

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



**"ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL DE LA MERCED, 2020"**

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

**AUTORES:
JENIFER PATRICIA MACHACUAY CASTILLÓN
GISELA VERA BALBÍN**

**Callao, 2020
PERÚ**

**"ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL DE LA MERCED, 2020"**

AUTORES:
JENIFER PATRICIA MACHACUAY CASTILLÓN
GISELA VERA BALBÍN

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO PRESIDENTA
- Dra. ANA LUCY SICCHA MACASSI SECRETARIA
- Dra. ANA MARÍA YAMUNAQUE MORALES VOCAL

ASESORA : Dr. CARBONEL PEZO, ROBERTO JOSÉ

Nº de Libro : 04 - 2020

Nº de Acta : 119 - 2020

Fecha de Aprobación de la tesis: Bellavista, 11 de Noviembre del 2020

RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 260-2020-D/FCS.- Callao; 05 de
Noviembre del 2020

DEDICATORIA:

Con amor y cariño a mis padres ESTEBAN, PATRICIA y hermana por estar presentes en cada momento y circunstancias de mi vida brindándome impulso, fuerza y optimismo.

JENIFER

A los grandes pilares de mi vida mi Madre ANA MARIA, hermanos y sobrinas que son mi motivo para continuar con mis objetivos, a mi Padre JORGE que desde el cielo se sienta orgulloso de mis logros.

GI SELA

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Callao, a la Sección de posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, por darnos la oportunidad de continuar instruyéndonos en nuestra vida profesional.

Al Hospital Regional Docente de Medicina Tropical JULIO DEMARINI CARO por las facilidades y la accesibilidad en el desarrollo de la investigación y aplicación del instrumento.

AL personal que labora en el Hospital; en especial al servicio de Emergencia, por ofrecer su apoyo y colaboración en el desarrollo de los instrumentos.

A nuestros padres y familiares por ser nuestra fuente de inspiración en nuestros logros y objetivos.

Las autoras.

ÍNDICE

	Págs.
ÍNDICE DE TABLAS DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS DE CONTENIDO	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema General	13
1.2.2. Problemas Específicos	13
1.3. Objetivos	14
1.3.1. Objetivo General	14
1.3.2. Objetivos Específicos	14
1.4. Limitantes de la investigación	15
1.4.1. Limitaciones teóricas	15
1.4.2. Limitaciones temporales	15
1.4.3. Limitaciones espaciales	15
II. MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes Internacionales y Nacionales	16
2.2. Bases teóricas	19
2.2.1. La teoría del Síndrome de Burnout, concepto e historia.	19
2.2.2. La teoría Bifactorial de Herzberg en el desempeño laboral	20
2.2.3. Relación del Estrés Laboral con el desempeño laboral del personal de enfermería	20

2.3.	Marco conceptual	22
2.3.1.	El estrés laboral	22
2.3.2.	Dimensiones del estrés laboral	23
2.3.3.	El desempeño laboral	25
2.3.4.	Dimensiones de calidad del sueño	26
2.4.	Definición de términos básicos	28
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	30
3.1.	Hipótesis	30
3.1.1.	Hipótesis General	30
3.1.2.	Hipótesis Específicas	30
3.2.	Definición conceptual de variables	30
3.2.1.	Operacionalización de las variables	32
IV.	DISEÑO METODOLÓGICO	33
4.1.	Tipo y diseño de investigación	33
4.2.	Método de investigación	33
4.3.	Población y muestra	34
4.4.	Lugar de estudio y período desarrollado	34
4.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
4.6.	Análisis y procesamiento de datos	35
4.6.1.	Validez y confiabilidad de los instrumentos	35
V.	RESULTADOS	39
5.1.	Resultados descriptivos	39
5.1.1.	Escala valorativa de las variables	39
5.1.2.	Análisis descriptivo de los resultados de la variable estrés laboral y sus dimensiones	40
5.1.3.	Análisis descriptivo de los resultados de la variable desempeño y sus dimensiones	43
5.1.4.	Distribución de la tabla de contingencia de las variables estrés laboral y desempeño	46
5.2.	Resultados inferenciales	46
5.2.1.	Prueba de normalidad	46

5.2.2.	Prueba de hipótesis general	49
5.2.3	.Prueba de hipótesis específica	50
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
6.1.	Contrastación de los resultados con otros estudios similares	56
6.2.	Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	59
	CONCLUSIONES	60
	RECOMENDACIONES	62
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
	ANEXOS	67
✓	Anexo 1: Matriz de consistencia	68
✓	Anexo 2: Instrumentos validados	69
✓	Anexo 3: Validación de instrumentos	74
✓	Anexo 4: Base de datos	84

ÍNDICE DE TABLAS DE CONTENIDO

	Págs.
Tabla 4.6.1.1. Validación del instrumento por juicio de expertos del cuestionario sobre el estrés laboral	36
Tabla 4.6.1.2. Validación del instrumento por juicio de expertos del cuestionario sobre el desempeño	36
Tabla 4.6.1.3. Valores de los niveles de validez	36
Tabla 4.6.1.4. Valores de los niveles de confiabilidad	38
Tabla 4.6.1.5. Nivel de confiabilidad del instrumento que mide el estrés laboral	38
Tabla 5.1.1.1 Escala valorativa de la variable estrés laboral	39
Tabla 5.1.1.2 Escala valorativa de la variable desempeño	40
Tabla 5.1.2.1 Niveles de distribución de las dimensiones del estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de la merced, 2020	40
Tabla 5.1.2.2 Niveles de distribución del estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de la merced, 2020	40
Tabla 5.1.3.1 Niveles de distribución de las dimensiones del desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de la merced, 2020	43
Tabla 5.1.3.2 Niveles de distribución del desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de la merced, 2020	44

Tabla 5.1.4.1	Nieles de distribución de la tabla de contingencia entre las variables estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020	46
Tabla 5.2.1.1	Prueba de normalidad	47
Tabla 5.2.2.1	Prueba estadística entre el estrés laboral y el desempeño	49
Tabla 5.2.3.1	Prueba estadística entre el estrés laboral y la motivación	51
Tabla 5.2.3.2	Prueba estadística entre el estrés laboral y la responsabilidad	52
Tabla 5.2.3.3	Prueba estadística entre el estrés laboral y el liderazgo y trabajo en equipo	53
Tabla 5.2.3.4	Prueba estadística entre el estrés laboral y la formación y desarrollo personal	55

ÍNDICE DE GRAFICOS DE CONTENIDO

	Págs.
Gráfico 5.1.2.1 Niveles de distribución de las dimensiones del estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020	40
Gráfico 5.1.2.2 Niveles de distribución del estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020	42
Gráfico 5.1.3.1 Niveles de distribución de las dimensiones del desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020	43
Gráfico 5.1.3.2 Niveles de distribución del desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020	45
Gráfico 5.2.1.1 Escala de correlación del coeficiente de Pearson	48

RESUMEN

El estrés laboral, actualmente es uno de los principales problemas en la salud de los trabajadores, y que en consecuencia, afecta el óptimo desempeño laboral en instituciones de salud donde laboran, la investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020. El estudio corresponde al diseño no experimental, transeccional correlacional, el método de investigación es el hipotético – deductivo. La muestra está constituida por 30 personas del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, la técnica de la encuesta, el cuestionario, “Nursing Stress Scale (NSS)” tiene una escala de medición de tipo ordinal consta de 34 ítems con opciones múltiples. Está demostrado que el estrés laboral si tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced; ya que al hacer el análisis estadístico el valor de significancia (valor crítico observado) fue de $0,018 < 0,05$ a un nivel de confianza de 95%. Y con un grado de relación de $-0,430$, es decir, a mayor estrés menor nivel de desempeño y viceversa.

Palabras clave: Estrés laboral, Desempeño laboral, Enfermería.

ABSTRACT

Work stress is currently one of the main problems in the health of workers, and consequently affects the optimal work performance in health institutions where they work, the purpose of the research was to determine the relationship between work stress and performance of the nursing staff of the emergency service of the Hospital de la Merced, 2020. The study corresponds to the non-experimental, transectional correlational design, the research method is hypothetical - deductive. It is made up of 30 people from the nursing staff of the emergency service of the Hospital de la Merced, the survey technique, the questionnaire, "Nursing Stress Scale (NSS)" has an ordinal measurement scale consisting of 34 items with options multiple. It has been demonstrated that work stress does have a significant relationship with the work performance of the nursing staff of the emergency service of the Hospital de la Merced; since when doing the statistical analysis the significance value (critical value observed) was $0.018 < 0.05$ at a confidence level of 95%. And with a relationship degree of -0.430 , that is, the higher the stress, the lower the performance level and vice versa.

Keywords: job stress, job performance, nursing.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las profesiones del área de la salud y sobre todo el personal de enfermería están consideradas como las que presentan mayor grado de estrés, y esto podría ser a causa de la coyuntura actual que presenta una mayor carga laboral. Es sabido que por la naturaleza de su labor el personal de enfermería está en relación constante con más de un paciente al que debe ayudar a afrontar sus temores miedos y ansiedades, así como también de sus familiares.

Según lo señalado por García y Gil, la OMS define que el estrés es un conjunto de acciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción. (36)

El estrés del personal de enfermería y principalmente del área de emergencia en un problema que va acrecentándose por muchos factores como la alta demanda de pacientes, el desabastecimiento de insumos de atención, entre otros que se agudiza en estos tiempos de pandemia a causa del COVID 19; lo que podría ocasionar la disminución en el desempeño y consecuentemente afectar la calidad de atención.

La gran trascendencia social, laboral y humana es que nos motivó a realizar este estudio cuyo propósito es determinar si existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de la Merced, 2020. Para tal efecto se desarrolló y organizó esta investigación en capítulos que detallamos a continuación:

En el primer capítulo se planteó el problema de investigación, describimos la realidad problemática, realizamos también la formulación del problema motivo de esta investigación. En este capítulo también se planteó el objetivo general, así como los objetivos específicos de acuerdo con las dimensiones de la variable desempeño del personal de enfermería y los limitantes de la investigación.

En el segundo capítulo referente al marco teórico, se señaló una revisión bibliográfica de los estudios relacionados con el estrés laboral y el desempeño que realizaron diferentes investigadores en el ámbito nacional e internacional, los cuales nos servirán como antecedentes de la investigación; las bases teóricas y la definición de términos básicos que se relacionan con el estrés laboral y con el desempeño los cuales sustentará nuestro tema de investigación.

En el capítulo tercero se definen las variables con su respectiva operacionalización, así como las hipótesis ligadas a los objetivos de la investigación, las cuales permitirán establecer estadísticamente si existe o no relación entre las variables de estudio.

En el capítulo cuarto se describió la metodología de la investigación, así como también el tipo y diseño empleado. El método aplicado y se describió también la población y la muestra, el lugar de aplicación del estudio, la técnica e instrumento para la recolección de la información requerida. También se mencionó en este capítulo el estadístico correspondiente para el análisis y procesamiento de los datos.

En el capítulo quinto se presentaron los resultados a nivel descriptivo y a nivel inferencial obtenidos de la investigación y los análisis de los mismos. Aquí se procesaron los datos y se realizaron las contrastaciones de las hipótesis.

En el sexto capítulo mostramos la contrastación de los resultados obtenidos en la investigación con los resultados de otros estudios similares que otros autores realizaron. También mencionamos nuestra responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes en investigación de la universidad.

Posteriormente presentamos la conclusión de que el estrés laboral si tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced; ya que

al hacer el análisis estadístico el valor de significancia (valor crítico observado) fue de $0,018 < 0,05$ a un nivel de confianza de 95%. Y con un grado de relación de $-0,430$, es decir, a mayor estrés menor nivel de desempeño y viceversa.

Por último, mencionamos las recomendaciones respectivas que creemos pertinentes como un aporte de nuestra investigación.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el mundo se han dado cambios en el contexto laboral; ya sean de carácter político, económico, y tecnológico, que surge frente a la pandemia, evidenciándose la necesidad de que los trabajadores adquieran mayores competencias, incrementando esfuerzos y especialización para enfrentar el contexto social y asumir nuevas exigencias, lo cual constituye mayor estrés en el aspecto laboral. América Latina y el Caribe, se ha convertido en una de las zonas críticas de la pandemia de COVID-19, exacerbada por estructuras de protección social débiles, sistemas de salud fragmentados y profundas desigualdades.

Es así que el estrés laboral, actualmente es uno de los principales problemas en la salud de los trabajadores, y que en consecuencia, afecta el óptimo desempeño laboral en instituciones de salud donde laboran (1). La sobrecarga de trabajo y el estrés emocional que surge al suponer el tratamiento de pacientes con posibilidad de transmitir la enfermedad del Coronavirus a sus familiares, ello conlleva que se deban cumplir escrupulosamente periodos de cuarentena y medidas de prevención extremas, así como doblegar las jornadas de trabajo reduciéndose en muchos casos el descanso.

El personal de enfermería son los responsables de los cuidados al paciente, con un contacto más directo con los usuarios del sistema sanitario. Los gestores sanitarios calculan la dotación de plantillas de enfermería necesarios por unidad basándose en el análisis de las cargas de trabajo. La calidad de los cuidados prestados va directamente relacionada con el tiempo empleado para el desarrollo de dichas tareas y, por tanto, esta calidad en la asistencia se asocia a la carga de trabajo del

personal. Diversos estudios señalan la relación directa entre aumento de carga de trabajo con estrés laboral y aumento de errores en la asistencia por parte de los sanitarios.

Durante la epidemia del Coronavirus, se han tenido que adoptar una política de plantillas amplias, holgadas y con personal de retén disponible, debido al desgaste profesional existente, la alta posibilidad de bajas no previstas durante el horario laboral o inmediatamente previas al inicio de la jornada laboral, la carga de trabajo con el fin de garantizar la calidad en la asistencia sanitaria, así como el bienestar de sus trabajadores, evitando patologías que generan el aumento de estrés (2).

En el Servicio de Emergencia de la Merced, existen varias formas de valoración en cargas de trabajo de enfermería orientadas a unidades de cuidados intensivos que no son equiparables a las unidades de hospitalización de no críticos. Es decir en el hospital las cargas de trabajo en pandemia ha permitido evidenciar la inadecuada gestión de recursos enfermeros empleados, ocasionando estrés laboral, por ello en la investigación nos proponemos dar respuesta al problema planteado y determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la motivación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020?

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020?

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el liderazgo y trabajo en equipo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020?

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la formación y desarrollo personal del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación entre el estrés laboral y la motivación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

Determinar la relación entre el estrés laboral y la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

Determinar la relación entre el estrés laboral y el liderazgo y trabajo en equipo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

Determinar la relación entre el estrés laboral y la formación y desarrollo personal del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

1.4. Limitantes de la investigación

1.4.1. Limitaciones teóricas

Se encontró limitaciones teóricas en la búsqueda de información actualizada de acuerdo a la coyuntura de los tiempos. En relación a los estudios actuales sobre la pandemia y el coronavirus covid19, para profundizar el estudio de la variable.

1.4.2. Limitaciones temporales

Las limitaciones temporales encontradas se debieron a la pandemia del COVID 19 que está atravesando nuestro país, pues por esta razón el desarrollo de las actividades laborales no es con normalidad y los horarios de trabajo se vieron afectados, esto causó un poco de dificultad en la elaboración de la investigación. La aplicación de los instrumentos, así como las asesorías respectivas se dieron de manera virtual.

1.4.3 Limitaciones espaciales

En una región en la que los conflictos sociales se han agudizado por motivos de la situación sanitaria que atraviesa, las dificultades para el acceso a la información se incrementaron, pues por tratarse de una institución de salud, el personal de enfermería perteneciente a la muestra debía priorizar sus actividades profesionales a colaborar con nuestro estudio.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Yáguar (2019), En su tesis de maestría titulada “Estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil”. El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el Centro de Salud primer nivel de atención en Mapasingue oeste en la ciudad de Guayaquil, fu un estudio cualitativo-cuantitativo. La muestra fue probabilista, estratificada de 116 trabajadores de salud. Se encontró que la mayoría de trabajadores de salud presentó un bajo nivel de estrés laboral (46,6%) y un regular desempeño profesional (69,0%), evidenciándose una asociación estadística entre estas variables ($p < 0,05$). Concluyendo que el estrés laboral en los trabajadores de salud, tiene una relación estadísticamente significativa con su desempeño profesional de salud (6).

Madrigal et al. (2019), en el artículo titulado “Diseño y validación de una escala de valoración de cargas de trabajo de enfermería en unidades de hospitalización de pacientes no críticos”. El objetivo del estudio fue desarrollar y validar una escala de valoración de cargas de trabajo que mida tareas de enfermería en una unidad de hospitalización y que nos permita comprobar la adecuada gestión de recursos enfermeros empleados, buscando garantizar la calidad en la asistencia sanitaria y la seguridad del paciente, dado que aproximadamente el 90% de las camas hospitalarias son para pacientes no críticos. Es un estudio transversal y observacional para el diseño y validación de una herramienta de medida. Se concluyó tras la bibliografía consultada que nos encontramos con la no

existencia de escalas validadas para la medición de cargas de trabajo de enfermería en unidades de hospitalización de no críticos, por lo que nuestra escala podrá ser utilizada para tal fin (7)

Gil & Velandia (2019) En su investigación “Control del riesgo psicosocial en enfermeras del área ginecoobstetricia del hospital universitario Erasmo Meózcucuta”. El estudio tuvo como objeto diseñar estrategias de control del riesgo psicosocial en auxiliares enfermeras del área de Gineco-Obstetricia del Hospital Universitario Erasmo Meóz de la ciudad Cúcuta. Se empleó la batería de Evaluación de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social compuesto por el cuestionario para el estrés tercera versión, factores de riesgos intralaborales forma B y ficha de datos sociodemográficos. Esto permitió evidenciar que los factores de riesgos psicosociales intralaborales están asociados con un nivel de riesgo muy alto 5%, y sin riesgo 25%; seguidamente el estrés laboral muy alto con 35%, y sin riesgo 15% demostrando que el dominio en el cual presentan mayor dificultad es el dominio de demandas de trabajo obteniendo en muy alto 15% y alto 25%. De acuerdo a esto se establecieron las respectivas estrategias de control (8)

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Rumay (2020), con su investigación “Factores psicosociales y estrés laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad”. Cuyo propósito fue determinar la relación entre los factores psicosociales y grado de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”, fue una tesis descriptiva correlacional de corte transversal, la población muestral fue de 32 enfermeras a quienes se les aplicó dos instrumentos: factores psicosociales y escala de estrés laboral en enfermería (NSS). El 65.6% de las enfermeras refieren un grado de estrés laboral moderado, el 34.4% bajo, no se reporta estrés laboral alto. Los factores psicosociales

de formación, información y comunicación, en Gestión del tiempo y cohesión de grupo se obtuvo relación estadística altamente significativo $p=0.009$, $p= 0.005$, $p= 0.000$ respectivamente; en participación, implicación y responsabilidad fue significativa $p=0.034$ (3)

Espinosa-Pérez; Deroncele-Acosta & Medina-Zuta (2020), en el artículo “Estrategia de intervención psicosocial educativa para el manejo efectivo del estrés de rol en médicos y enfermeras: diagnóstico preliminar y bases epistemológicas”. Este estudio buscó gestionar organizaciones laborales saludables, considerando que ello favorece la efectividad organizacional. Se trabajó con una metodología de enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) y fue aplicada como principal instrumento hasta el momento en que se encuentra el estudio un cuestionario de estrés de rol y una entrevista semi-estructurada a médicos y enfermeras; a 30 sujetos que se constituyeron en la muestra piloto del estudio. Se pudo constatar el índice de consistencia interna (fiabilidad) del instrumento utilizado y revelar un elevado índice de estrés de rol en la muestra encuestada. Es decir, la presencia de este factor de riesgo psicosocial (estrés de rol) instalado en médicos y enfermeras abre a la reflexión de sus causas; y convoca a atender esta problemática para proteger la salud y mejorar la calidad de vida laboral, contribuyendo a elevar la satisfacción de la población con respecto al servicio médico que recibe (4).

Vega (2019), En su tesis titulada “Mejorando el manejo del estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de apoyo La Caleta, Chimbote 2019”, El presente proyecto de intervención denominado “Mejorando el manejo del estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo La Caleta, Chimbote 2019”, nace como producto de la percepción constante de que el personal de enfermería está expuesto a situaciones estresantes por el tipo de trabajo que ejerce en el servicio de emergencia, evidenciándose una alta demanda de pacientes, personal insuficiente lo cual no garantiza

un trabajo organizado, materiales y equipos antiguos e insuficientes, resultando como efecto en la incidencia del estrés que no solo afecta al profesional que lo padece, sino también al usuario que depende de sus cuidados. Por lo tanto, el presente proyecto, busca mejorar el manejo del estrés laboral en el personal de enfermería y, así, incrementar la calidad de la atención que percibe el usuario en salud; para lo cual se propone, entre otras opciones, una racionalización eficiente de la jornada laboral de los trabajadores, la asignación equilibrada de turnos, así como la dotación de un óptimo clima laboral, e incluso, la planificación y ejecución de políticas sociolaborales pertinentes en la promoción de la salud. Por lo anterior, se recomienda y propone que se implementen planes de acción como gestión, implementación y capacitación. Y así, proveer los medios y recursos necesarios para disminuir el estrés laboral que genera efectos negativos y repercute en el quehacer del personal de enfermería. Esto realizado como medida promotora de salud, y así mejorar la atención al paciente (5).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 La teoría del Síndrome de Burnout, concepto e historia.

El síndrome de burnout, también conocido como, síndrome del estrés crónico laboral, fue introducido por primera vez en el año 1974 por Freudenberg, manifestando indiferencia por los pacientes y sentimientos de culpabilidad, para describir este fenómeno, Freudenberg tomó la palabra burnout que presentaba dos connotaciones, en el campo médico, describe el consumo crónico de sustancias psicoactivas y en el campo deportivo y artístico hace alusión al no alcance de los resultados pese al esfuerzo realizado por alcanzar la meta (9)

Más adelante, Maslach y Jackson lo definen como un padecimiento que se produce como respuesta a la exposición prolongada de factores estresantes tanto emocionales como interpersonales en el ámbito laboral; el cual está compuesto tres dimensiones básicas que son el agotamiento

emocional, la despersonalización que se ve reflejada en la falta de interés y motivación por el trabajo y la falta de realización personal (10).

2.2.2. La teoría bifactorial de Herzberg en el desempeño laboral

Herzberg (1962), en su teoría bifactorial precisa que la motivación se divide en dos factores que son independientes y concretos; los factores intrínsecos y extrínsecos. Los de higiene, se relacionan con los sentimientos que no producen satisfacción, condiciones externas que afectan el puesto de trabajo y que están fuera del control de la persona, llegando a generar crisis en el trabajador (11). Las causas que inducen a que un individuo no se sienta a gusto, son por ejemplo, el peligro de contagio ante la pandemia, y la falta de condiciones para cuidar su salud en la atención de casos de Covid19, en el caso del estudio se enfoca que no se puede recibir beneficios en las condiciones laborales adecuadas provocando insatisfacción.

2.2.3. Relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal de enfermería.

El número de procedimientos que han ido en aumento en el ámbito del personal de enfermería, debido a la complejidad de las patologías, comprometiendo su estado físico, mental y humana porque al ser el paciente el objeto principal del cuidado el estrés afecta en forma directa a la relación que existe entre ambos y por ende a su entorno en el cual se incluye a la familia, sostiene Ander (2016), (27).

Por ello la Organización Mundial de la Salud (1999), definió el concepto de estrés aplicado al trabajo como, el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo y lo identifica como una respuesta psicobiológica nociva, que aparece debido a que el personal de enfermería suele permanecer más tiempo en los cuidados directos del paciente, ocasionando que sean

víctimas del estrés. Esto quizás se deba a que tienen más responsabilidad y mayor autonomía laboral en relación a otros profesionales.

Estresores

En este contexto, existen múltiples estresores laborales que cada día son cada vez más preocupantes, según Díaz (2007), donde los principales estresores laborales son, el entorno laboral (temperatura, iluminación); organización del trabajo (jornadas de trabajo, comunicación); Características personales (formación, motivación); entorno familiar (conflictos, cambio de roles). Los cuales pueden ser físicos o psicológicos, donde ambos provocan una serie de cambios somáticos generados por la aparición del estresor. Por eso es importante que el estresor no perdure durante largos periodos de tiempo, ya que se hace crónico, y los cambios fisiológicos que lo caracterizan llegan a causar daños para la salud del profesional y para la familia (3).

El coronavirus

La nueva neumonía por coronavirus (COVID-19), de acuerdo al Manual de Prevención de este virus tiene un período de incubación del virus que varía entre un día y catorce días, pero debe tenerse en cuenta que algunos casos reportados tuvieron un período de incubación de hasta 24 días. Las manifestaciones más comunes de este virus son fiebre con temblores, tos, falta de aliento, dolor muscular y síntomas gastrointestinales como diarrea, náuseas, vómitos o dolor de estómago. Los casos graves se presentan por insuficiencia respiratoria que requiere ventilación mecánica y tratamiento de apoyo en la UCI.

Teóricamente, todos los patógenos que causan neumonía adquirida en la comunidad tienen potencial para la transmisión de persona a persona. Las rutas de transmisión desde la fuente de infección a las poblaciones susceptibles son la transmisión por gotitas, la transmisión por contacto y la transmisión por el aire. Las principales fuentes de infección en la

neumonía adquirida en la comunidad incluyen pacientes, sus familias, visitantes y su entorno de vida.

El profesional de Enfermería de enfermería está sometido a múltiples factores laborales tanto de carácter organizacional, como propios de la tarea que ha de realizar, estas características hacen que el estrés relacionado al trabajo tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión. La salud del profesional de enfermería es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de Enfermería (28)

La alta especialización de las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI) crea un ambiente estresante, generador de ansiedad y estrés para el paciente, que ha sido relacionado con la aparición de delirio o síndrome confusional agudo.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. El estrés laboral

Varias investigaciones corroboran que la exposición continua y constante al estrés laboral desencadena enfermedades como el burnout ya sea en un nivel leve o crónico, que repercute tanto en el cumplimiento como en el rendimiento en el ámbito laboral. De igual modo, una sustancial cantidad de trabajos sugieren que los factores psicosociales negativos como problemas sociales y organizativos y problemas con los estudiantes, son en gran medida causantes del detrimento de la salud, incluida la angustia crónica o burnout (12).

El análisis de las cargas de trabajo debe ser la base para la dotación del personal de enfermería en cualquier unidad de hospitalización. La actividad diaria de la enfermería repercute directamente en la aparición de eventos adversos y complicaciones como la infección nosocomial (13),

aumentando la morbimortalidad, la estancia hospitalaria y los costes de la actividad sanitaria (14). Las predicciones ante la magnitud de la pandemia del COVID-19, los centros hospitalarios no contaban con un plan de contingencia, menos aún en la cantidad de recursos humanos, técnicos y materiales que se podrían necesitar ante el peor escenario, en comunidades con falta de equipos de protección individual (EPI), la habilitación rápida de UCI de manera improvisada y aprovisionamiento en centros asistenciales, así como la necesidad de reclutamiento de enfermeras para cubrir turnos frente a la pandemia.

Las exigencias laborales y la carga de actividades en los puestos de trabajo han provocado en los últimos años que las personas modifiquen su ritmo de vida, según Leka et al. (2004), provocando un conjunto de estados emocionales que afectan la estabilidad psicológica del hombre, lo que dificulta en muchas ocasiones, la realización con eficiencia de estas tareas y que repercute negativamente en las relaciones intrafamiliares, generando estrés laboral (15).

2.3.2. Dimensiones del estrés laboral

(i) Factores ambientales

Dentro de los diversos factores ambientales que tienen más incidencia está el escepticismo durante las innovaciones económicas de un país, pues este induce desorganización, confusión y hasta incertidumbre económica, por lo que va a producir malestar y/o preocupación en la persona. La mayoría de veces las crisis económicas traen como consecuencia el desempleo, las destituciones temporales, los recortes en los salarios y un trabajo en ocasiones sobre recargados. (16)

(ii) Factores Organizacionales

En las diferentes organizaciones prevalecen:

- a) Las demandas de la Tarea: Dentro de este factor están: la autonomía, la diversidad de actividades, las desigualdades, las circunstancias

laborales y la disposición física de espacios; de alguna manera son acciones que demandan estrés. Por otra parte están: la temperatura, los ruidos y otras situaciones físico ambientales pueden aumentar la ansiedad. O sea que, cuando la magnitud, complejidad y el tiempo para realizar las actividades sobrepasan las capacidades del trabajador, estas pueden incrementar la ansiedad y consecuentemente el estrés

- b) Demandas de Papel: Las diferentes responsabilidades de roles asumidos, la sobrecarga del trabajo, el desconociendo de rol y la falta de claridad en la definición de funciones inducen de forma negativa hacia el logro de habilidades del trabajador
- c) Demandas interpersonales: Son aquellas que se deben al escaso respaldo social y las malas relaciones interpersonales, sobre todo en trabajadores introvertidos que ocasionan estrés.
- d) La estructura organizacional: Las diferentes jerarquías dentro de la organización, y el exceso de reglamentos y normas a cumplir, pueden ser origen del estrés.
- e) El liderazgo organizacional: En algunas culturas organizacionales el control excesivo, el temor por la destitución de empleados debido al poco interés hacia el trabajo, y a nivel del clima laboral, la tensión, las preocupaciones por cumplir las metas a corto plazo, provocan la ansiedad del trabajador.
- f) Etapa de la vida de la organización: Las organizaciones presentan un curso, durante el cual, se planifica, se organiza, se direcciona y se controla; durante la primera etapa y la última son muy estresantes, siendo la más común en la primera etapa, puesto que se establece la estructuración de la organización, mientras el último ciclo, requiere de recortes y despidos ocasionado incertidumbre y preocupaciones (16).

Según Watson, La reestructuración administrativa y/o organizacional de la totalidad de los sistemas de cuidado de salud puede ser una de las

causas que provoque el desequilibrio físico y mental del profesional de enfermería, pero hace énfasis al rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal de los profesionales de enfermería (17).

(iii) Factores individuales

Las diversas pericias y los diferentes inconvenientes que perturban a los trabajadores durante las horas que no laboran pueden influir en forma negativa en su trabajo, entre estos se encuentran:

- a) Los problemas familiares: La familia tiene un gran valor dentro de la sociedad, por tal motivo los problemas conyugales, la discordia de una relación, etc., influyen o afligen el desempeño del trabajador, ocasionando estrés.
- b) Los problemas económicos: Sea cual fuera el nivel de ingreso salarial, los conflictos económicos afectan de alguna manera las actividades de las personas, esto es un factor que disminuye el potencial del trabajador.
- c) La Personalidad: Durante su crecimiento, cada persona va desarrollando sus costumbres, experiencias, perspectivas y motivaciones; la personalidad en algunas personas podría acentuar las actitudes negativas de la vida en su entorno, en especial en el trabajo (18).

Basado en la teoría de Watson el cuidado efectivo a uno mismo promueve la salud y el crecimiento personal y familiar, por lo que mejorará la relación armónica del paciente consigo mismo y su ambiente (19).

2.3.3. El desempeño laboral

Chiavenato afirma que el desempeño laboral es la manera en que se comporta el trabajador en el logro de sus objetivos trazados; éste forma parte de la estrategia individual para lograr los objetivos. Por ello al desempeño laboral se define como el conjunto de acciones relacionadas con la productividad de los empleados cuyo compromiso es conseguir las

metas y estrategias propuestas en centro laboral (20). El desempeño laboral viene a ser la realización de las funciones y roles propios de un cargo o de una ocupación con el máximo grado de satisfacción al concluir una tarea.

2.3.4. Dimensiones del desempeño laboral

(i) Motivación

Según Romero (21) la motivación es la atracción que siente un sujeto hacia un objetivo, y supone la realización de una acción por parte éste sujeto que le permita aceptar el esfuerzo que se requiera para conseguir dicho objetivo; la motivación se compone por diversos factores como necesidades, deseos, tensiones, incomodidades y expectativas, constituyendo además un paso al aprendizaje y convirtiéndose en el motor del mismo. La ausencia de motivación hace complicada la consecución de los objetivos.

El Ministerio de Salud (22) se refiere a la motivación como un conjunto de condiciones que afectan la intensidad de trabajo de los empleados dentro de una organización. Son las intenciones, reacciones y actitudes naturales y propias de las personas que se ponen de manifiesto cuando se hacen presente ciertos estímulos del medio circundante.

(ii) Responsabilidad

Dentro de una organización, la responsabilidad abarca una serie de funciones que deben de asumirse cualquiera que fueren los resultados, por esta razón las personas que son mal administradas pretenden evitar la responsabilidad y pasarle la carga al otro , llegando generalmente a otras instancias más elevadas; quienes asumen la obligación de decidir, y al hacerlo, ya sea esté bien o esté mal, serán motivo de críticas sobre todo por las mismas personas quienes delegaron inicialmente estas decisiones, convirtiéndose un círculo vicioso.

Según Vives (23) la responsabilidad social es un paradigma a partir del cual puede construirse un nuevo significado que deben tener las organizaciones con su entorno interno y externo enmarcado en la búsqueda del desarrollo sostenible; implica una ética cuyos valores y principios están referidos al respeto de los colaboradores, a la capacidad de escucha y la consulta con los que se vinculan, a la transparencia que pueda generar identificación y confianza con la comunidad y los otros, al proceso técnico que impacta en el medio ambiente, lo que debe evidenciarse en la práctica y comportamiento. En el lenguaje común la responsabilidad se define como el deber de responder por los propios actos, es la preocupación por el cumplimiento de deberes y tareas relacionadas con el desempeño de las funciones, grado de concentración y perseverancia.

(iii) Liderazgo y Trabajo en equipo

Debe entenderse el liderazgo como una forma de influencia a través de la cual se puede lograr que los miembros de una organización participen en forma voluntaria y con entusiasmo para lograr los objetivos organizativos. Por tanto, un líder es aquella persona que le es posible influir en las actitudes y opiniones de los miembros de un colectivo. El liderazgo supone coordinar y dirigir marcando la pauta de forma armónica y con el mínimo esfuerzo para hacer que otros del grupo hagan,

Según García (24) el liderazgo es un proceso que implica involucramiento, influencia, capacidad de intervenir en un grupo para alcanzar las metas, por lo que debe tenerse en cuenta: las relaciones de trabajo, la coherencia, orientación y comunicación.

El liderazgo para Luthais (25) es la capacidad para administrar a través de otros, prever oportunidades y limitaciones, aportar a la organización de forma fructífera y adecuada en el proceso de efectuar el cambio y dar cabida a condiciones tanto internas como externas y conciliarlas.

(iv) Formación y desarrollo personal

El desarrollo de los recursos humanos se ha convertido en una forma de abordar los nudos críticos dentro de las organizaciones, este puede facilitar el desarrollo de las aptitudes y mejorar la comunicación entre el personal al suministrar un idioma en común, formar redes de empleados y establecer una visión común para la organización.

El desarrollo humano según García (26) es la oportunidad de crecer personal y profesionalmente, es un conjunto de intervenciones del cambio planeado, que se sustenta en aquellos valores que buscan mejorar la efectividad organizacional y el bienestar del empleado no solamente en el ámbito material sino también en lo psicológico mediante oportunidades de capacitación, oportunidades lúdicas, oportunidades de promoción y oportunidades de servicio.

2.4. Definición de Términos básicos

(i) Estrés

El término estrés se originó en la psicología asignó para referirse a episodios de demanda y un rendimiento superior al normal en el individuo y en la actualidad es considerada como una enfermedad influyente en la población contemporánea (28).

(ii) Desempeño laboral

Es el 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 empresa (29).

(iii) Pandemia del COVID -19

La pandemia actual por la enfermedad del coronavirus (COVID-19) originado en Wuhan, provincia de Hubei de la República Popular China, se ha extendido a muchos países. El 30 de enero de 2020, el Comité de Emergencia de la Organización Mundial de la Salud (OMS) catalogó a

este brote como una emergencia de salud global basada en las crecientes tasas de notificación de casos en China y otros países (30).

(iv) El distanciamiento social

Es la práctica de reducir el contacto cercano entre las personas para desacelerar la propagación de infecciones o enfermedades (31).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020.

3.1.2. Hipótesis Específicas

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la motivación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el liderazgo y trabajo en equipo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la formación y desarrollo personal del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

3.2. Definición conceptual de las variables

Variable 1: Estrés laboral.

Pérez y Merino (2012) Manifiestan que proviene del término inglés stress y además este está asociado al estado que se produce como consecuencia de hechos que generan angustia o preocupación. Cuando a una persona se le asigna tareas que son excesivas, esta comenzará a sentir ansiedad la cual se expresará mediante diversos síntomas.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “el estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que ocurren en el organismo del trabajador con la participación de agentes estresantes que se derivan del trabajo o motivado por este, afectan la salud del trabajador”. Al causar daño físico y mental en los trabajadores, este afecta la productividad, además de ser considerado como causante directo e indirecto de accidentes en su trabajo, afectando a la organización laboral, contexto social y familiar. En el personal de enfermería el stress laboral se da cuando la presión por las exigencias laborales está por encima de sus capacidades y destrezas para concretar a un objetivo.

Variable 2: Desempeño laboral

De acuerdo a Chiavenato (22) el desempeño laboral es: “La forma de comportamiento del trabajador en el logro de sus objetivos fijados; éste forma parte de la estrategia individual para lograr los objetivos”. Consecuentemente se define al desempeño laboral como “un conjunto de acciones de productividad de los empleados que tienen el compromiso de conseguir las metas y estrategias propuestas”.

3.2.1. Operacionalización de las variables

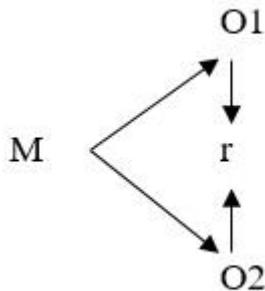
Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores/item	Escala de medición	Nivel y rango
Estrés laboral		Factores ambientales	1,3,10,11,12,13,1 5,16,18,19,20,23, 25,27,28,30,34	Ordinal	Bajo
Fenómeno natural en todo organismo. Respuesta a reacciones específicas en términos de estímulos que pueden ser positivos o negativos (36)	Conducta fisiológica en relación al estímulo del entorno	Factores organizacionales	2,4,5,6,7,8,9,14,1 7,21	Ordinal	Alto
		Factores individuales	22,24,26,29,31,3 2,33	Ordinal	
Desempeño laboral		Motivación	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal	Bajo
La forma de comportamiento del trabajador en el logro de sus objetivos fijados (22)	Resultado de los logros obtenidos por los trabajadores	Responsabilidad	8,9,10,11,12,13,1 4,15	Ordinal	Medio
		Liderazgo y trabajo en equipo	16,17,18,19,20,2 1,22,23	Ordinal	Alto
		Formación y desarrollo personal	24,25,26,27,28	Ordinal	

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica, pues permite ampliar y profundizar los conocimientos existentes. El estudio corresponde al diseño no experimental, transeccional correlacional, puesto que no se generó ninguna situación, sino que simplemente se observaron situaciones ya existentes, los datos se recolectaron en un solo momento, con el propósito de encontrar la relación o el grado de asociación entre las variables.

Tipo de diseño:



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1

O2 = Observación de la variable 2

r = relación entre las variables.

4.2. Método de investigación

El método de investigación es el hipotético – deductivo, pues en este estudio se procedió de una verdad general para llegar al conocimiento particular o específico. Al aplicar este método formulamos la hipótesis para luego, llegar a conclusiones particulares a partir de inferencias lógicas deductivas, que posteriormente fueron comprobadas experimentalmente.

4.3. Población y muestra

Según Hernández, et al (32) la población es el grupo del total de los casos que coinciden con una serie de especificaciones. En este caso la población participante, objeto de estudio, está constituida por el personal del servicio de enfermería del hospital de la Merced que son un total de 100.

Con respecto a la muestra, esta fue obtenida mediante el muestreo no probabilístico seleccionado a conveniencia del investigador y está constituida por 30 personas del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced. Hernández, et al (32), sostienen que la muestra es un subconjunto de la población de interés sobre el cual se va a recolectar datos, y que deben definirse o delimitarse de anticipadamente con precisión, esta muestra deberá ser representativa de dicha población.

4.4. Lugar de estudio y período de desarrollo

El lugar de aplicación del estudio es el servicio de emergencia del hospital de la Merced, ubicado en la Provincia de Chanchamayo, departamento de Junín.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de información.

El proceso de recolección de los datos implicó la aplicación de los instrumentos a la muestra seleccionada; previamente se hizo la presentación y explicación de la misma a fin de obtener su consentimiento y aprobación para lograr los objetivos del trabajo académico. La recolección de la información se realizó a través de la técnica de la encuesta. La técnica es un procedimiento mediante el cual se reúne información con el propósito de lograr los objetivos e hipótesis.

Para evaluar el nivel de stress que posee el profesional de enfermería se estableció 3 dimensiones: factor ambiental, factor organizacional y factor individual mientras que para evaluar el nivel del desempeño laboral se

establecerá las dimensiones: motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, y formación y desarrollo personal.

El primer instrumento para la evaluación del nivel de stress del profesional de enfermería es el cuestionario, "Nursing Stress Scale (NSS)" tiene una escala de medición de tipo ordinal consta de 34 ítems con opciones múltiples, las autoras que crearon este instrumento son Gray-Toft y Anderson con la finalidad de identificar la frecuencia en la que se presentan situaciones que podrían provocar estrés laboral del personal de enfermería en el área de hospitalización y así poder evaluar su nivel de estrés.

Para la variable dependiente de desempeño laboral se utilizó el cuestionario de Desempeño laboral realizado por Rodríguez y Ramírez (2015). Este cuestionario está compuesto de 28 ítems y fue construido por 4 dimensiones.

4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos

El procesamiento y análisis de datos, comprende una serie de aspectos como la operacionalización de las variables; la validación de los instrumentos a través del criterio de juicio de expertos. Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó los instrumentos a 18 personas con características similares a los de la muestra y se procesó dicha información con el estadístico Alfa de Cronbach lo cual resultó 0,718 lo que indica que el instrumento es confiable.

4.6.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validación de los instrumentos

La validez se refiere al grado en que el instrumento mide lo que se pretende medir. Para determinar la validez de los instrumentos, estos fueron sometidos a la evaluación de un panel de expertos (juicio de expertos) con grados académicos de Magister o Doctor con experiencia en el campo de la investigación. El rango de los valores osciló de 0 a 100

% El proceso de validación fue el estándar que se acostumbra en estudios típicamente cuantitativos (31). Los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 4.6.1.1

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL

	Porcentaje de confiabilidad
Mg. González Poves Marcos	95%
Mg. Morales Orihuela María	90%
Mg. Sifuentes Arcayo Sonia Marlene	90%
Mg. Manturano Velásquez Zenaida Doylitt	90%
Dr. Rodríguez López José	100%

Tabla 4.6.1.2

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO

Expertos	Porcentaje de confiabilidad
Mg. González Poves Marcos	95%
Mg. Morales Orihuela María	90%
Mg. Sifuentes Arcayo Sonia Marlene	95%
Mg. Manturano Velásquez Zenaida Doylitt	90%
Dr. Rodríguez López José	100%

Tabla 4.6.1.3

VALORES DE LOS NIVELES DE VALIDEZ

Valores	Nivel de Validez
91 - 100	Excelente
81 - 90	Muy bueno
71 - 80	Bueno
61 - 70	Regular
51 - 60	Malo

Fuente: (32)

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos, donde el Cuestionario sobre estrés laboral y el cuestionario de desempeño obtuvieron el valor de 90 % respectivamente, por lo que se deduce que ambos instrumentos tienen una validez muy buena.

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad del instrumento se determinó mediante la aplicación de una prueba piloto a una muestra de 18 enfermeros que presentaban características similares, pero no son integrantes de la muestra en estudio. Se utilizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para estimar la consistencia interna del instrumento.

Método Alfa de Cronbach está basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Entre las ventajas de esta medida se encuentra la posibilidad de evaluar cuánto mejoraría (o empeoraría) la fiabilidad de la prueba si se excluyera un determinado ítem. Este valor oscila entre 0 y 1; mientras más cercano al 1 se encuentre indicará que es más confiable.

La fórmula es:

- K:** El número de ítems
- $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Items
- S_T²:** Varianza de la suma de los Items
- α :** Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde

- K:** Número de preguntas
- S_T²:** Varianza de cada pregunta
- Σ S_i²:** Varianza total

Tabla 4.6.14
VALORES DE LOS NIVELES DE CONFIABILIDAD

Valores	Nivel de confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: (33)

Tabla 4.6.15
NIVEL DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL
ESTRÉS LABORAL

Instrumento	Nº de ítems	Nº de casos	Alfa de Cronbach
Estrés laboral	34	18	,890
Desempeño	28	18	,865

Según la tabla 4.6.1.5 en la aplicación del instrumento de estrés laboral se obtuvo el valor de 0,890 y en la aplicación del cuestionario de desempeño se obtuvo el valor de 0,865, por lo cual se pudo deducir que ambos instrumentos tienen una excelente confiabilidad.

La información obtenida de las encuestas aplicadas a la muestra se procesó mediante el software Excel y el software de análisis estadístico SPSS 25 (statistical product and services solutions).

V. RESULTADOS

Para la creación de la base de datos, se empleó el programa Excel. El procesamiento de la información y los cálculos estadísticos, tanto para la parte descriptiva como y la parte inferencial, se realizaron a mediante programa estadístico SPSS 25,0 considerándose un nivel de significancia teórico de 0,05.

5.1. Resultados descriptivos

El análisis descriptivo correspondiente a las variables de estudio: estrés laboral y desempeño con sus respectivas dimensiones; se realizó mediante escalas valorativas, las cuales se muestran en las tablas siguientes con los niveles de medición correspondiente por cada variable.

5.1.1. Escala valorativa de las variables.

En la tabla siguiente se detallan los niveles, rangos y los puntajes teóricos, donde la variable estrés laboral alcanza 49 puntos, en el caso de las dimensiones, los puntajes teóricos se encuentran entre 3 y 26 puntos.

Tabla 5.1.1.1
ESCALA VALORATIVA DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

Variable y dimensiones	Puntajes		Niveles	
	Mínimo	Máximo	Bajo	Alto
Estrés laboral	20	49	20 -34	35-49
Factores ambientales	10	26	10-17	18-26
Factores organizacionales	5	15	5-9	10-15
Factores individuales	3	11	3-6	7-11

A continuación, se muestran los niveles, rangos y puntajes teóricos, donde la variable desempeño alcanza 72 puntos, y las dimensiones varían entre 3 y 22 puntos.

Tabla 5.1.1.2

ESCALA VALORATIVA DE LA VARIABLE DESEMPEÑO

Variable y dimensiones	Puntajes		Niveles		
	Mínimo	Máximo	Bajo	Medio	Alto
Desempeño	37	72	37-48	49-60	61-72
Motivación	6	17	6-9	10-13	14-17
Responsabilidad.	11	22	11-14	15-18	19-22
Liderazgo y trabajo en equipo	11	21	11-14	15-18	19-21
Formación y desarrollo personal	3	14	3 - 6	7-10	11-14

5.1.2. Análisis descriptivo de los resultados de la variable estrés laboral y sus dimensiones.

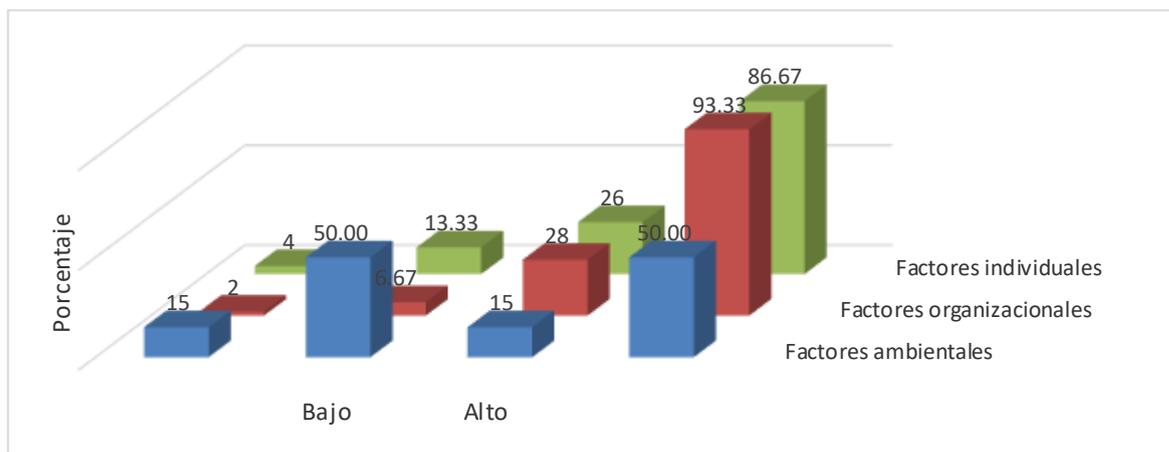
Tabla 5.1.2.1

NIVELES DE DISTRIBUCIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA MERCED, 2020

	Bajo		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%
Factores ambientales	15	50.00	15	50.00	30	100
Factores organizacionales	2	6.67	28	93.33	30	100
Factores individuales	4	13.33	26	86.67	30	100

Grafico 5.1.2.1

NIVELES DE DISTRIBUCIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA MERCED, 2020



En la tabla 5.1.2.1 y la grafica 5.1.2.1 apreciamos que 15 encuestados que equivalen al 50% del total tienen un bajo nivel en lo referente a la dimensión factores ambientales, y 50 personas que representan el otro 50% tienen un nivel alto.

En la segunda dimensión referente a los factores organizacionales 2 encuestados que representan el 6,67% tienen un bajo nivel, mientras que 28 personas encuestadas que representan el 93,33% presentan un alto nivel.

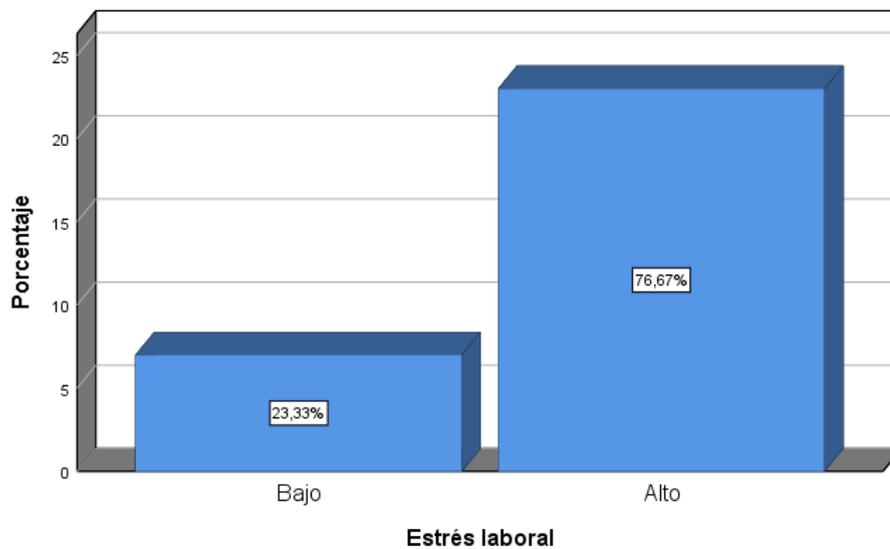
En la tercera dimensión referente a los factores individuales 4 encuestados que representan el 13,33% tienen un bajo nivel, mientras que 26 personas encuestadas que representan el 86,67% presentan un alto nivel.

Tabla 5.1.2.2
NIVELES DE DISTRIBUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL DE LA MERCED, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	23,3
	Alto	23	76,7
	Total	30	100,0

Grafica 5.1.2.2

NIVELES DE DISTRIBUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA MERCED, 2020



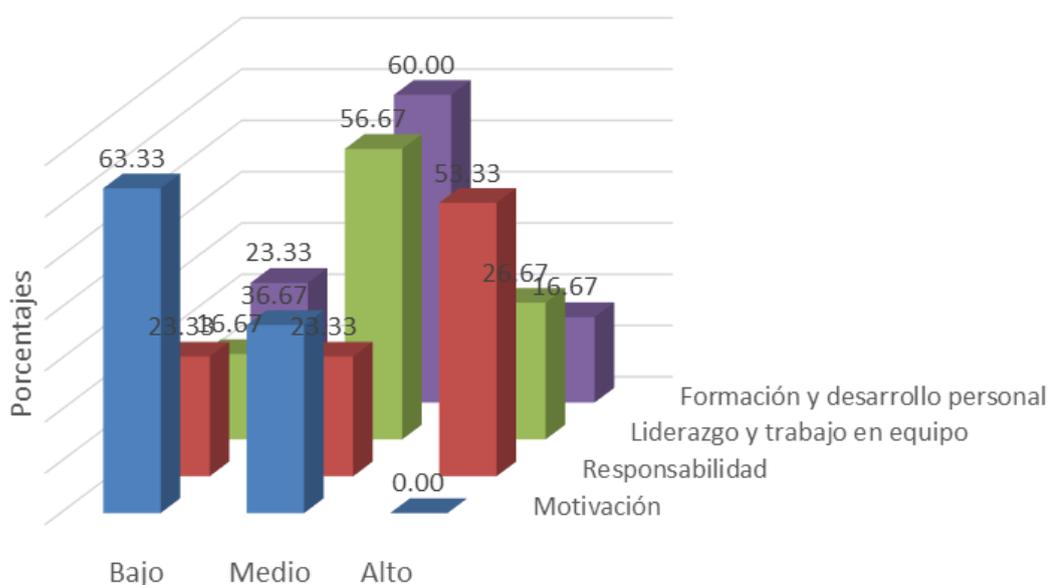
En la tabla 5.1.2.2 y la gráfica 5.1.2.2 apreciamos que 7 de los encuestados que equivalen al 23,33% del total tienen un bajo nivel de estrés, mientras que 23 encuestados que representan el 76,670% tienen un nivel alto de estrés.

5.1.3. Análisis descriptivo de los resultados de la variable desempeño y sus dimensiones.

**Tabla 5.1.3.1
NIVELES DE DISTRIBUCIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA MERCED, 2020**

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Motivación	19	63.33	11	36.67	0	0.00	30	100.00
Responsabilidad	7	23.33	7	23.33	16	53.33	30	100.00
Liderazgo y trabajo en equipo	5	16.67	17	56.67	8	26.67	30	100.00
Formación y desarrollo personal	7	23.33	18	60.00	5	16.67	30	100.00

**Grafico 5.1.3.1
NIVELES DE DISTRIBUCIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA MERCED, 2020**



En la tabla 5.1.3.1. y la gráfica 5.1.3.1 apreciamos que 19 encuestados que equivalen al 63,33% del total tienen un bajo nivel de motivación, 11 personas encuestadas que representan el 36,67% tienen un nivel medio.

En la segunda dimensión referente a la responsabilidad 7 encuestados que representan el 23,33% tienen un bajo nivel, 7 encuestados que son el 23,33% tienen un nivel medio, mientras que 16 personas encuestadas que representan el 53,33% presentan un alto nivel de responsabilidad.

En cuanto a la tercera dimensión referente al liderazgo y trabajo en equipo 5 encuestados que representan el 16,67% tienen un bajo nivel, 17 personas encuestadas que representan el 56,67% presentan un nivel medio, mientras que 8 encuestados que son el 26,67% tienen un alto nivel.

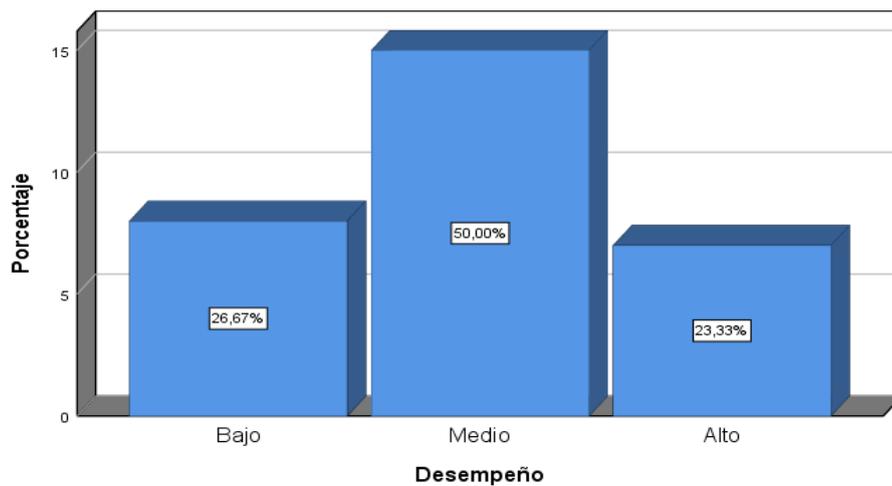
En la cuarta dimensión referente a la formación y desarrollo personal 7 encuestados que representan el 23,33% tienen un bajo nivel, 18 personas encuestadas que representan el 60% presentan un nivel medio, y 5 encuestados que son el 16,67% tienen un nivel alto.

Tabla 5.1.3.2
NIVELES DE DISTRIBUCIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA MERCED, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	26,7
	Medio	15	50,0
	Alto	7	23,3
	Total	30	100,0

Grafica 5.1.3.2

NIVELES DE DISTRIBUCIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA MERCED, 2020



En la tabla 5.1.3.2 y la gráfica 5.1.3.2 apreciamos que 8 de los encuestados que equivalen al 26,67% del total tienen un bajo nivel de desempeño, 15 encuestados que son el 50% evidencian un nivel medio; mientras que 7 encuestados que representan el 23,33% tienen un alto nivel de desempeño laboral.

5.1.4. Distribución de la tabla de contingencia de las variables estrés laboral y desempeño

Tabla 5.1.4.1
NIVELES DE DISTRIBUCIÓN DE LA TABLA DE CONTINGENCIA
ENTRE LAS VARIABLES ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL DE LA MERCED, 2020

			Estrés laboral		
			Bajo	Alto	Total
Desempeño	Bajo	Recuento	2	6	8
		% del total	6,7%	20,0%	26,7%
	Medio	Recuento	5	10	15
		% del total	16,7%	33,3%	50,0%
	Alto	Recuento	0	7	7
		% del total	0,0%	23,3%	23,3%
Total	Recuento		7	23	30
	% del total		23,3%	76,7%	100,0%

En la tabla 5,1.4.1 se aprecia que el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de la merced que tiene un alto nivel de estrés, el 20% tiene un nivel bajo de desempeño laboral; El 33,3% un nivel medio y 23% un alto desempeño. Cuando el personal tiene un bajo nivel de estrés, el 6,7% tiene un bajo desempeño y el 16,7% un nivel medio en su desempeño.

5.2. Resultados inferenciales

5.2.1. Prueba de normalidad

Para el análisis de los resultados, se determinó, inicialmente, el tipo de distribución que presentan los datos, para cada variable. Para ello, utilizamos la prueba Shapiro-Wilk de bondad de ajuste debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50. Esta prueba permite medir el grado de concordancia que existe entre la distribución de un conjunto de datos y

una distribución teórica específica. Su objetivo es señalar si los datos provienen de una población que tiene la distribución normal.

Los pasos para determinar la normalidad son los siguientes:

Paso 1. Plantear la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1):

H_0 : Los datos provienen de una distribución normal

H_a : Los datos no provienen de una distribución normal

Paso 2. Seleccionar el nivel de significancia

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que:
 $\alpha=0,05$

Paso 3: Escoger el valor estadístico de prueba

El valor estadístico de prueba que se ha considerado para la presente hipótesis es Shapiro-Wilk

Tabla 5.2.1.1
PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	o	gl	Sig.	Estadístico	gl
Estrés laboral	,110	30	,200*	,935	30	,066
Factores ambientales	,166	30	,034	,885	30	,004
Factores organizacionales	,171	30	,026	,891	30	,005
Factores individuales	,180	30	,014	,932	30	,055
desempeño	,089	30	,200*	,969	30	,520
Motivación	,169	30	,029	,928	30	,042
Responsabilidad	,197	30	,004	,873	30	,002
Liderazgo y trabajo en equipo	,185	30	,010	,918	30	,023
Formación y desarrollo personal	,220	30	,001	,896	30	,007

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Paso 4: Formulación de regla de decisión

Si α (Sig) > 0,05; Se acepta la hipótesis nula

Si α (Sig) < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula

Paso 5: Toma de decisión

En la tabla 5.2.1.1 se observa que, el valor calculado de significancia del estadístico de prueba de normalidad resulta en las variables y algunas dimensiones mayor al valor teórico $\alpha = 0,05$; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que; según los resultados obtenidos se asume que los datos de la muestra de estudio provienen de una distribución normal. Por lo tanto, para el desarrollo de la prueba de hipótesis; se utilizará la prueba paramétrica para distribución normal de los datos de Pearson a un nivel de significancia de 0,05.

Coeficiente de correlación de Pearson

$$r = \frac{S_X}{|\bar{x}|}$$

Donde:

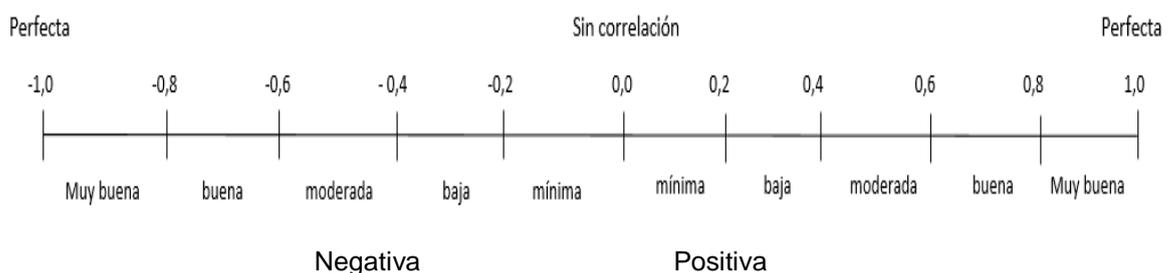
S_x : Desviación típica

\bar{x} : Media de las observaciones

Grafica 5.2.1.1

ESCALA DE CORRELACIÓN DEL COEFICIENTE DE PEARSON

Correlaciones



En la gráfica 5.2.1.1 se observa el grado de correlación del coeficiente de Pearson, mientras más cercano esté al -1 o al 1 más buena será la correlación.

5.2.2. Prueba de hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

Nivel de significancia.

El nivel de significancia teórica es de $\alpha=0,05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad de 95%

Función de prueba.

La prueba de hipótesis se realizó por medio del coeficiente de correlación de Pearson, ya que las variables presentan normalidad en sus datos.

Regla de decisión.

Rechazar Ho cuando la significancia observada “p” de los coeficientes del modelo es menor que α .

No rechazar Ho cuando la significancia observada “p” de los coeficientes del modelo es mayor que α .

Cálculos

Tabla 5.2.2.1
PRUEBA ESTADÍSTICA ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO

		Estrés laboral	desempeño
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	-,430*
	Sig. (bilateral)		,018
	N	30	30
desempeño	Correlación de Pearson	-,430*	1
	Sig. (bilateral)	,018	
	N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Decisión estadística

Según apreciamos en la tabla 5.2.2.1 el coeficiente de correlación de Pearson es - 0,430, entonces existe una correlación negativa moderada, es decir cuando el estrés laboral aumenta entonces el desempeño disminuye. Además, el nivel de significancia (valor crítico observado) $0,018 < 0,05$, por tanto, rechazamos la hipótesis nula, consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna, es decir si hay relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020.

5.2.3. Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1

Ha: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la motivación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la motivación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

Nivel de significancia.

El nivel de significancia teórica es de $\alpha=0,05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad de 95%

Función de prueba.

La prueba de hipótesis se realizó por medio del coeficiente de correlación de Pearson, ya que las variables presentan normalidad en sus datos.

Regla de decisión.

Rechazar Ho cuando la significancia observada "p" de los coeficientes del modelo es menor que α .

No rechazar Ho cuando la significancia observada "p" de los coeficientes del modelo es mayor que α .

Cálculos

Tabla 5.2.3.1
PRUEBA ESTADÍSTICA ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y LA
MOTIVACIÓN

		Estrés laboral	Motivación
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	-,154
	Sig. (bilateral)		,417
	N	30	30
Motivación	Correlación de Pearson	-,154	1
	Sig. (bilateral)	,417	
	N	30	30

Decisión estadística

Según apreciamos en la tabla 5.2.3.1 el coeficiente de correlación de Pearson es -0,154, entonces existe una correlación negativa mínima, es decir cuando el estrés laboral aumenta, la motivación disminuye. Además, el nivel de significancia (valor crítico observado) $0,417 > 0,05$, por tanto, aceptamos la hipótesis nula, consecuentemente rechazamos la hipótesis alterna, es decir no hay relación significativa entre el estrés laboral y la motivación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020.

Prueba de hipótesis específica 2

Ha: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

Nivel de significancia.

El nivel de significancia teórica es de $\alpha=0,05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad de 95%

Función de prueba.

La prueba de hipótesis se realizó por medio del coeficiente de correlación de Pearson, ya que las variables presentan normalidad en sus datos.

Regla de decisión.

Rechazar H_0 cuando la significancia observada "p" de los coeficientes del modelo es menor que α .

No rechazar H_0 cuando la significancia observada "p" de los coeficientes del modelo es mayor que α .

Cálculos

Tabla 5.2.3.2
PRUEBA ESTADÍSTICA ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y LA
RESPONSABILIDAD

		Estrés laboral	Responsabilidad
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	-,381*
	Sig. (bilateral)		,038
	N	30	30
Responsabilidad	Correlación de Pearson	-,381*	1
	Sig. (bilateral)	,038	
	N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Decisión estadística

Según apreciamos en la tabla 5.2.3.2 el coeficiente de correlación de Pearson es -0,381, entonces existe una correlación negativa baja, es decir cuando el estrés laboral aumenta, la responsabilidad disminuye. Además, el nivel de significancia (valor crítico observado) $0,038 < 0,05$, por tanto, rechazamos la hipótesis nula, consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna, es decir hay relación entre el estrés laboral y la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020.

Prueba de hipótesis específica 3

Ha: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el liderazgo y trabajo en equipo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el liderazgo y trabajo en equipo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

Nivel de significancia.

El nivel de significancia teórica es de $\alpha=0,05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad de 95%

Función de prueba.

La prueba de hipótesis se realizó por medio del coeficiente de correlación de Pearson, ya que las variables presentan normalidad en sus datos.

Regla de decisión.

Rechazar Ho cuando la significancia observada “p” de los coeficientes del modelo es menor que α .

No rechazar Ho cuando la significancia observada “p” de los coeficientes del modelo es mayor que α .

Cálculos

Tabla 5.2.3.3
PRUEBA ESTADÍSTICA ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL
LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO

		Estrés laboral	Liderazgo y trabajo en equipo
Estrés laboral	Correlación de	1	-,457*
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,011
	N	30	30
Liderazgo y trabajo en equipo	Correlación de	-,457*	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,011	
	N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Decisión estadística

Según apreciamos en la tabla 5.2.3.3 el coeficiente de correlación de Pearson es -0,457, entonces existe una correlación negativa moderada, es decir cuando el estrés laboral aumenta, el liderazgo y trabajo en equipo disminuye. Además, el nivel de significancia (valor crítico observado) $0,011 < 0,05$, por tanto, rechazamos la hipótesis nula, consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna, es decir hay relación entre el estrés laboral y el liderazgo y trabajo en equipo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020.

Prueba de hipótesis específica 4

Ha: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la formación y desarrollo personal del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral la formación y desarrollo personal del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

Nivel de significancia.

El nivel de significancia teórica es de $\alpha=0,05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad de 95%

Función de prueba.

La prueba de hipótesis se realizó por medio del coeficiente de correlación de Pearson, ya que las variables presentan normalidad en sus datos.

Regla de decisión.

Rechazar Ho cuando la significancia observada "p" de los coeficientes del modelo es menor que α .

No rechazar Ho cuando la significancia observada "p" de los coeficientes del modelo es mayor que α .

Cálculos

Tabla 5.2.3.4
PRUEBA ESTADÍSTICA ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y LA
FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL

		Estrés laboral	Formación y desarrollo personal
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	-,378*
	Sig. (bilateral)		,039
	N	30	30
Formación y desarrollo personal	Correlación de Pearson	-,378*	1
	Sig. (bilateral)	,039	
	N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Decisión estadística

Según apreciamos en la tabla 5.2.3.4 el coeficiente de correlación de Pearson es -0,378, entonces existe una correlación negativa baja, es decir cuando el estrés laboral aumenta, la formación y desarrollo personal disminuye. Además, el nivel de significancia (valor crítico observado) $0,039 < 0,05$, por tanto, rechazamos la hipótesis nula, consecuentemente aceptamos la hipótesis alterna, es decir hay relación entre el estrés laboral y la formación y desarrollo personal del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de resultados con otros estudios similares

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced. Por esta razón, en este capítulo comparamos los resultados obtenidos de este trabajo con otras investigaciones similares que trataron sobre el estrés laboral el desempeño.

Al realizar el análisis de los resultados se pudo apreciar que el estrés laboral y el desempeño muestran una relación moderada a nivel de 0,05; además del personal que tiene un alto nivel de estrés, el 20% tiene un nivel bajo de desempeño laboral; El 33,3% un nivel medio y 23% un alto desempeño. También del personal que tiene un bajo nivel de estrés, el 6,7% tiene un bajo desempeño y el 16,7% un nivel medio en su desempeño.

Estos resultados se relacionan con lo encontrado por Yáguar (2019), quien realizó un estudio que tuvo por objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el Centro de Salud primer nivel de atención en Mapasingue oeste en la ciudad de Guayaquil, su estudio fue cualitativo-cuantitativo. La muestra probabilista fue de 116 trabajadores de salud, encontrándose que la mayoría de trabajadores de salud presentó un bajo nivel de estrés laboral (46,6%) y un regular desempeño profesional (69,0%), evidenciándose una asociación estadística entre estas variables ($p < 0,05$). Concluyendo que el estrés laboral en los trabajadores de salud, tiene una relación estadísticamente significativa con su desempeño profesional de salud.

Estos resultados guardan relación con la investigación de Rumay (2020), quien se propuso como objetivo determinar la relación entre los factores psicosociales y grado de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”, su estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal, la población muestral fue de 32 enfermeras a quienes se les aplicó dos instrumentos: factores psicosociales y escala de estrés laboral en enfermería (NSS). Encontró que el 65.6% de las enfermeras refieren un grado de estrés laboral moderado, el 34.4% bajo, no reportó estrés laboral alto. Los factores psicosociales de formación, información y comunicación, en Gestión del tiempo y cohesión de grupo obtuvo relación estadística altamente significativa $p=0.009$, $p= 0.005$, $p= 0.000$ respectivamente; en participación, implicación y responsabilidad se determinó una relación significativa con $p=0.034$.

Según los resultados obtenidos en la primera hipótesis específica (H1) el grado de correlación de las variables es $-0,154$, lo cual indica que existe una correlación negativa mínima, es decir cuando el estrés laboral aumenta, la motivación disminuye. Además, el nivel de significancia (valor crítico observado) $0,417 > 0,05$, por tanto, aceptamos la hipótesis nula, consecuentemente rechazamos la hipótesis alterna, es decir no hay relación significativa entre el estrés laboral y la motivación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020.

En relación a la segunda hipótesis (H2) señalamos que existe relación entre el estrés laboral y la responsabilidad a una significancia de $0,038 < 0,05$, por tanto, aceptamos la hipótesis alterna, es decir hay relación entre el estrés laboral y la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020. Estos resultados guardan relación con la investigación de Rumay (2020), quien se propuso como objetivo determinar la relación entre los factores psicosociales y

grado de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta”, su estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal, la población muestral fue de 32 enfermeras a quienes se les aplicó dos instrumentos: factores psicosociales y escala de estrés laboral en enfermería (NSS). Encontró que el 65.6% de las enfermeras refieren un grado de estrés laboral moderado, el 34.4% bajo, no reportó estrés laboral alto. Los factores psicosociales de formación, información y comunicación, en Gestión del tiempo y cohesión de grupo obtuvo relación estadística altamente significativa $p=0.009$, $p= 0.005$, $p= 0.000$ respectivamente; en participación, implicación y responsabilidad se determinó una relación significativa con $p=0.034$.

En relación a la tercera hipótesis (H3)

Encontramos que la relación entre el estrés laboral y el liderazgo y trabajo en equipo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced se relacionan con una significancia de 0, 0,011, por tanto, aceptamos la hipótesis. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Vega (2019) quien en su estudio titulado Mejorando el manejo del estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de apoyo La Caleta, Chimbote 2019; determinó que la incidencia del estrés que no solo afecta al profesional que lo padece, sino también al usuario que depende de sus cuidados.

En relación con la cuarta hipótesis (H4), se puede manifestar que existe una correlación de significancia de 0, 0,039, entre el estrés laboral y la formación y desarrollo personal del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020. Estos resultados se relacionan con lo encontrado por Espinosa-Pérez; Deroncele-Acosta & Medina-Zuta (2020), en cuyo estudio concluyó que presencia de este factor de riesgo psicosocial (estrés de rol) instalado en médicos y

enfermeras abre a la reflexión de sus causas; y convoca a atender esta problemática para proteger la salud y mejorar la calidad de vida laboral, contribuyendo a elevar la satisfacción de la población con respecto al servicio médico que recibe.

6.2. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

El desarrollo de la presente investigación se realizó en el marco de los parámetros de la ética profesional, evitándose en todo momento el plagio intelectual y sin alteración de los datos obtenidos. De igual forma, se diseñó y planificó siguiendo los principios éticos, fundamentos teóricos y también metodológicos de la investigación científica educativa, así mismo el proyecto de investigación se ha desarrollado siguiendo las instrucciones establecidas por la Universidad Nacional del Callao partiendo desde la elaboración del marco referencial y recolección de la información, hasta el análisis de datos y elaboración del informe final. En tal sentido, la información contenida en este documento constituye el producto de nuestro trabajo personal, apegándose a la legislación referida a la propiedad intelectual, sin incurrir en la falsificación de la información o cualquier tipo de fraude, por consiguiente, nos sometemos a las normas disciplinarias vigentes en el reglamento de Investigación de la UNAC.

CONCLUSIONES

La investigación permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- Primera.** Está demostrado que el estrés laboral si tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced; ya que al hacer el análisis estadístico el valor de significancia (valor crítico observado) fue de $0,018 < 0,05$ a un nivel de confianza de 95%. Y con un grado de relación de $-0,430$, es decir, a mayor estrés menor nivel de desempeño y viceversa.
- Segunda.** Los resultados demuestran que el estrés laboral no tiene una relación significativa con la motivación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced; pues el valor de significancia (valor crítico observado) $0,417 > 0,05$ a un nivel de confianza de 95%. Así lo corrobora.
- Tercera.** El estrés laboral guarda una baja relación con la dimensión de responsabilidad del desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, esto a un valor de significancia (valor crítico observado) de $0,038 < 0,05$ a un nivel de confianza de 95%.
- Cuarta.** Se confirmó que el estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced tiene relación inversa con el liderazgo y trabajo en equipo; debido que el valor de significancia (valor crítico observado) $0,011 < 0,05$ a un nivel de confianza de 95% y con un grado de relación de $-0,457$

Quinta. El estrés laboral y la formación y desarrollo personal del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced; tienen una relación baja inversa en un grado de $-0,378$ puesto que el valor de significancia (valor crítico observado) al hacer el análisis respectivo fue de $0,039 < 0,05$ a un nivel de confianza de 95%.

RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda que el personal de enfermería de área del servicio de emergencia del Hospital de la Merced deba considerar acciones o estrategias individuales, grupales e institucionales para manejar el estrés laboral de las enfermeras
- Segunda.** Es necesario continuar con las investigaciones que permitan justificar el valor es decir los efectos beneficiosos en relación al cuidado emocional y la necesidad de potenciar la formación de las enfermeras en las habilidades emocionales para el adecuado desarrollo en su desempeño laboral.
- Tercera.** Se recomienda a los Directivos del Hospital de la Merced mantener un programa de salud mental, para el personal de enfermería del servicio de emergencia, que le ayude al correcto manejo de estrés en beneficio de usuario brindándole un cuidado de calidad.
- Cuarta.** Se recomienda desarrollar un programa de rotación del personal de Enfermería enfatizado en servicios críticos, como el servicio de emergencia para así reducir de esta manera el nivel de estrés en dicho personal.
- Quinta.** A las autoridades del Hospital de la Merced se recomienda desarrollar el liderazgo y prácticas de trabajo en equipo promocionando la salud mental a través de actividades recreativas periódicas, que beneficien al personal de la estación de emergencia, para que conserven su equilibrio emocional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Morales Chamorro D. Nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital de Huaycán Lima 2019 [Segunda Especialidad]. Universidad Norbert Wiener; 2019.
2. Hualpa Huanca C, Jiménez Jiménez HE. Nivel de estrés y satisfacción laboral en el Profesional de Enfermería, Servicio de Emergencia, Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa – 2018 [Segunda Especialidad]. Universidad San Agustín; 2019.
3. Rumay Chanduco D. Factores psicosociales y estrés laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad. Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de Trujillo [Segunda Especialidad]. Universidad Nacional de Trujillo; 2020
4. Espinosa-Pérez S., Deroncele-Acosta A., Medina-Zuta P. Estrategia de intervención psicosocial educativa para el manejo efectivo del estrés de rol en médicos y enfermeras: diagnóstico preliminar y bases epistemológicas. Revista electrónica para maestros y profesores, Maestro y Sociedad. 2020, 17(1), 1815-4867
5. Vega Arteaga MR. Mejorando el manejo del estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de apoyo La Caleta, Chimbote 2019. [Segunda Especialidad]. ULADECH, Perú. 2019
6. Yáguar Gutiérrez SP. El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil. [Segunda Especialidad]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2019
7. Madrigal Fernández MA. et al. Diseño y validación de una escala de valoración de cargas de trabajo de enfermería en unidades de hospitalización de pacientes no críticos. 2019. Nure Inv. 16(98).

8. Gil, M.; Velandia, L. Control del riesgo psicosocial en enfermeras del área ginecoobstetricia del hospital universitario Erasmo Meózcúcuta. [Segunda Especialidad] Universidad Libre de Colombia. 2019
9. Obaco Soto, EE. Estrés docente: causas y repercusiones laborales. Revista Magazine de las Ciencias. 2019; 4(4), 145-146.
10. Maslach, C. y Leiter, M. Burnout. En Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior, 2016; 351-356.
11. Rivera Pulache, RJ. Uso de las Teorías Motivacionales de Herzberg y McClelland para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa J.E Construcciones Generales S.A. 2014. [Tesis] Universidad Nacional Tecnológica Lima Sur. 2014.
12. Villamar Sánchez, D. et al. Factores psicosociales y síndrome de Burnout en académicos de una universidad pública de México. Propósitos y Representaciones, [S.I.], v. 7, n. 3, p. 111 - 140, sep. 2019.
13. Barboza, Becerra, IY. Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital público nivel III Chiclayo. [Tesis de Maestría] Universidad César Vallejo. 2019.
14. Raurell-Torredà, G. Reflections arising from the COVID-19 pandemic. Enfermería Intensiva (English ed.), 31, Issue 2, April–June. 2020. 90-93
15. Griffiths, A. Leka Stavroula, CT. La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. 2004
16. El cuidado, [fecha de acceso 22 de junio de 2020] Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/jean-watson.html>
17. Boletín de Enfermería. 2017; [fecha de acceso: 22 de agosto de 2018] Disponible en: <http://boletin.enfermeria.cr/jean-watson-expuso-su-filosofia-del-cuidado-humanizado-a-la-enfermeria-costarricense/>

18. Atalaya P. M. El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. *idata* [Internet]. 31dic.2001 [citado 11oct.2020];4(2):25-6.
19. Andamayo Quito M, Orosco Morales G. Cuidado humanizado de la enfermera según la teoría de Watson, en pacientes del servicio de emergencia del hospital Arzobispo Loayza. [tesis para optar el título de especialidad]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú. 2017.
20. Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. 8va ed. McGraw-Hill. 2011
21. Romero Sánchez H. Clima Organizacional su relación con el factor humano. Estados Unidos: PROCADP, Subsecretaria de administración y finanzas, dirección general de recursos humanos. [Internet]. 2010.
22. Ministerio de Salud. Metodología para el estudio del clima organizacional. Lima: MINSA. [Internet] 2009. Disponible en: http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/INFORM-CALID-14/RM468_2011MINSA.pdf
23. FOMIN, (Miembro del BID). La responsabilidad social de la empresa en América. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo. [Internet]. 2011. Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/document/La-responsabilidad-social-de-la-empresa-en-Am%C3%A9rica-Latina-Manual-de-Gesti%C3%B3n.pdf>
24. Urra ME, Jana AA. García, VM. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2011 Dic [citado 2020 Oct 11]; 17(3): 11-22.
25. Luthais, C. Evaluación organizacional, marco para mejorar el desempeño. Washington D.C.: Centro de Investigación para el desarrollo I.D.B. bookstore. [Internet]. 2002. Disponible en: <https://issuu.com/cecicastillod/docs/2166>
26. García Villamizar GE. Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo. UNICAWA. Obtenido de UNICAWA. Universidad Pontificia Bolivariana seccional

27. Bucaramanga Colombia (2007).
28. Rojas Encarnación AL. Tejada Concha PR. Valladares Maturrano RE. Influencia del estrés laboral en la relación enfermera – paciente en centro quirúrgico del hospital nacional, Lima 2017. [tesis] UPCH 2017. ht
29. Coronado Luna LK. Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [tesis] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2006.
30. 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, v. 16, n. 3, p. 493-505, 2010.
31. Huarcaya-Victoria J. Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. Rev Peru Med Exp Salud Pública. 2020; 37(2):327-34.
32. Martínez Villarreal D. Rojas Méndez A., Scartascini C. La economía del comportamiento puede ayudar a combatir el coronavirus. RESUMEN DE POLÍTICAS N° IDB-PB-334. [internet] Banco Interamericano de Desarrollo, BID.2020.
33. Hernández Sampieri R. Metodología de la investigación. 5ta Ed. Interamericana Editores. 2014. p.93-105
34. Cabanillas Alvarado, G. Influencia de la enseñanza directa en el mejoramiento de la Satisfacción académica de los encuestados de Ciencias de la Educación. [Tesis] UNSCH. 2004.
35. Hernández Sampieri R. et al. Metodología de la investigación científica. Cuarta Edición, Edit. Mac Graw Hill. 2006.
36. García Moran M. Gil La Cruz M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Persona. 2016; 15-16
37. Uribe Prado JF. Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales. México: Manual Moderno.[Internet] 2015

ANEXOS

Anexo 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020</p>	<p>Variable 1: Estrés laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores ambientales • Factores organizacionales • Factores individuales 	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Método Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p>
<p style="text-align: center;">Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la motivación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el liderazgo y trabajo en equipo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la formación y desarrollo personal del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar la relación entre el estrés laboral y la motivación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020</p> <p>2. Determinar la relación entre el estrés laboral y la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020</p> <p>3. Determinar la relación entre el estrés laboral y el liderazgo y trabajo en equipo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020</p> <p>4. Determinar la relación entre el estrés laboral y la formación y desarrollo personal del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis Específicas</p> <p>1.Existe relación significativa entre el estrés laboral y la motivación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020</p> <p>2.Existe relación significativa entre el estrés laboral y la responsabilidad del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020</p> <p>3.Existe relación significativa entre el estrés laboral y el liderazgo y trabajo en equipo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020</p> <p>4.Existe relación significativa entre el estrés laboral y la formación y desarrollo personal del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020</p>	<p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Responsabilidad • Liderazgo y Trabajo en Equipo • Formación y Desarrollo Personal 	<p>Diseño de investigación No experimental</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Población y muestra 30</p>

Anexo 2

INSTRUMENTO PARA MEDIR EL NIVEL DE ESTRÉS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA (NSS)

Estimado enfermero(a) tenga usted un cordial saludo, somos estudiantes de enfermería dede la Universidad y estamos realizando un trabajo de investigación: “Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nacional. 2020“

Por lo cual solicitamos su colaboración para el presente cuestionario, que es de carácter anónimo y confidencial, será empleado única y exclusivamente en esta investigación por lo que agradeceremos que su respuesta en forma veraz.

Edad: ___ años. Tiempo de labor asistencial en el servicio de emergencia:
año(s) ___ mes(es) ___

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de situaciones que ocurren de forma habitual en un servicio de un hospital. Indique, la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes en su actual servicio. Marque con un aspa(x)

Nunca: 0 Alguna vez: 1 frecuentemente: 2 Muy frecuente: 3

		Nunca	Alguna vez	Frecuente	Muy frecuente
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.				
2	Recibir críticas de un médico.				
3	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
5	Problemas con un supervisor.				
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.				
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas en el servicio).				
8	La muerte de un paciente.				

9	Problemas con uno o varios médicos.				
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.				
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.				
14	Estar en desacuerdo en el tratamiento de un paciente.				
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.				
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (ejm; pacientes conflictivos, hostilidad, etc).				
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
18	No disponer de una contestación satisfactoria de una pregunta hecha por un paciente.				
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.				
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.				
21	Ver a un paciente sufrir.				
22	Dificultada para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios.				
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente aun paciente.				
24	Recibir críticas de un supervisor.				
25	Personal y turno imprevisible.				
26	El medico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.				

27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (ejm; tareas administrativas)				
28	No tener tiempo suficiente para el apoyo emocional al paciente.				
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.				
31	El médico no está presente en una urgencia médica.				
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.				
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				

INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado enfermero(a) tenga usted un cordial saludo, somos estudiantes de enfermería dede la Universidad y estamos realizando un trabajo de investigación: “Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nacional. 2020“

Por lo cual solicitamos su colaboración para el presente cuestionario, que es de carácter anónimo y confidencial, será empleado única y exclusivamente en esta investigación por lo que agradeceremos que su respuesta en forma veraz.

INSTRUCCIONES: Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

0) Nunca 1) A Veces 2) Frecuentemente 3) Siempre

N	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	0	1	2	3
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.				
2	Se siento feliz por los resultados que logra en su trabajo.				
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.				
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.				
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.				
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.				
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.				
9	Puede trabajar de forma independiente.				
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.				
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.				
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.				
13	La responsabilidad del puesto está claramente definido.				
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.				
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				

16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.				
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.				
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.				
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.				
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.				
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.				
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.				
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.				
24	Los jefes promueven las capacitaciones.				
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				
26	La institución promueve el desarrollo personal.				
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.				
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.				

Anexo 3

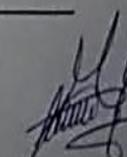
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

TÍTULO: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA MERCED, 2020

ITEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	✓		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	✓		
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	✓		
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	✓		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	✓		
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?		✓	
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?		✓	
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	✓		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:



Firma: MARCO GONZALEZ
 ESPECIALISTA EN EMERGENCIAS - URBAN
 C.E.P. Nº 40471 - RDS 233
 HOSPITAL 1 - TAMBORA
 2020

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL
ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

TÍTULO: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA MERCED, 2020

ITEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	✓		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	✓		
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	✓		
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	✓		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	✓		
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?	✓		Item 32
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?		✓	
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	✓		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

LA INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO CLÍNICO Y TRATAMIENTO
CONCERNIO AL MEDICO TRATANTE Y QUÍMICO BA OBAJOS LA
INFORMACIÓN AL FAMILIAR

Firma

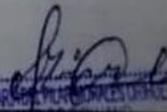
[Firma manuscrita]
DGO BONZALIE PO
UNIVERSIDAD DE GUATEMALA
ESCUELA DE ENFERMERIA
CARRERAS DE GUATEMALA
CALLE Y CENTO DEL PAIS
MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA

**VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL
ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

**TÍTULO: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA MERCED, 2020**

ITEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	X		
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	X		
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?		X	
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?		X	
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

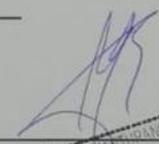

 Dr. MARCELO PLAZA GARCÍA
 Firma
 Hospital Tarma
 EsSalud

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

TÍTULO: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA MERCED, 2020

ITEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	X		
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	X		
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?		X	
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?		X	
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

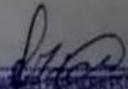

 Firma
 L.C. ZENaida VELASQUEZ
 ENFERMERA
 CEP 41336
 Hospital I Tarma
 Red Es Salud
 www.redesalud.com

**VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

**TÍTULO: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA MERCED, 2020**

ITEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	X		
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	X		
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?		X	
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?		X	
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:


 Dr. MARGARITA ESCOBAR ESPINOZA
 UPEL - UPEL
 Hospital I Tarma
 UPEL Salud

**VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA**

**TITULO: ESTRES LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA MERCED, 2020**

ITEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	X		
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	X		
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?	X		
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?	X		
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:



Firma

Dr. José Rodríguez López

DNI 09883639

**VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL
ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

**TÍTULO: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA MERCED, 2020**

ITEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	X		
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	X		
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?		X	
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?		X	
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

Firma


 LE ZENaida GU. TAYLOR AND VELASQUEZ
 ENFERMERA
 CEP 41338
 Hospital | Tarma
 H. de Salud

**VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

**TÍTULO: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA MERCED, 2020**

ITEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	✓		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	✓		
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	✓		
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	✓		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	✓		
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?		✓	
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?		✓	
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	✓		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:


 Mg. Sonia Marlene Sifuentes Arcayo
 COP 7074
 Reg. MCE 0092-2010

ESTRES LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA

**TITULO: ESTRES LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA MERCED, 2020**

ITEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	X		
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	X		
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?	X		
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?	X		
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:



Firma

Dr. José Rodríguez López

DNI 09883839

**VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA**

**TITULO: ESTRES LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA MERCED, 2020**

ITEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	X		
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	X		
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?	X		
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?	X		
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:



Firma

Dr. José Rodríguez López

DNI 09883639

