remarca que los valores de una variable aumentan y de la otra disminuyen de manera constante.

Si hablamos de las variables se dice que, cuando el estrés laboral, aumentan disminuye el desempeño laboral, por tanto son inversamente proporcionales.

Asimismo, la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis alterna es aceptada por la existencia de correlación