



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-CompartirIgual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**“ESTRES LABORAL Y SU RELACION CON EL  
DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL  
DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO.  
ABRIL - JULIO 2013”**

**PARA OPTAR EL TITULO PRPFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**AUTORES:**

**Bach. Enf. IVONNE DEL PILAR DIAZ REATEGUI.**

**Bach. Enf. KARIN JISSENIA GAVIRIA TORRES.**

**ASESORA:**

**Mg. LOPEZ LLONTOP JUANITA OLGA.**

**TARAPOTO – PERÚ  
2013**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**“ESTRES LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO  
PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL  
HOSPITAL II-2 TARAPOTO. ABRIL - JULIO 2013”**

**JURADO CALIFICADOR**

.....  
**Dra. ORFELINA VALERA VEGA.  
PRESIDENTE**

.....  
**Obsta. Mg. JOSE MANUEL  
DELGADO BARDALES.  
SECRETARIO**

.....  
**Lic. Enf. BERTHA  
MAMANI CAYO.  
VOCAL**

## DEDICATORIA

**A mis queridos padres**, por ser uno de los pilares más importantes para mi formación como profesional, que sembraron en mí el deseo de alcanzar mis metas y la esperanza de un mañana mejor, quienes con su ejemplo de guías, amor, sabiduría y sacrificio me brindaron en todo momento su apoyo moral, económico, ganas de superación y ejemplo de lucha constante para salir hacia adelante.

**A mi querido hermano**, que con su ejemplo de constancia, perseverancia, desprendimiento, lucha, sabiduría me dio la fuerza necesaria para el logro de mis metas.

***Karin Jissenia Gaviria Torres.***

**A mis padres**, por ser las columnas que me sostuvieron durante toda mi vida y estar conmigo siempre dándome su apoyo incondicional tanto en los buenos y malos momentos, que sea este triunfo una de mis muestras de agradecimiento al apoyo moral, económico y múltiples sacrificios.

**A mi hija**, quien es el motor y motivo en mi vida y la inspiración para alcanzar mis objetivos.

**A mi esposo**, por su amor infinito y continuo apoyo moral y económico, por compartir conmigo cada una de las cosas lindas de la vida y por enseñarme a ser fuerte en cada día.

***Ivonne del Pilar Díaz Reátegui.***

## AGRADECIMIENTO

**A Dios Todopoderoso**, por ser mi guía, mi luz, mi camino, mi fuerza para seguir adelante. Por darme la oportunidad de ver culminada esta etapa de mi crecimiento personal y haber ampliado mis conocimientos mediante la investigación y culminar la carrera.

**A mis respetados docentes**, por transferirnos sus conocimientos para formar profesionales de calidad y competentes para la sociedad, quienes ven realizado sus sueños en nosotros.

***Karin Jissenia Gaviria Torres.***

**A nuestra Casa Superior de Estudios** “Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto” por habernos preparado y fomentado en nosotros los conocimientos teóricos-prácticos para poder realizarnos como profesionales.

**A nuestros docentes** por ser nuestros guías en nuestra formación profesional e inculcarnos valores humanos, por compartir sus conocimientos y formar en nosotros profesionales competentes, con deseo de superación y con capacidad de liderazgo; para que futuro seamos personas de bien en la sociedad.

***Ivonne del Pilar Díaz Reátegui.***

## INDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
INDICE DE CONTENICO.....	iii
INDICE DE TABLAS.....	iv
INDICE DE GRAFICOS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRAC.....	vii
<b>CAPITULO I:</b>	
<b>INTRODUCCION</b>	
1.1. MARCO CONCELTUAL.....	01
1.2. ANTECEDENTES.....	04
1.3. BASES TEORICAS.....	13
1.4. JUSTIFICACION.....	30
1.5. PROBLEMA.....	33
<b>CAPITULO II:</b>	
<b>OBJETIVOS</b>	
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	34
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	34
<b>CAPITULO III:</b>	
<b>MATERIALES Y METODOS</b>	
3.1. TIPO DE ESTUDIO .....	35
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACION .....	35
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	41
3.7. TÉCNICA DE ANÁLISIS.....	43
3.8. PLAN DE TABULACIÓN DE DATOS.....	44
<b>CAPITULO IV:</b>	
<b>RESULTADOS</b> .....	45
<b>CAPITULO V:</b>	
<b>DISCUSION</b> .....	51
<b>CAPITULO VI:</b>	
<b>CONCLUSIONES</b> .....	57
<b>CAPITULO VII:</b>	
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	59
<b>CAPITULO VIII:</b>	
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	61
<b>CAPITULO IX:</b>	
<b>ANEXOS</b> .....	63

## INDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Distribución de frecuencias del factor sociodemográfico de mayor relación con el estrés laboral del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.....	45
2. Distribución de frecuencias de estrés laboral según dimensiones en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.....	46
3. Distribución de frecuencias de nivel de desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.....	47
4. Distribución de frecuencias del servicio en donde se presenta mayor estrés laboral afectando en el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.....	48
5. Distribución de frecuencias del factor estresante de mayor relación con el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.....	49
6. Distribución de frecuencias de estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.....	50
7. Distribución de frecuencias de algunos ítems relacionados a los factores físicos que determinan el estrés laboral.....	73
8. Distribución de frecuencias de algunos ítems relacionados a los factores sociales que determinan el estrés laboral.....	73
9. Distribución de frecuencias de algunos ítems relacionados a los factores psicológicos que determinan el estrés laboral.....	74
10. Distribución de frecuencias de algunos ítems que determinan el nivel de desempeño profesional.....	74

## INDICE DE GRAFICOS

	<b>Pág.</b>
1. Porcentaje de la presencia de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.....	67
2. Porcentaje de la relación del estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.....	67
3. Porcentaje de estrés laboral según dimensiones en profesionales de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.....	68
4. Porcentaje de nivel de desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.....	68
5. Porcentaje del servicio que genera mayor estrés afectando en el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.....	69
6. Porcentaje del factor estresante de mayor relación con el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.....	69
7. Porcentaje de profesionales de enfermería por servicio del Hospital II-2 Tarapoto.....	70
8. Porcentaje de la edad de los profesionales de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.....	70
9. Porcentaje del sexo de los profesionales de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.....	71
10. Porcentaje de profesionales de enfermería con especialidad del Hospital II-2 Tarapoto.....	71
11. Porcentaje del estado civil de los profesionales de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.....	72
12. Porcentaje de los ingresos económicos mensuales de los profesionales de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.....	72

## RESUMEN

### “ESTRES LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO. ABRIL - JULIO 2013”.

Investigadores Bachiller en Enfermería: Gaviria Torres Karin Jissenia y Díaz Reátegui Ivonne del Pilar.

Con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, como estas situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Se estableció un estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal, con recolección de datos prospectivo, cuya población estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería, los mismos que formaron la muestra al 100%.

Para la recolección de datos sobre el estrés laboral se utilizó la técnica de encuesta, los cuales fueron analizados bajo criterios de estadística descriptiva, representadas en tablas y gráficos por distribución de frecuencia. El instrumento utilizado para identificar estrés laboral fue el cuestionario “La Escala de Estrés de Enfermería - NSS” elaborado por Pamela Gray Toft y James Anderson, validado y estandarizado por la OMS - Organización Mundial de la Salud, con un Alfa de Crombach 0.953, mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como factores estresantes (físicos, psicológicos y sociales) por el personal de enfermería hospitalario de acuerdo a la escala de Likert de 0 a 3 puntos (muy frecuentemente, frecuentemente, algunas veces y nunca).

Para la recolección de datos sobre el desempeño profesional se utilizó la técnica de observación no participativa, elaborando un formato que permitió evaluar en nivel de desempeño profesional (bajo, medio y alto) del personal de enfermería a través de tres competencias (cognitivas, actitudinales-sociales y capacidad técnica), de acuerdo a la escala de Likert de 0 a 3 puntos (siempre, frecuentemente, algunas veces y nunca), validado a través de una prueba piloto con 22 enfermeras del Hospital Es-Salud Tarapoto, que cumplieron con características similares a la población de estudio.

Se obtuvo como resultado que al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor  $p=0.003$ ,  $\chi^2=11,395$ . Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013.

**Palabras Claves:** Estrés laboral, desempeño profesional, personal de enfermería.

## ABSTRACT

### "WORK STRESS AND ITS RELATION TO THE PROFESSIONAL NURSES THE HOSPITAL II-2 TARAPOTO. APRIL - JULY 2013".

Researchers Bachelor of Nursing: Gaviria Torres Karin Jissenia y Díaz Reátegui Ivonne del Pilar.

In order to determine the relationship between job stress and job performance, how are you working situations cause discomfort in nurses working in services emergency, medicine, pediatrics, surgery and obstetrics Hospital II - 2 Tarapoto. Established a research study descriptive correlational level, with qualitative and quantitative approach, cross-sectional, with prospective data collection, whose population consisted of 60 nurses, the same that formed the sample to 100%.

To la recolección data on occupational stress was used the survey technique, which fueron analizados criteria of descriptive statistics, tables represented in frequency division y gráficos. The instrument used to identify job stress was the questionnaire " The Nursing Stress Scale - NSS " written by Pamela Gray Toft and James Anderson, validated and standardized by WHO - World Health Organization, with Cronbach's Alpha 0.953, measured the frequency with which certain situations are perceived as stressors (physical, psychological and social) by hospital nursing staff according to the Likert scale 0-3 points (very often, often, sometimes, and never).

To collect data on job performance was used non-participant observation technique, developed a format that allowed assess professional performance level (low, medium and high) of the nursing staff through three skills (cognitive, attitudinal - social and technical capacity), according to the Likert scale of 0-3 points (always, often, sometimes, and never), validated through a test piloto con 22 nurses Hospital - Health is Tarapoto, who met similar to the study population.

The result was that 28.3 % of the study population will produce certain work situations affecting stress in their professional performance. Being the 10.0 % with work stress and low level of professional performance, while 18.3 % with job stress and average level of professional performance, with  $p = 0.003$ ,  $\chi^2=11,395$ . We conclude that there is significant relationship between job stress and job performance of nurses Hospital II -2 Tarapoto in the period from April to July of 2013.

**Keywords:** Job stress, job performance, nurses.

**“ESTRES LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO  
PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL  
HOSPITAL II-2 TARAPOTO. ABRIL - JULIO 2013”**

**I. INTRODUCCION**

**1.1. MARCO CONCEPTUAL**

En el mundo moderno, vivimos presionados por el afanoso cumplimiento de deberes, el principio del milenio nos acoge inmersos en un mundo globalizado, agitado y complejo, nos acosa la eficiencia, las metas nos urgen sin tregua. Hay tantos conflictos personales que la mayoría de las veces nos sentimos muy débiles y deprimidos, esto es muy real en las grandes ciudades donde además pasamos inadvertidos, estas son algunas causas externas del estrés.

El estrés forma parte de nuestra vida cotidiana hasta tal punto que puede considerarse como «el malestar de nuestra civilización», afectando tanto a la salud y al bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva. Es una reacción de alerta que el organismo ha mantenido evolutivamente por millones de años, es una respuesta de adaptación frente a situaciones adversas, esporádicas o continuas causadas por elementos ambientales o interacciones con otras personas y que pueden conducir a desequilibrios tanto físicos como emocionales.

(1)

Actualmente el estrés es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, las cuales

se hacen presentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes. En este caso el Estrés Laboral en enfermería, afecta en la actividad y rendimiento en el trabajo de cualquier profesional y también a la vida personal. Una de las áreas que causan mayor estrés es un hospital, ya que los profesionales de la salud, en este caso, los profesionales de enfermería, son más susceptibles a presentar estrés como reacción a la tensión emocional crónica creada por el contacto continuo con otros seres humanos, es decir, el factor característico es el estrés que surge en la interacción social paciente-cuidador.

El núcleo de estrés, es un agotamiento emocional producido por una sobrecarga emocional constante. La persona se implica en exceso, ya que intenta atender demasiadas exigencias inaplazables y al final se verá desbordada por los requerimientos que le imponen los demás. El individuo se siente vacío y le falta energía para afrontar un nuevo día. La persona no se siente capaz de dar nada de sí a los demás, intentando reducir el contacto con la gente, sólo lo necesario para realizar su trabajo. Esto hace que el trabajador vea a otros de forma negativa, ignorándoles, lo que llevará al profesional a ofrecer unos cuidados técnicos, olvidándose del aspecto humano de la profesión. Estos sentimientos negativos hacia los demás progresarán hacia sí mismo, creando sentimientos de culpa, de fracaso, baja autoestima, favoreciendo el riesgo de depresión.

El estrés es algo que resulta imposible evitar, incluso las personas incrementan con frecuencia su propio estrés de modo innecesario. La diferencia entre las exigencias que las personas se plantean a sí mismas o perciben de los otros, así como los recursos disponibles para satisfacer esas demandas, puede constituir una amenaza o fuente de estrés. <sup>(2)</sup>

Por un lado, el trabajo que se desarrolla en los hospitales requiere que todos los profesionales tengan la suficiente experiencia clínica y madurez que les permita enfrentarse a la toma de decisiones difíciles, de las que se derivan frecuentemente implicaciones éticas y morales. En este sentido, la enfermería se ha identificado como un grupo especial de riesgo porque en ella concurren factores personales, profesionales e institucionales, que son causas potenciales del tema de estudio.

La OMS estima que el 85% del personal de salud a nivel mundial presentan síntomas de estrés asociados a las condiciones de trabajo y que a lo largo de la vida el 68% de la población desarrolla alguno de los trastornos relacionados con el estrés. Solo en España existen 6 millones de personas con depresión y las consultas por ansiedad y estrés van aumentando. Relacionado con ello, hay un dato que hace saltar las alarmas: en nuestro país, el consumo de antidepresivos se ha triplicado en los últimos diez años, incrementado un 10%.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), reconoció que nunca como hasta ahora las condiciones de trabajo se habían asociado a su dimensión psicosocial convirtiéndose el estrés en una de las razones más frecuentes de incapacidad de los trabajadores y como factor que incrementa el riesgo de padecer enfermedades.<sup>(3)</sup>

Por otra parte la Organización Internacional del Trabajo (OIT), plantea su preocupación ante el aumento de los índices de estrés laboral en el mundo señalando que “se ha convertido sobre todo en el segundo problema de Salud Pública para la Organización Internacional del Trabajo, siendo el estrés en el

trabajo uno de los grandes desafíos que se presentan a gobiernos, empleados y sindicatos”.<sup>(4)</sup>

El presente estudio obedeció a la necesidad de evaluar el desempeño profesional de enfermería en los servicios de hospitalización siendo este muchas veces vulnerable a causa de las situaciones o factores estresantes que sufren los profesionales de enfermería durante la realización de sus labores, afectando este en el desempeño profesional durante la prestación de los servicios de salud. Por ello se consideró medir el desempeño profesional del personal de enfermería utilizando la técnica de la observación no participativa para evaluar el nivel de desempeño en la realización de sus actividades dirigidas hacia los usuarios que reciben los cuidados de enfermería.

## 1.2. ANTECEDENTES

Se revisaron estudios efectuados en el ámbito internacional, nacional y regional, con relación a nuestro estudio de investigación, las mismas fueron las siguientes:

**Medwave (2004)**, en su estudio titulado “Estrés laboral en personal de enfermería en unidades de atención de salud. La Habana, Cuba”. Realizó una investigación transversal y longitudinal. La población objeto de estudio fueron 54 enfermeras/os en una Institución de Atención Primaria de Salud, distribuidos en las siguientes áreas de trabajo: Consulta externa (12,9 %), Servicios de urgencia (20,37 %), Consultorios Médicos (62,96 %) y Administrativos (3,70 %). La muestra de estudio quedó conformada por 34 enfermeros. Se realizó un muestreo aleatorio simple, estratificado por las áreas de trabajo señaladas anteriormente. Se encontró una asociación significativa, teniendo en cuenta estos resultados, se concluyó que el

personal de enfermería identifica como principales agentes estresores, en orden de importancia: recibir salario no acorde con el trabajo, falta de estimulación, condiciones físicas de trabajo no adecuadas, no ver los frutos del trabajo y ver morir a un paciente especial. <sup>(5)</sup>

**Gutiérrez, R. y Salazar, F. (2008)**, en su trabajo titulado “Estrés laboral asociado al Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario Ruiz y Páez” determinaron el estrés laboral asociado al desempeño laboral de los profesionales de enfermería, cuya población de estudio estuvo conformada por 45 profesionales del área de enfermería, 30 técnicos en enfermería y 15 licenciadas que se desempeñan en los cuatro turnos de trabajo, 2 diurnos y 2 nocturnos. El instrumento utilizado es el inventario de malestar percibido, realizado por Leibovich y Schufer y validado para Venezuela en la población de enfermería por Lombardi, obteniendo buenos niveles de confiabilidad por encima de 0,79 en el  $\mu$  de Crombach. Los resultados de esta investigación demuestran que el personal de enfermería del área de adultos percibe en el ambiente las demandas laborales, contenidos del puesto de trabajo como muy estresantes, característicos de las actividades propias ya que en los servicios de emergencia no se puede controlar el tratamiento administrado al paciente que efectos le puede producir, al igual que el no saber con qué recursos materiales cuenta para atender a los pacientes. <sup>(6)</sup>

**Guillén M. (2009)**, en su investigación “Estresores ocupacionales del profesional de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital de Niños J. M. De los Rios Caracas”. Con el propósito de determinar los estresores ocupacionales que

producen malestar en los profesionales de enfermería, se estableció un estudio descriptivo, con un diseño de campo de corte transversal no experimental cuya población estuvo constituida por 45 profesionales de enfermería y una muestra de 23: 8 licenciadas en enfermería y 15 técnicos en enfermería. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, los cuales fueron analizados bajo criterios de estadística descriptiva, representadas en tablas y gráficos por distribución de frecuencia. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario realizado por Leibovich y Schufer, de "Impacto de malestar percibido en el ámbito laboral", que permite evaluar frecuencia e intensidad de los eventos en una escala tipo likert de 1 a 4 puntos de intensidad (excesivo, mediano, escaso y ninguno) y validado en Venezuela por Lombardi en la población de enfermería, obteniendo altos niveles de confiabilidad por encima de 0,79 en el  $\alpha$  de crombach. Los resultados de esta investigación plantearon que los estresores laborales que producen mediano malestar es del orden de 48,32% ponderado, en cuanto a al excesivo malestar percibido es del orden 23,88%.<sup>(7)</sup>

**Amaris, Castro J. y Escalante E. (2007)**, en su estudio titulado "Factores estresantes en el personal de enfermería que trabaja en el servicio de emergencia de adultos del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo de Caracas", tiene como objetivo principal señalar cuáles son los principales estresores laborales a que se encuentra sometido el personal de enfermería. Como resultados se obtuvo que el factor más estresante fue la falta de materiales para realizar las labores diarias de enfermería adecuadamente, otro estresor específico lo constituye el sufrimiento y la muerte, con respecto a las relaciones con el personal jerárquico manifestaron que existe una marcada distancia entre medico, enfermero (a), auxiliar. Otros

estresores son los relacionados con el paciente y los familiares y los relacionados al ambiente y la subvaloración del trabajo realizado, además factores relacionados con el ambiente físico. <sup>(8)</sup>

**Arias F. y Lugo M. (2005)**, en su investigación “Manifestaciones de Estrés Ocupacional en las Enfermeras Hemoterapistas que laboran en el Banco de Sangre del Hospital Central de Maracay” enmarcada dentro del ámbito de la salud ocupacional teniendo como objetivo determinar las manifestaciones de estrés ocupacional en las enfermeras hemoterapistas que laboran en el Banco de Sangre del Hospital Central de Maracay. La investigación fue de campo, descriptiva, prospectiva y transversal apoyada en la revisión bibliográfica. El instrumento que se utilizó fue una adaptación del Test Guter y Huber, el cual fué validado por expertos con una confiabilidad de 0.92. La población en estudio estuvo conformada por 17 enfermeras y la muestra de tipo Censal. Los resultados evidenciaron que los elementos muestrales mostraban como manifestación predominante la motora en un promedio de 91.37%, el 88,83% corresponde a manifestaciones de tipo cognitivo y el 87.78% a las de naturaleza vegetativa, por lo que se concluye que es estrés además de producir ansiedad, puede ocasionar otras reacciones emocionales alterando estado emocional. Por lo que los autores concluyeron en efectuar talleres para el personal conociera los efectos del estrés y las formas de controlarlo. <sup>(9)</sup>

**Rodríguez L. (2011)**, presentó el trabajo “Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de Enfermería”. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el impacto del estrés en el desempeño laboral del personal de

Enfermería que labora en el ambulatorio Dr. “Luis Guada Lacau” Venezuela. El estudio es de tipo descriptivo con un diseño no experimental de campo. La población estuvo conformada por un total de 40 enfermeras, de las cuales para la muestra se tomó 20 de ellas que corresponde al 50% de la población. Para la recolección de datos se elaboró un instrumento tipo cuestionario con preguntas cerradas de tipo dicotómicas formuladas de tal manera que las respuestas solo tengan dos opciones: sí o no. En los resultados obtenidos se evidencia que el estrés afecta al 90% de los profesionales de Enfermería de esta institución, el 60% responde que el estrés se relaciona de manera negativa con el desempeño laboral, y en un 50% afecta la salud de la enfermera, por lo que se puede concluir que el estrés es un factor determinante en el desempeño del personal de Enfermería y el mismo influye de manera negativa en la salud. <sup>(10)</sup>

**Campanario R. (2011)**, en su estudio “Situaciones estresantes para el personal de enfermería. Hospital Universitario Virgen del Rocío”. Este estudio tiene como objetivo identificar las situaciones estresantes que con mayor frecuencia inciden en el personal de enfermería de los servicios de hospitalización. Para se realizó un estudio descriptivo transversal entre los profesionales de enfermería del servicio utilizando la NSS, “The Nursing Stress Scale”, adaptada y validada al castellano por Más y Escrivá. Los datos obtenidos son tratados estadísticamente con el programa SPSS 17.0 para Windows. La muestra de estudio fueron: 35 enfermeras que representan el 74,47% de la población, 23 auxiliares de enfermería que representan el 65,7% de la población. Al clasificar los estresores específicos localizados entre las enfermeras, podemos ver que giran en torno a estresores relacionados con el ambiente físico ello lo podemos confirmar

observando los ítems alterados de la escala, es decir: Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas (96,8%), El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo (90,3%), Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente (90,3%), Ver a un paciente sufrir (83,9%), No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente (93,5%), No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería (96,8%), El médico no está presente en una urgencia médica (93,2%), Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio (100%).<sup>(11)</sup>

**Fani C. (2003)**, en su investigación sobre “El estrés en el personal de enfermería del Área de Medicina de Adultos del Hospital J.M. de los Ríos”, efectuaron un estudio descriptivo, la población estuvo conformada por 39 profesionales de enfermería, las cuales se evaluaron a través de un cuestionario de 38 preguntas de carácter cerrado que incluyen los efectos Fisiológicos: trastornos de alimentación, cansancio, sueño, manifestaciones físicas y sexualidad, efectos psicológicos: Alteraciones emocionales, autoestima e irritabilidad. Efectos conductuales: Relaciones laborales, conflictos relaciones interpersonales hostiles, incumplimiento del horario del hospital, apatía hacia la organización y adicciones, medidas cualitativamente en términos de siempre, casi siempre, algunas veces, pocas veces, nunca. Esta investigación concluye que existen manifestaciones de estrés en el profesional de enfermería.<sup>(12)</sup>

**Cremades y López M. (2005)**, en su estudio titulado “Factores laborales estresantes en unidades Médicas. Hospital Gral. Virgen de la Salud de Elda”. Cuyo objetivo fue identificar factores laborales estresantes en profesionales de enfermería de Unidades Hospitalarias Médicas. Se realizó un estudio cualitativo,

descriptivo-analítico, prospectivo siguiendo la metodología Delphi, en el Hospital General de Elda (n=39). Donde sus resultados concluyen en la presencia de estrés con ámbitos específicos, como UCI, Urgencias o Atención Primaria. Sin embargo, en Unidades Médicas de hospitales generales, es frecuente percibir quejas de profesionales o absentismo laboral elevado relacionado con situaciones de estrés de difícil evaluación. Los factores que causan estrés son: Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora (70%), Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente (61,3%), Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible (77,5%), Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej. Tareas administrativas) (77,5%), No saber qué se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento (70,9%), No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado (64,5%).<sup>(13)</sup>

**Laboren M. (2005)**, presentó una investigación titulada “El estrés laboral en el personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo de Caracas”, utilizaron una muestra de 30 enfermeras, para recolectar la información, se aplicó un cuestionario y se revisaron los registros de ausencia y reposos médicos, encontrándose un elevado porcentaje de ausencias injustificadas en el turno matutino, así como reposos médicos en el turno de la tarde y el nocturno. La cual arrojó como resultado: Que las condiciones del paciente, la sobrecarga del trabajo y la falta de personal eran los factores que inciden en las manifestaciones de estrés, como consecuencia de los factores estresantes producidos en el entorno laboral en la mayoría de enfermeros del servicio de emergencia.<sup>(14)</sup>

**Castillo, C. (2005)**, efectuó una investigación titulada “La relación entre el estrés y el comportamiento de las enfermeras en el Hospital de Maracay”. Para recolectar la información utilizaron el cuestionario de Lazarus y Folkman contentivo de 67 ítems e identificaron 8 conductas de afrontamiento, el diseño de la investigación fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 16 enfermeras la selección de ésta se realizó mediante muestreo probabilístico, aleatorio simple, los resultados del análisis estadístico aplicado fueron significativos para las conductas de reevaluación positiva, planificación y apoyo social, también con relación a las variables de edad, estado civil, turno de trabajo, cargo desempeñado, especialidad relacionados con la presencia de estrés. <sup>(15)</sup>

**García, M. (2006)**, en su investigación titulada “Influencias del estrés en las actividades asistenciales del Profesional de Enfermería del Hospital Dr. José María Vargas de Caracas”. Se evidenció un alto nivel de estrés en la categoría psicología y sociales en 47% de los profesionales de enfermería los cuales padecían de afecciones, deterioro de su salud y cambio de su comportamiento producto del estrés. Se concluye que existen manifestaciones de estrés evidenciándose signos físicos y de comportamiento en el profesional de enfermería en este estudio. <sup>(16)</sup>

**Escobar, A. (2006)**, presenta su trabajo denominado “Relaciones causales del estrés y las prácticas de enfermería durante el desempeño de las funciones de los profesionales del Hospital Universitario Ruiz y Páez de Ciudad Bolívar”. El diseño de la investigación fue de carácter descriptivo transversal. Para la recolección de la información aplicaron una encuesta de 20 ítems y alternativas de: siempre, a

veces y nunca, dicha encuesta fue aplicada a una población de 18 profesionales. Los resultados del estudio indicaron que existen una serie de factores externos (deficientes recursos humanos y materiales) internos (ingreso excesivo de usuarios, recarga de funciones). Los factores de mayor relevancia son las deficiencias de recursos humanos, demandas excesivas de usuarios y recarga de funciones. <sup>(17)</sup>

**Dávalos J. (2005)**, presentó el trabajo titulado “Nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital Nacional de emergencias José Casimiro Ulloa, Lima-Perú”, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. El estudio fue tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo correlacional no causal, de corte Transversal, la población estuvo constituida por enfermeras del Hospital Nacional de emergencias José Casimiro Ulloa obtenido mediante el muestreo probabilística simple, la técnica fue la encuesta auto-administrativa y el instrumento: el inventario Maslach Burnout Inventory. La conclusión a la que se llegó fue: “La mayoría de las Enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio referido a sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización”. <sup>(18)</sup>

**Muñoz P. y Soriano E. (2007)**, realizaron un estudio sobre “Calidad en el desempeño laboral y las relaciones interpersonales entre la enfermera y el paciente en el Hospital Militar Central, Lima-Perú”, para determinar la calidad en el desempeño de atención al paciente hospitalizado de la unidad de cuidados intensivos coronarios del Hospital Militar Central, emplearon el método de tipo descriptivo en una muestra de 20 pacientes, donde encontraron que, el 65%

refirieron desempeño laboral bueno, el 35%, regular y no evidencio baja calidad del desempeño en términos de satisfacción desde el aspecto de las relaciones interpersonales el cual influye en la satisfacción del paciente, guardando una relación que van de buena a regular. <sup>(19)</sup>

### **1.3. BASES TEORICAS**

Con la finalidad de tener un respaldo científico para el presente estudio, así como para el análisis e interpretación a continuación se expone la base teórica.

#### **GENERALIDADES SOBRE EL ESTRES LABORAL:**

##### **Antecedentes Históricos del Estrés**

Este concepto surge hacia 1930, cuando un estudiante austriaco de la carrera de medicina de la Universidad de Praga observó que todos los enfermos, independientemente de la enfermedad que sufrían, presentaban síntomas comunes y generales. Este joven, llamado Hans Selye (1907-1983), lo denominó “síndrome de estar enfermo” o “síndrome general de adaptación”.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del Individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés. A partir de ahí el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas. <sup>(2)</sup>

## **Definición de Estrés**

La Organización Mundial de la Salud define al estrés como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior". El término proveniente del Idioma inglés ha sido incorporado rápidamente a todos los idiomas, la idea, nombre y concepto se han alojado fácilmente en la conciencia popular. <sup>(2)</sup>

También el estrés es considerado como un conjunto de reacciones que el individuo desarrolla frente a una situación, estímulo que exige un esfuerzo de adaptación, de modo que un factor estresante es aquel estímulo que va a provocar un estado de cambio en el individuo, entre estos factores tenemos: factor biológico, psicológico y sociocultural.

El estrés es un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida. <sup>(20)</sup>

El estrés es como una respuesta de adaptación, mediatizada por las características y/o procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona. En esta definición se sintetizan en las dimensiones interrelacionadas: demandas ambientales, una respuesta de adaptación influida por diferencias individuales. <sup>(3)</sup>

Los sucesos, tanto positivos como negativos, pueden desencadenar una respuesta idéntica de tensión que puede resultar beneficiosa o nociva. Observó

también lo siguiente: el estrés no se reduce a una simple tensión nerviosa, el estrés puede tener consecuencias positivas, el estrés no es algo que necesariamente hay que evitar y la completa ausencia de estrés es equivalente a la muerte. Estas observaciones ponen de manifiesto que el estrés es inevitable. <sup>(2)</sup>

El estrés es como un proceso que tiene diferentes etapas. En situaciones tensas las personas pasan primero por una etapa de alarma, luego por una de resistencia y finalmente, cuando han consumido todos sus recursos, sienten agotamiento. En la etapa de alarma las personas se enfrentan a un tensor o elemento causante de estrés, es decir, a un aspecto de la situación que hace que suba la adrenalina y aumente la angustia. Si el tensor persiste, las personas tratan de responder a él en la etapa de resistencia. Podrían atacar al tensor de forma directa o usarlo para llenarse de energía y conseguir mayor productividad o creatividad. Si los tensores persisten y producen daños fisiológicos se presentará el agotamiento. <sup>(2)</sup>

El estrés laboral en los siguientes términos: “Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”. Según Kalimo, “múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación. <sup>(4)</sup>

Las reacciones fisiológicas y psicológicas ante la situación estresante pueden disminuir la satisfacción, la creatividad y la productividad de una persona. Estos cambios de conducta, de modo retroalimentativo, pueden aumentar el nivel de estrés de la persona, lo cual llevará a mayor disminución de su eficacia. <sup>(21)</sup>

### **Fisiopatología del Estrés**

En la descripción de la enfermedad, se identifican por lo menos las siguientes tres fases en el modo de producción del estrés:

- **Reacción de Alarma:** El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicada en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.

El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada (Adrenal Cortico Tropic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides. A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.

- **Estado de Resistencia:** Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo. Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente.

- **Fase de Agotamiento:** La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.

El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales.

### **Factores Laborales Estresantes en Profesionales de Enfermería:**

Durante los últimos años, se ha desarrollado un creciente interés por el estudio del estrés y de los factores psicosociales relacionados con el trabajo debido a la repercusión que éstos pueden tener sobre la salud de los trabajadores. Entre los efectos negativos que el estrés laboral tiene sobre el individuo se pueden citar

diversos trastornos, tanto físicos como psíquicos o conductuales, que a su vez pueden dar lugar a problemas a nivel colectivo como aumento del absentismo laboral, disminución de la calidad del trabajo realizado y de la productividad.

Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario lo constituyen los profesionales de la salud y en especial el personal de enfermería. Existe un gran número de factores de riesgo relacionados con el trabajo que pueden causar estrés en este colectivo de trabajadores. Entre ellos cabe citar: los relacionados con el contenido del trabajo, el grado de responsabilidad, el conflicto y la ambigüedad de rol, los contactos sociales y el clima de la organización, el contacto con pacientes, la carga de trabajo, la necesidad de mantenimiento y desarrollo de una cualificación profesional, los horarios irregulares, la violencia hacia el profesional sanitario, el ambiente físico en el que se realiza el trabajo.

Actualmente existen diversos cuestionarios y escalas para medir el estrés en el medio laboral. Algunos de ellos han sido desarrollados para ser utilizados de forma específica en el personal de enfermería: Una de las escalas más ampliamente utilizadas en el mundo en el ámbito de la salud ha sido "The Nursing Stress Scale" (NSS). Se trata de una escala elaborada por Pamela Gray Toft y James Anderson, que mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería hospitalario. Estas situaciones han sido identificadas por los autores a partir de la literatura revisada y de entrevistas realizadas a diversos profesionales sanitarios agrupándolos en tres grupos: <sup>(22)</sup>

- **Factores Físicos:** Son las características relacionadas con el contenido y carga de las actividades de trabajo y el ambiente en que se desarrollan las mismas.

Los eventos estresores relativos al ambiente de trabajo son indeseables sobre la salud de los profesionales que los hacen más vulnerable a los estados de estrés. “Son todos aquellos eventos que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, siendo principalmente el ambiente laboral inadecuado. Los servicios de hospitalización, por las características de los pacientes que se atienden, generan estrés que se suma a las condiciones ambientales y al riesgo biológico que debe afrontar el personal en el desarrollo de su labor.”<sup>(23)</sup>

“Una característica que puede producir tensión en el trabajo es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar. Esta característica ha sido estudiada bajo diversas etiquetas: autonomía, discreción, influencia, poder, participación en la toma de decisión y margen de decisión. Se refiere a la influencia que el sujeto tiene sobre el contenido de su propio trabajo, dominio de sus actividades a realizar como la planificación y determinación de los procedimientos de enfermería a usar, cateterización de vías periféricas, colocación de sondas nasogástricas, control de signos vitales, oxígeno terapia, hidroterapia”. Cuando el profesional de enfermería decide tomar sus decisiones acerca de su trabajo y no lo realiza por no tener seguridad y dominio en lo que está realizando, situación que las funciones propias de la profesión no lo permite.<sup>(24)</sup>

“Los sistemas de turnos y la exposición a riesgos inherentes al propio trabajo, constituyen factores estresantes que cobran especial importancia en la actividad a la hora de desencadenarse el estrés. El sistema de trabajo por turnos, en la mayoría de las ocasiones está determinado por turnos, características de frecuencia, duración y calidad, son especialmente negativos para la salud del trabajador. No es lo mismo un sistema de turnos con una serie de descansos adecuados, una frecuencia compatible con ciclo biológico y con la vida social que otros turnos que no posean estas características para favorecer la relación con el entorno laboral y extra laboral. Es posible establecer un sistema de turnos que contemple estos cambios de forma más espaciada, agrupándolos, respetando ciclos biológicos y sobre todo evitando cambios de turnos”.<sup>(25)</sup>

Pamela Gray Toft y James Anderson lo resumen en:

- Los relacionados con el contenido del trabajo.
  - La carga de trabajo.
  - Los horarios irregulares.
  - El ambiente físico en el que se realiza el trabajo.
- 
- **Factores Psicológicos:** Son aquellas características psicológicas personales que por ende generan una organización dinámica, en el interior del individuo que determinan su conducta y su pensamiento característicos ante la presencia de agentes estresores. Son característicos de cada individuo, y que en ellos se refleja su adaptación al ambiente, a la vez que son formas de acción sobre él.

“A las características propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar o espacio físico en donde se está trabajando como la realización de procedimientos dolorosos, escuchar o hablar frecuentemente con los pacientes y sus familias sobre la muerte cercana, la muerte del paciente cuando se ha establecido una relación estrecha, convivir diariamente con el sufrimiento y el contacto permanente con personas deprimidas”, desarrollando una resistencia emocional del profesional sanitario, al ayudar a controlar el dolor y dar esperanza a los pacientes, esto es tanto una satisfacción como un riesgo al estrés. <sup>(26)</sup>

“Debido a las características que los diferentes puestos de trabajo presentan y asociados a determinados tipos y niveles de responsabilidad, recompensas y oportunidades, las personas aspirarán a alcanzar ciertas posiciones y progresarán en su carrera en la medida en que su entorno laboral les ofrezca oportunidades para ello. La carrera laboral de un individuo puede convertirse en una fuente de preocupación y estrés en múltiples aspectos”. <sup>(26)</sup>

Pamela Gray Toft y James Anderson lo resumen en:

- Muerte y sufrimiento
- Preparación insuficiente.
- Falta de apoyo en las actividades.
- El grado de responsabilidad.
- Incertidumbre en el tratamiento.
- El contacto con pacientes.

- La necesidad de mantenimiento y desarrollo de una cualificación profesional.

- **Factores Sociales:** Los factores sociales son aquellas características de la organización del trabajo en el hospital que afectan la salud de los miembros del equipo de salud.

”Cuando los miembros del conjunto de rol envían a la persona y expectativas incompatibles entre sí, se da una situación estresora de conflicto de rol, lo cual se refiere a que cuando el individuo modifica la manera como desempeña un rol, la otra persona tiene que aceptar el cambio o entrará en conflicto de rol”. En el área de la enfermería existen conflicto de rol debido a las discrepancias entre lo que se espera y lo que se hace, el profesional que ha pasado una gran parte de sus años de formación en la adquisición de habilidades, destrezas y conocimientos en el momento del ejercicio se encuentra en contraposición con otros profesionales del equipo, lo que hace que se produzca una gran confusión y malestar que puede terminar en un estrés. <sup>(26)</sup>

“Cuando se envían expectativas con información insuficiente se produce una situación de ambigüedad de rol. Una vez evaluadas y constatadas, por parte del sujeto, las dificultades o imposibilidad de afrontar adecuadamente esas situaciones aparecen las experiencias subjetivas de estrés de rol” <sup>(24)</sup>

“La calidad de las relaciones interpersonales es un factor importante a la hora de determinar su potencial estresor. Las buenas relaciones entre los miembros del grupo es un factor central de la salud, de la persona y de la organización. Unas relaciones desconfiadas, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas producen

niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo de la organización”, ya que el profesional de enfermería no puede resolver problemas del diario vivir les hace sentirse abandonados y sin esperanzas, de esta manera la posibilidad de contar con personas, compañeras o supervisores que estarán dispuestas a acompañarlos hace que el manejo de las dificultades propias de la profesión sean menores con lo que el estrés no se presentará, saber que podemos tener buenas relaciones interpersonales y que contamos con otros es un factor protector para el estrés. <sup>(26)</sup>

“Son otra fuente potencial de estrés, la rivalidad entre compañeros por conseguir condiciones o situaciones más ventajosas, la falta de apoyo emocional en situaciones difíciles e incluso la falta de relaciones entre iguales, en especial en los niveles más altos de la organización, por ejemplo la soledad del directivo, son fuentes de estrés que pueden repercutir en la atención que se preste”. En los profesionales de la salud saber que necesitamos y contamos con otros compañeros para cumplir con el trabajo crea un ambiente de camaradería que puede ser un factor protector ya que se tiene que consultar para no equivocarse. <sup>(24)</sup>

Pamela Gray Toft y James Anderson lo resumen en:

- Problemas con los médicos y otros miembros del equipo de enfermería.
- El conflicto y la ambigüedad de rol.
- La violencia hacia el profesional sanitario.
- Los contactos sociales y el clima de la organización.

## **GENERALIDADES SOBRE EL DESEMPEÑO PROFESIONAL:**

### **Concepto de Desempeño Profesional**

El desempeño profesional es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. <sup>(27)</sup>

El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño profesional de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. <sup>(28)</sup>

El desempeño profesional es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño profesional está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. <sup>(29)</sup>

El desempeño profesional como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño profesional el resultado de la interacción entre todas estas variables. <sup>(30)</sup>

El desempeño profesional es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del desempeño profesional por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

### **Las Competencias Para Evaluar el Desempeño Profesional:**

“La competencia es la capacidad que tiene uno para afrontar con garantía situaciones problemáticas en un contexto académico o profesional determinado”.

(31)

“Conjunto de actitudes, de conocimientos y de habilidades específicas que hacen a una persona capaz de llevar a cabo un trabajo para resolver un problema particular”. (32)

Mientras tanto define como “Conjunto de comportamientos socio-afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un desempeño, una función, una actividad o una tarea”.

(33)

Una competencia es la capacidad de realizar una acción concreta, al disponer simultáneamente del conjunto de conocimientos necesarios para su desarrollo (saber), las habilidades o destrezas requeridas para realizarla (saber hacer) y la actitud orientada a su realización y la obtención de un resultado eficiente (querer hacer y hacer eficientemente) que conllevan el éxito en el trabajo.

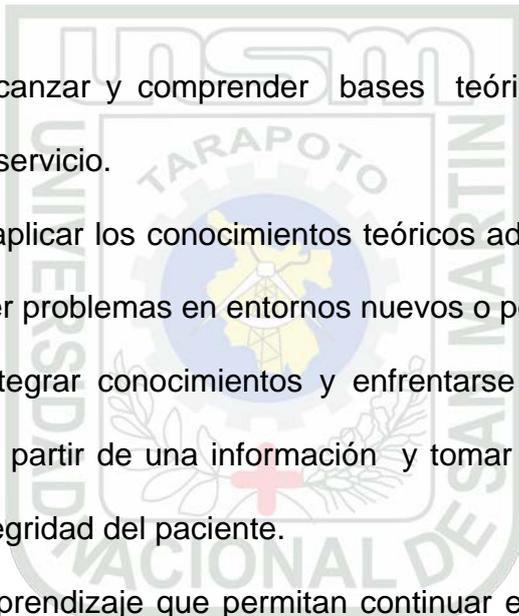
La competencia laboral es la capacidad del trabajador para utilizar el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, -desarrollados a través de los procesos educacionales y la experiencia laboral para la identificación y solución de los problemas que enfrenta en su desempeño en un área determinada de trabajo.

Las dimensiones para evaluar el desempeño profesional identificado y propuesto por Bohórquez (2007), Chiavenato (2005), Milkovich y Boudreau (2002), se definirán según se trate de competencias cognitivas, competencias actitudinales-sociales y competencias de capacidad técnica en el contexto de trabajo según el modelo de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos del Trabajo en Salud, Ministerio de Salud-Lima (2011), elaborado por Dr. Carlos Alberto Tejada Noriega y colaboradores.

(34)

- **Competencias Cognitivas:** Conjunto de habilidades de operaciones mentales, en el que la persona integra la información adquirida a través de los sentidos, en una estructura de conocimiento que tenga sentido para él. Es la información que se adquiere de forma teórica o empírica y que es procesada en el ámbito mental de acuerdo a las experiencias anteriores del sujeto poseedor de este conocimiento y que son la base cognitiva que le permiten desarrollar acciones o tareas.

Las habilidades cognitivas son aquellas que se ponen en marcha para analizar y comprender la información recibida, cómo se procesa y como se estructura en la memoria. Desde el punto de vista cognitivo, se concibe el aprendizaje como un conjunto de procesos que tienen como objeto el procesamiento de la información:

- 
- Capacidad de alcanzar y comprender bases teóricas de las diferentes patologías de su servicio.
  - Capacidad para aplicar los conocimientos teóricos adquiridos, a la práctica y así para resolver problemas en entornos nuevos o poco conocidos.
  - Capacidad de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información y tomar decisiones oportunas para cuidar la integridad del paciente.
  - Habilidades de aprendizaje que permitan continuar estudiando de manera autónoma.
  - Conocimiento y valoración de las implicaciones legales de las acciones sobre el cuidado al paciente.
  - Capacidad para caracterizar y evaluar la necesidad del paciente según patología médica.
  - Capacidad para identificar, enunciar, analizar y resolver los problemas más comunes que pueden ocurrir en los diferentes servicios de hospitalización.
  - Capacidad para interpretar y correlacionar la evolución del paciente y así planificar los cuidados de enfermería.
  - Capacidad para proponer y seleccionar las características individuales de cada paciente.

- Capacidad para equipar y hacer funcionar óptimamente los instrumentos y equipamientos de cada servicio de hospitalización.
- Capacidad para interpretar signos y síntomas de los pacientes según necesidades de cada paciente.
- Capacidad para valorar, planificar y ejecutar los cuidados de enfermería según patología del paciente para luego plasmarlas en las notas de enfermería.
- Capacidad para llevar a cabo proyectos de investigación y desarrollo en el ámbito de la salud del individuo familia y comunidad que incluyan el diseño y la ejecución de experimentos, el análisis de resultados y la extracción de conclusiones.

• **Competencias Actitudinales y Sociales:** Son aquellas características que tienen determinadas personas que hacen que su comportamiento sea especialmente satisfactorio en el entorno empresarial u organizativo en el que se desarrollan. Por lo que las personas tienen una inclinación a realizar determinado tipo de tareas o acciones, que se generan por las motivaciones, conocimientos y experiencias previas de la persona. Por lo tanto, por tal de poder identificar cuáles son estas competencias ha sido preciso analizar qué comportamientos tienen los profesionales a la hora de hacer su trabajo:

- Capacidad de brindar soporte emocional a la familia.
- Capacidad comunicativa (capacidad de comprender y expresarse correctamente, oralmente y por escrito, con dominio del lenguaje.)
- Capacidad de tomar decisiones y de adaptarse a nuevas situaciones.

- Preparación psicológica al paciente antes de cada procedimiento.
- Relaciones interpersonales con los pacientes; familiares y equipo de trabajo.
- conoce y aplica los principios Éticos de su profesión.
- Capacidad de trabajar en grupo y en equipos multidisciplinares.

• **Competencias de Capacidad Técnica:** Son aquellas que están referidas a las habilidades específicas implicadas con el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función específica y que describen, por lo general las habilidades de puesta en práctica de conocimientos técnicos y específicos muy ligados al éxito de la ejecución técnica del puesto.

Es la capacidad adquirida de ejecutar tareas o acciones en forma destacada producto de la práctica y del conocimiento. Su definición es, entonces, variable de acuerdo al segmento tecnológico de la organización:

- Conocimiento de las técnicas correctas para la aplicación de tratamiento terapéutico.
- Conocimiento de las técnicas correctas para la preparación de los medicamentos.
- Conocimiento y aplicación de las medidas de bioseguridad.
- Conocimiento y aplicación de los cinco correctos. En todos los procedimientos.
- Conocimiento y la aplicación de las medidas de asepsia en la realización de los procedimientos.

#### 1.4. JUSTIFICACION

El estrés laboral se ha convertido en un factor de riesgo con dimensiones epidemiales llegando a denominarse como la “epidemia del siglo XX”, según refiere la Organización de las Naciones Unidas convirtiéndose en una de las razones más frecuentes de incapacidad de los trabajadores, este puede ser causa y efecto de violencia y es reconocido como un factor de padecimiento de riesgo de enfermedades e incapacidad, incluso una extrema sobrecarga laboral y tensiones que puede producir hasta la muerte. Siendo los servicios de hospitalización las unidades de alto riesgo que demandan para el profesional de enfermería un trabajo que supera su capacidad física y de adaptación llegando a reflejarse en la atención a los mismos usuarios. <sup>(35)</sup>

Este estudio de investigación tuvo como propósito fundamental determinar la presencia de estrés laboral en el profesional de enfermería y cómo éstos influyen en la práctica, desarrollo de la profesión y desempeño laboral. Por lo tanto, es primordial medir los factores de estrés laboral del personal de salud, para poder actuar de una manera oportuna y despertar la conciencia en los mismos, identificando las situaciones generadoras de estrés será más fácil contrarrestarlos, tanto de una perspectiva general en el ambiente físico y organizacional, como de manera individual relacionadas con las características propias del profesional.

Es importante señalar que los profesionales de enfermería deben estar ubicados en sus diferentes roles, ello implica la toma de decisiones acerca de la salud de los pacientes, asumiendo una gran responsabilidad teniendo en cuenta que

existen ciertas condiciones que influyen en el desarrollo de la misma, las condiciones laborales en el que se desenvuelven, las relaciones interpersonales las que mantiene con los usuarios, familiares, amistades, compañeros de trabajo y el resto de profesionales del equipo de salud, las situaciones en que vive. La remuneración que percibe por su trabajo incluyendo los factores de tipo personal que ocasionan grandes tensiones que al no ser controlados debidamente pone en riesgo la salud laboral física y mental del profesional, acarreado el estrés laboral.

El ambiente laboral es uno de los principales focos de ansiedad y estrés en los países desarrollados y en vías de desarrollados y todo apunta que el problema puede empeorar en las próximas décadas. La gran mayoría de ellos están relacionados con cinco ámbitos: las nuevas formas de contratos laborales e inseguridad laboral; los riesgos en materia de seguridad y salud en el trabajo para los trabajadores de edad avanzada; la intensificación del trabajo; la elevada carga de trabajo y de presión; una situación emocional extrema en el trabajo, incluidos casos de violencia y acoso; y el desequilibrio entre vida personal y laboral. <sup>(36)</sup>

Esta investigación es de trascendencia, ya que los conocimientos que aportan los diferentes autores, ayudan a confirmar los fundamentos teóricos e hipótesis de la Organización Mundial de la Salud – OMS en identificar las causas de los factores estresantes en los servicios de hospitalarios del Hospital II-2 Tarapoto. Así mismo el estudio contribuye con un aporte significativo como base de apoyo a otras investigaciones que deseen profundizar y proseguir con el tema. Se pasó revista a teorías y estrategias desarrolladas para contemplar el impacto del estrés en el campo laboral de los profesionales de enfermería e identificar los factores

causales del estrés, lograr tomar consciencia y mostrar las posibilidades de solución de la situación o el manejo inteligente del estrés para contrarrestarlo.

Se considera que el estrés laboral afecta la salud psicológica y física, disminuyendo el desempeño profesional del personal de salud. Sabiendo que el rol del enfermero(a) cumple un papel fundamental en la salud del paciente, viéndose afectada por los diversas situaciones o factores estresantes laborales como físicos, psicológicos y sociales influenciando negativamente en el desempeño de las funciones de enfermería en cuanto al desenvolvimiento de las competencias de capacidades cognitivas, actitudinales-sociales y habilidades técnicas brindando a los usuarios una atención de enfermería inadecuada. Por tal motivo el estudio de investigación tuvo como propósito brindar a la institución un aporte cualitativo sobre los factores causantes de estrés en los profesionales de Enfermería que experimentan a través de situaciones que viven su entorno laboral y cómo repercute en su desempeño profesional, de esta manera adecuar estrategias apropiadas con el fin de ayudar a la solución de este problema y de este modo garantizar el óptimo desarrollo profesional del personal de Enfermería en la salud del paciente, familia y sociedad.

La OMS considera que la población más vulnerable a sufrir estrés relacionado al tipo y condiciones de trabajo es el personal de salud es por ello que nace la iniciativa de las investigadoras en elaborar es presente proyecto de investigación por la preocupación ante las cifras alarmantes de estrés; conociendo que el indicador general de enfermería en los servicios de hospitalización es de 15 pacientes y 2 técnicos de enfermería por 1 enfermera, observándose en la realidad que el Hospital II-2 Tarapoto no cumple con estos indicadores porque

existe mayor demanda de pacientes que son atendidos por el servicio del SIS ( Seguro Integral de Salud) y a la vez no cuenta con el personal suficiente para cubrir las necesidades de los servicios por falta de recursos humanos y por no contar con un presupuesto para contrato de nuevo personal, esta situación genera estrés en las enfermeras del hospital mencionado por la falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio afectando su desempeño profesional en sus labores de enfermería impidiendo brindar una atención de calidad. Este problema ha sido percibido y vivido por las investigadoras durante la realización de prácticas pre-profesionales.

Es muy importante mencionar que no se afectó los aspectos éticos de los enfermeros(as) ya que los resultados obtenidos fueron utilizados con fines de estudio, no fueron comentados ni divulgados en forma particular. Además el estudio contó con los recursos humanos y materiales disponibles así como el asesoramiento necesario, por tal motivo fue viable.

### **1.5. PROBLEMA**

Por lo anteriormente señalado se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería de la U.E. 404 - Hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013?

## II. OBJETIVOS

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar el factor sociodemográfico de mayor relación con el estrés laboral del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto
- Determinar el estrés laboral según dimensiones en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.
- Determinar el nivel de desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.
- Identificar el servicio en donde se presenta mayor estrés laboral afectando en el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.
- Identificar el factor estresante de mayor relación con el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.

### III. MATERIALES Y METODOS

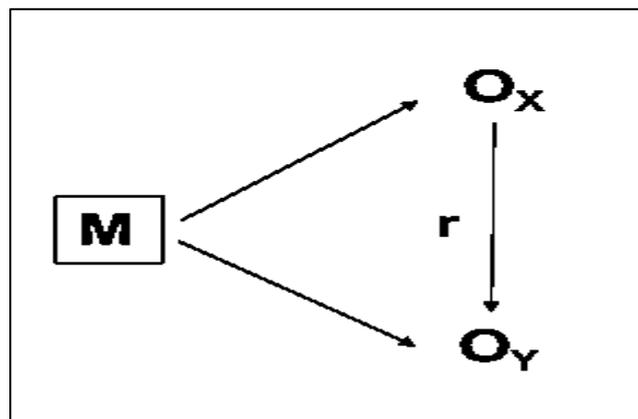
En este capítulo se presenta el marco metodológico utilizado en el desarrollo del trabajo, el cual contiene el tipo de estudio y diseño de investigación, la población y muestra, métodos, técnicas y procedimientos para la recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, técnica de análisis y plan de tabulación de datos.

#### 3.1. TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio es una investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal, con recolección de datos prospectivo.

#### 3.2. DISEÑO DE INVESTIGACION

Para la verificación de la hipótesis se utilizó el diseño correlacional cuyo gráfico obedece al siguiente esquema:



Donde:

**M** =Representa la muestra: Profesionales de Enfermería que trabajan en los servicios de medicina, pediatría, cirugía, gineco-obstetricia y emergencia del Hospital II-2 Tarapoto.

**O<sub>x</sub>** =Representa a la Variable Independiente: Estrés Laboral.

**O<sub>y</sub>** =Representa a la Variable Dependiente: Desempeño Profesional.

**R** =Representa la relación existente entre Estrés Laboral y el Desempeño Profesional del personal de enfermería.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

**Universo:** Todos los enfermeros(as) que trabajan en el Hospital II-2 Tarapoto.

**Población:** Estuvo conformado por 60 enfermeros(as) que trabajan en los servicios medicina, pediatría, cirugía, gineco-obstetricia y emergencia del Hospital II-2 Tarapoto.

**Muestra:** Estuvo conformado por el 100% de la población accesible conocida (60 enfermeros) que cumplieron con los criterios de inclusión.

<b>SERVICIO</b>	<b>CANTIDAD DE ENFERMEROS(AS)</b>
Medicina	10
Pediatría	12
Cirugía	8
Gineco-Obstetricia	17
Emergencia	13
<b>Total</b>	<b>60</b>

Fuente: Unidad de Estadística de la U.E. 404 - Hospital II-2 Tarapoto.

### 3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

**Fuente de datos:** Fueron los enfermeros(as) a quienes se aplicó un cuestionario para determinar el estrés laboral y un formato para evaluar el desempeño profesional. De esta forma se recolectó los datos que nos permitió comprobar la hipótesis y determinar si existe relación significativa.

**Técnicas de investigación:** Se utilizó la encuesta para determinar el estrés laboral y la observación no participativa para evaluar el desempeño profesional.

**Instrumentos:** El instrumento utilizado para la técnica de encuesta fue el cuestionario y para la técnica de observación no participativa se utilizó un formato de evaluación y de esta manera se pudo medir de forma efectiva las variables planteadas.

VARIABLE	TECNICA DE INVESTIGACION	INSTRUMENTO
ESTRES LABORAL	Encuesta	Cuestionario NSS “La Escala de Estrés de Enfermería”.
DESEMPEÑO PROFESIONAL	Observación no Participativa	Formato de Evaluación del Desempeño Profesional.

## **Cuestionario para determinar el Estrés Laboral “La Escala de Estrés de Enfermería - NSS”**

Se trata de un instrumento elaborado por Pamela Gray Toft y James Anderson, validado y estandarizado por la OMS; mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería hospitalario. Estas situaciones han sido identificadas por los autores a partir de la literatura revisada y de entrevistas realizadas a diversos profesionales sanitarios.

La escala NSS consta de 34 ítems que describen distintas situaciones potencialmente causantes de estrés en el trabajo desempeñado por el colectivo de enfermería a nivel hospitalario. Estos ítems han sido agrupados de la siguiente manera: 14 ítems de factores físicos (carga de trabajo), 13 ítems de factores psicológicos (muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo e incertidumbre en el tratamiento) y 7 ítems de factores sociales en el hospital (problemas con los médicos y problemas con otros miembros del equipo de enfermería). Al inicio del cuestionario se añadió datos generales para obtener información de aspectos sociodemográficos de la población en estudio.

El cuestionario fue llenado por los enfermeros (as) que forman parte de la muestra de estudio. En cada ítem las respuestas fueron de acuerdo a la escala de Likert según la frecuencia e intensidad de los mismos de 0 a 3 puntos: nunca (0), algunas veces (1), frecuentemente (2) y muy frecuentemente (3). Sumando las puntuaciones obtenidas en cada uno de ellos se obtienen un índice global cuyo rango se encuentra entre 0 y 102, obteniendo un puntaje de 42 para los factores físicos, 39 para los factores psicológicos y 21 para los factores sociales, de forma que a mayor puntuación mayor nivel de presencia de factores estresantes

laborales. Se trata de una escala autoadministrada cuyo desarrollo se realiza aproximadamente en 10 minutos.

<b>ESCALA DE VALORACION</b>	
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	
NUNCA	0
ALGUNAS VECES	1
FRECUENTEMENTE	2
MUY FRECUENTEMENTE	3

<b>PUNTUACION</b>			
<b>Factores Estresantes Laborales</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>Total</b>
FACTORES FÍSICOS	0 - 20	21 - 42	42
FACTORES PSICOLÓGICOS	0 - 19	20 - 39	39
FACTORES SOCIALES	0 - 10	11 - 21	21
<b>PUNTUACION TOTAL</b>			<b>102</b>

<b>PUNTUACION GENERAL</b>	
No causa estrés	0 - 49
Si causa estrés	50 -102

<b>FACTORES ESTRESANTES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>TOTAL</b>
Factores Físicos	1 al 14	14
Factores Psicológicos	15 al 27	13
Factores Sociales	28 al 34	7

### **Formato para evaluar el Desempeño Profesional:**

Este formato consta de 21 ítems que nos permitió evaluar el desempeño profesional del personal de enfermería a través de tres dimensiones: 8 ítems para las competencias cognitivas, 7 ítems para las competencias actitudinales-sociales, 6 ítems para las competencias de capacidad técnica. Se evaluó según la escala de Likert según la frecuencia e intensidad de los mismos de 0 a 3 puntos: nunca (0), algunas veces (1), frecuentemente (2) y siempre (3).

Fue validado a través de una prueba piloto, el cual su confiabilidad y validez fueron corroboradas con las enfermeras del Hospital Es-Salud Tarapoto que cumplieron con características similares a la población de estudio, aplicado en una muestra de 22 profesionales de enfermería.

Este formato fue llenado por las integrantes de este proyecto utilizando la técnica de observación no participativa, evaluando las capacidades de los enfermeros (as) al realizar sus actividades diarias durante los tres turnos; sin dar a notar el proceso de observación para no alterar los resultados de la investigación.

<b>ESCALA DE VALORACION</b>	
<b>DESEMPEÑO PROFESIONAL</b>	
NUNCA	0
ALGUNAS VECES	1
FRECUENTEMENTE	2
SIEMPRE	3

PUNTUACION	
NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL	
BAJO	0 – 21
MEDIO	22 – 42
ALTO	43 – 63

DESEMPEÑO PROFESIONAL	ITEMS	TOTAL
COMPETENCIAS COGNITIVAS	1 al 8	8
COMPETENCIAS ACTITUDINALES Y SOCIAES	9 al 15	7
COMPETENCIAS DE CAPACIDAD TECNICA	16 al 21	6

### 3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validez del instrumento para la recolección de datos de Evaluación del Desempeño Profesional de esta investigación se realizó a través de la revisión y análisis de expertos en el tema de atención de enfermería en la parte asistencial; después de algunas correcciones se realizó una prueba piloto para darle mayor confiabilidad al instrumento; la cual se aplicó en las enfermeras del Hospital Es-Salud – Tarapoto; teniendo como muestra 22 enfermeras que cumplieron con características similares a la población de estudio.

Se decidió tomar el cuestionario NSS “Escala de Estrés de Enfermería” para identificar el Estrés Laboral, elaborado por Pamela Gray Toft y James Anderson, porque este instrumento de recolección de información ha sido de gran uso en muchos países en el área de enfermería y es de fácil aplicación, además de ser

validado y estandarizado por la Organización Mundial de la Salud - OMS y por cumplir con el objeto de estudio de una de las variables de investigación.

Para identificar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se aplicó el estadístico de fiabilidad Alfa de Crombach, obteniendo como resultado un valor de 0,953; lo cual se considera confiable porque el valor supera 0,7 de puntuación. Se realizó la evaluación de los resultados, para la determinación de la confiabilidad del cuestionario que mide el estrés del personal profesional de enfermería, recolectando datos de los 34 ítems divididos en 3 dimensiones: Factores Físicos, Psicológicos y sociales; el primero con catorce (14) ítems, el segundo con trece (13) ítems y el tercero con siete (07) ítems, respectivamente; se utilizó el método de consistencia interna reflejado en el Alfa de Crombach, cuyos resultados son los siguientes: Los Coeficientes de Crombach de las dimensiones: Factores Físicos con 0,868; Factores Psicológicos con 0,917 y Factores Sociales con 0,897, indican una consistencia alta; finalmente el Coeficiente de Crombach de medición de los factores estresantes (test total) nos registra una confiabilidad alta de este instrumento, con un indicador del 0,953; determinando que el instrumento es Altamente Confiable y Adecuado para medir las dimensiones del estrés laboral en el personal de enfermería de la U.E. 404 - Hospital II-2 Tarapoto.

A los instrumentos de recolección de datos se le determinan una validez de contenido, de criterio y de constructo donde se estableció la correspondencia entre los objetivos, variables, indicadores e ítems, lo que permitió una correcta aplicación de los mismos, llevando a cabo con el proceso de la investigación. Los resultados de este estudio permiten concluir que los instrumentos construidos

para la presente investigación son confiables y cumplen con los criterios de validación necesaria.

### **3.7. TÉCNICA DE ANÁLISIS**

Para llevar a cabo la investigación se solicitó previamente la autorización de la Directora del Hospital, Jefe del Departamento de Enfermería y Coordinadores de los servicios de hospitalización (medicina, pediatría, cirugía, emergencia y gineco-obstetricia) de la U.E. 404 - Hospital II-2 Tarapoto, realizando las coordinaciones y trámites administrativos pertinentes para la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Se realizó las coordinaciones con los jefes de cada servicio y demás profesionales de enfermería que formaron parte de la población en estudio para darles a conocer los objetivos de la investigación y solicitar su colaboración en la aplicación del instrumento, se procedió a recolectar la información sobre estrés laboral que sufren los profesionales de enfermería y al mismo tiempo se evaluó el desempeño profesional de cada enfermero(a) que laboran en la U.E. 404 - Hospital II-2 Tarapoto en sus diferentes turnos.

Se asistió a la institución haciendo entrega a los profesionales de enfermería del instrumento en cada uno de los 3 turnos. Se orientó a los profesionales de enfermería sobre el mecanismo, desarrollo del cuestionario y el propósito de la investigación, haciéndoles entrega del mismo, se estuvo muy pendiente que entendieran las instrucciones antes de entregar el cuestionario, para un adecuado llenado del mismo.

Para aplicar el formato de evaluación del desempeño profesional, se utilizó la técnica de observación no participativa, evaluando las capacidades de los enfermeros (as) por las integrantes del estudio de investigación sin dar a notar el proceso de observación para no alterar los resultados de la investigación.

### **3.8. PLAN DE TABULACIÓN DE DATOS**

Se elaboró una base de datos en el programa Excel y se procesó la información en el programa estadístico SPSS. Se presentó los resultados en tablas simples y de doble entrada, así como la gráfica de los mismos.

Se utilizó la estadística descriptiva como frecuencia, porcentaje, media aritmética, desviación estándar y la estadística inferencial, como la prueba paramétrica chi cuadrado con un nivel de significancia  $p$  menor de 0,05 lo que permitió determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería de la U.E. 404 - Hospital II-2 Tarapoto.

#### IV. RESULTADOS

**OBJETIVO Nº 1:** IDENTIFICAR EL FACTOR SOCIODEMOGRÁFICO DE MAYOR RELACIÓN CON EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO.

**TABLA Nº 1:** Distribución de frecuencias del factor sociodemográfico de mayor relación con el estrés laboral del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.

<b>Factores Sociodemográficos</b>	<b>Estrés Laboral</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>p &lt; 0,05</b>
Edad		25.641	0.48300000
Sexo		2.937	0.10500000
Especialidad		0.136	0.46300000
Estado Civil		6.807	0.07800000
Ingresos Económicos		1.602	0.44900000

**Fuente:** Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**Interpretación:** No se encuentra relación significativa de los factores sociodemográficos como son la edad, sexo, especialidad, estado civil, ingresos económicos con la presencia de estrés laboral en la población de estudio, se obtuvo un valor de  $p > 0,005$  lo indica que los resultados no son significativos.

**OBJETIVO Nº 2: DETERMINAR EL ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIONES EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO.**

**TABLA Nº 2:** Distribución de frecuencias de estrés laboral según dimensiones en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.

Estrés Laboral Dimensiones	Estrés		No Estrés		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%
<b>Factor Físico</b>	21	35.0%	39	65.0%	60	100.0%
<b>Factor Psicológico</b>	7	11.7%	53	88.3%	60	100.0%
<b>Factor Social</b>	15	25.0%	45	75.0%	60	100.0%

Fuente: Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**Interpretación:** Se determinó el estrés laboral según dimensiones, en donde el 35.0% de la población en estudio refirió que son los factores físicos que con mayor frecuencia causan estrés laboral, mientras que el 25.0% plantea a los factores sociales y el 11.7% a los factores psicológicos.

**OBJETIVO N° 3:** DETERMINAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO.

**TABLA N° 3:** Distribución de frecuencias de nivel de desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.

<b>NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	8	13.3%
<b>Medio</b>	46	76.7%
<b>Alto</b>	6	10.0%
<b>Total</b>	60	100.0%

**Fuente:** Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**Interpretación:** Se obtuvo como resultado que el 76.7% de la población en estudio presenta un nivel de desempeño profesional medio, mientras que el 13.3% desempeño profesional bajo y el 10.0% desempeño profesional alto. Encontrando un alto porcentaje de desempeño profesional medio en el personal de enfermería en estudio del Hospital II-2 Tarapoto.

**OBJETIVO Nº 4:** IDENTIFICAR EL SERVICIO EN DONDE SE PRESENTA MAYOR ESTRÉS LABORAL AFECTANDO EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO.

**TABLA Nº 4:** Distribución de frecuencias del servicio en donde se presenta mayor estrés laboral afectando en el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.

Estrés laboral Servicios	Estrés		No Estrés		X <sup>2</sup>	p < 0,05
	fi	%	fi	%		
Medicina	2	3.3%	8	13.3%	0.410	0.41400000
Pediatría	3	5.0%	9	15.0%	0.082	0.54100000
Cirugía	1	1.7%	7	11.7%	1.140	0.27100000
Gineco-Obstetricia	4	6.7%	13	21.7%	0.270	0.42800000
Emergencia	7	11.7%	6	10.0%	5.320	0.02800000
<b>Total</b>	17	28.3%	43	71.7%		

**Fuente:** Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**Interpretación:** Se identificó que es el Servicio de Emergencia en donde se presenta mayor estrés afectando en el desempeño profesional a 11.7% del personal de enfermería con un valor  $x^2 = 5.320$  y  $p = 0.028$ , siendo  $p < 0.005$ , lo cual indica que es confiable.

**OBJETIVO Nº 5:** IDENTIFICAR EL FACTOR ESTRESANTE DE MAYOR RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO.

**TABLA Nº 5:** Distribución de frecuencias del factor estresante de mayor relación con el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.

Desempeño Profesional Factor Estresante	Alto		Medio		Bajo		X <sup>2</sup>	p < 0,05
	fi	%	fi	%	fi	%		
Factor Físico	0	0.0%	16	26.7%	5	8.3%	5.891	0,05300000
Factor Psicológico	0	0.0%	3	5.0%	4	6.7%	13.381	0.00100000
Factor Social	0	0.0%	11	18.3%	4	6.7%	4.696	0.09600000

Fuente: Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**Interpretación:** La población en estudio identifica a los Factores Estresantes Psicológicos de mayor relación con el desempeño profesional, con valor  $x^2 = 13.381$  y  $p = 0.001$ , siendo  $p < 0.005$  lo cual indica que es confiable. Siendo los resultados: 6.7% con bajo nivel de desempeño profesional y el 5.0% con nivel medio de desempeño profesional.

**OBJETIVO GENERAL:** DETERMINAR LA RELACION QUE EXISTE ENTRE EL ESTRES LABORAL Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO. ABRIL - JULIO 2013.

**TABLA Nº 6:** Distribución de frecuencias de estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.

Desempeño Profesional \ Estrés Laboral	Alto		Medio		Bajo		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>Estrés</b>	0	0,0%	11	18,3%	6	10,0%	17	28,3%
<b>No Estrés</b>	6	10,0%	35	58,3%	2	3,3%	43	71,7%
<b>Total</b>	6	10,0%	46	76,7%	8	13,3%	60	100,0%
$X^2 = 11,395$				$p = 0,00300000$				

**Fuente:** Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**Interpretación:** Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional con un valor  $x^2 = 11,395$  y  $p = 0,003$ , siendo  $p < 0,005$  lo cual indica que es confiable. Donde el 28.3% de la población en estudio presenta estrés laboral y que en consecuencia afecta su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional.

## V. DISCUSION

1. **De acuerdo con el Objetivo Especifico N° 1:** Identificar el factor sociodemográfico de mayor relación con el estrés laboral del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.

No se encuentra relación significativa de los factores sociodemográficos como son la edad, sexo, especialidad, estado civil, ingresos económicos con la presencia de estrés laboral en el personal profesional de enfermería. Se obtuvo un valor de  $p > 0.005$ , se concluye entonces que estos aspectos no influyen en la presencia de estrés de la población de estudio de profesionales de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.

Sin embargo en el estudio titulado “La relación entre el estrés y el comportamiento de las enfermeras del Hospital de Maracay”, presentado por Castillo C. (2005), cuyos resultados fueron que las características sociodemográficas tales como: edad, estado civil, cargo que desempeña, especialidad tienen relación significativa con el estrés laboral, que a diferencia de nuestros resultados no hay relación significativa entre los factores sociodemográficos y el estrés laboral del personal de enfermería.

2. **De acuerdo con el Objetivo Especifico N° 2:** Determinar el estrés laboral según dimensiones en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013.

Se determinó el estrés laboral según dimensiones en donde el 35.0% de la población refirió que son los factores físicos que con mayor frecuencia causan estrés laboral, mientras que el 25.0% refiere a los factores sociales y el 11.7% a los factores psicológicos. Lo cual es de suma relevancia si se

considera la frecuencia con que estas situaciones han producido tensiones o estrés en los profesionales de enfermería.

Al desglosar los Factores Físicos que causan frecuentemente estrés en la población se encontró: Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio (56.7%), No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería (56.7%), Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería como tareas administrativas (46.7%), El médico no está presente en una urgencia médica (36.7%), Interrupciones frecuentes en la realización de tareas (33.3%), El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo (31.7%), Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible (30.0%).

Al desglosar los Factores Sociales que causan frecuentemente estrés en la población se encontró: Sentirse impotente en el caso de que un paciente no presenta mejora (23.3%), No tener ocasión para hablar abiertamente con los compañeros sobre problemas en el servicio (18.3%), Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio (16.7%).

Al desglosar los Factores Psicológicos que causan frecuentemente estrés en la población se encontró: Ver a un paciente sufrir (23.3%), Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha (20.0%), Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes (20.0%), La muerte de un paciente (15.0%).

Estos resultados son similares con el estudio "Situaciones estresantes para el personal de enfermería del Hospital Universitario Virgen del Rocío", realizado por Campanario R. (2011), donde al clasificar los estresores específicos localizados entre las enfermeras, se pudo ver que giran en

torno a estresores relacionados con los factores físicos ello se pudo confirmar observando los ítems: Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas (96,8%), El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo (90,3%), Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente (90,3%), Ver a un paciente sufrir (83,9%), No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente (93,5%), No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería (96,8%), El médico no está presente en una urgencia médica (93,2%), Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio (100%). Además para la medición de la variable de estudio estrés laboral aplicaron el instrumento de recolección de datos de la NSS, “The Nursing Stress Scale”, el mismo que fue utilizado en nuestro estudio de investigación.

3. **De acuerdo con el Objetivo Específico N° 3:** Determinar el nivel de desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.

Se determinó que el nivel de desempeño profesional con mayor porcentaje es el nivel medio con 76.7% de la población en estudio, mientras que el 13.3% desempeño profesional bajo y el 10.0% desempeño profesional alto. Lo cual indica que existe un alto porcentaje de desempeño profesional de nivel medio en la población de enfermeros en estudio del Hospital II-2 Tarapoto. En donde se evaluaron las competencias cognitivas, actitudinales-sociales y de capacidad técnica que al desglosar los ítems del formato para determinar el desempeño profesional en la muestra se encontró, algunas veces: prepara el material y el equipo necesario antes de

cada procedimiento (73.3%), brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento (63.3%), valora y planifica los cuidados de enfermería según necesidad de los pacientes (60.0%), brinda cuidados de enfermería adecuados según la necesidad de cada paciente (55.0%), realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento (53.3%), reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes (50.0%), toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente (50.0%), brinda soporte emocional a la familia (50.0%) y utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada (48.3%). Se concluye que el personal profesional de enfermería por lo general solo algunas veces realiza ciertas actividades de enfermería relacionadas con las competencias determinadas para evaluar el desempeño profesional, por ello el resultado fue de nivel medio.

4. **De acuerdo con el Objetivo Específico Nº 4:** Identificar el servicio en donde se presenta mayor estrés laboral afectando en el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.

Es el Servicio de Emergencia en donde se presenta mayor estrés laboral afectando en el desempeño profesional a 11.7% del su personal de enfermería con un valor  $\chi^2 = 5,320$  y  $p = 0,028$ , siendo  $p < 0,005$  lo cual indica que es confiable. Este resultado coincide con la investigación titulada “El estrés Laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia” realizado por Laboren M. (2005), el cual arrojó como resultado: que las condiciones del paciente, la sobrecarga del trabajo y la falta de personal eran los factores que inciden en las manifestaciones de estrés, como

consecuencia de los factores estresantes producidos en el entorno laboral. Este estudio identifica los factores que producen estrés laboral en el servicio de emergencia, mientras que nuestro estudio identifica al servicio de emergencia como el que genera mayor estrés en su personal disminuyendo su nivel de desempeño a causa de las situaciones estresantes que pueden presentarse durante la realización de sus tareas.

5. **De acuerdo con el Objetivo Específico Nº 5:** Identificar el factor estresante de mayor relación con el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto.

La población en estudio identifica a los Factores Estresantes Psicológicos de mayor relación con el desempeño profesional con un valor  $\chi^2 = 13.381$  y  $p = 0.001$ , siendo  $p < 0.005$ , se obtuvo como resultado que el 6.7% con bajo nivel de desempeño profesional y el 5.0% con nivel medio de desempeño profesional.

Estos son los factores psicológicos que generan mayor estrés disminuyendo el nivel de desempeño: Ver a un paciente sufrir (23.3%), Muerte de un paciente con quien ha llegado a tener una relación estrecha (20.0%), Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes (20.0%), La muerte de un paciente (15.0%).

En comparación con el estudio titulado "Factores estresantes en el personal de enfermería que trabaja en el servicio de emergencia de adultos del Hospital Militar de Caracas, presentado por Amaris, Y. Castro, J. Escalante, E. (2007), que tuvo como resultado que son los factores psicológicos que causan estrés tales como: el sufrimiento y la muerte,

relaciones con el personal jerárquico manifestaron que existe una marcada distancia, la subvaloración del trabajo realizado. Este estudio tuvo como objetivo determinar los factores que causan estrés laboral a diferencia de nuestro objetivo de estudio que no solo busca identificar el factor estresante que causa estrés sino que a la vez busca el que mayor relación tiene con el desempeño profesional del personal de enfermería. Los resultados reflejan que en ambas investigaciones se identifica a los factores psicológicos con mayor relevancia a causar estrés en el personal de enfermería.

6. **De acuerdo con el Objetivo General:** Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013.

Se determinó que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional con un valor  $\chi^2 = 11.395$  y  $p = 0.003$ , siendo  $p < 0,005$  lo cual indica que es confiable. Se obtuvo como resultado de la investigación que al 28.3% de la población en estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés y en consecuencia afectan su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional. En comparación del estudio "Impacto del estrés en el desempeño laboral del personal de enfermería" realizado por Rodríguez Lilia (2011), cuyo resultado fue que el estrés se relaciona de manera negativa con el desempeño laboral, donde se evidencia que el estrés afecta al 90% de la población de estudio y que se asemejan a los resultados obtenidos en este estudio de investigación.

## VI. CONCLUSIONES

1. No se encuentra relación significativa entre los factores sociodemográficos como son: edad, sexo, especialidad, estado civil, ingresos económicos con la presencia de estrés laboral, siendo  $p > 0.005$ , lo cual indica que estos resultados no son significativos.
2. El 35% de la población de estudio refieren que son los factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo que con mayor frecuencia causan estrés laboral.
3. El 76.7% de la población en estudio presentó un nivel de desempeño profesional medio, cumpliendo con las competencias de evaluación del desempeño (cognitiva; actitudinal-social y capacidad técnica) sólo algunas veces, lo que indica un nivel medio en cuanto a la realización de las tareas de enfermería relacionados con la atención y cuidados al paciente.
4. Es en el servicio de emergencia en donde se genera con mayor frecuencia el estrés laboral, el 11.7% de los enfermeros que trabajan en este servicio identifican ciertas situaciones o factores causantes de estrés, haciéndolos vulnerables a presentar frecuentemente estrés laboral y en consecuencia disminuyendo el nivel de desempeño profesional,  $\chi^2 = 5,320$  y  $p = 0,028$ , siendo  $p < 0,005$  lo cual indica que es confiable.

5. La población en estudio identifica a los factores estresantes psicológicos de mayor relación con el de desempeño profesional,  $\chi^2 = 13.381$  y  $p = 0.001$ , siendo  $p < 0.005$  lo cual indica que es confiable. Al presentarse situaciones o factores psicológicos causantes de estrés laboral el desempeño profesional del personal de enfermería se ve afectado negativamente de tal manera que el nivel de desempeño disminuye entre medio y bajo.
6. En el 28.3% de la población de estudio el estrés laboral y el desempeño profesional están relacionados significativamente,  $\chi^2 = 11.395$  y  $p = 0.003$ , siendo  $p < 0,005$  lo cual indica que es confiable. Se presentan situaciones causantes de estrés, siendo percibidos por el personal de enfermería y que en consecuencia influyen negativamente en el nivel de desempeño profesional.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Hospital el contrato de personal de edad joven, activo y con ganas de superación, física; psicológica y conductualmente estable, con experiencia laboral y especialidad para un buen desempeño en el campo de trabajo.
2. Aumentar el número de personal de acuerdo a la demanda de pacientes y según indicadores de salud, precisando un reparto equitativo no sólo de las tareas de enfermería sino también de los profesionales médicos y todo el equipo de salud, incrementar las oportunidades de expresar cómo se percibe la situación laboral del personal para tratar de solucionar el problema de estrés en sus trabajadores.
3. Realizar capacitaciones constantes al personal profesional de enfermería de acuerdo al modelo de Gestión del Desarrollo de RR.HH. del Trabajo del Ministerio de Salud relacionados con las competencias (cognitivas, actitudinales-sociales y capacidad técnica).
4. El personal de enfermería especialmente aquellos del servicio de emergencia deben practicar las técnicas de relajación, meditación, masajes, adecuada postura, buscar apoyo social (dejarse ayudar), involucrarse en actividades recreativas, realizar dinámicas y talleres para confraternizar y mejorar las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo, ocupar y aprovechar el tiempo libre, distribuir las tareas ya sean laborales o extralaborales de forma equilibrada.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. IVANCEVICH J. y MATTESON M. (1980). Stress and Work. Dallas. Versión en Español.
2. SELYE H. (2001). Trabajo y Estrés. España, Editorial Karpos.
3. MOLEIRO, O. y RODRÍGUEZ, R. (2004). Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento.
4. LA REVISTA DE O.I.T. (2010). Trabajo N° 37 Estrés en el Trabajo. <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/news.htm>.
5. MEDWAVE (2004). "Factores estresantes en personal de enfermería en unidad de atención de salud. La Habana. Cuba". Tesis de Grado.
6. GUTIÉRREZ R. y SALAZAR F. (2009). "Factores Estresantes en el Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería en la Unidad de Emergencia de Adultos del Complejo Hospitalario Ruiz y Páez-Caracas". Tesis Especial de Grado.
7. GUILLEN M. (2009). "Estresores ocupacionales del profesional de enfermería". [http://www.Capítulo 5\\_ apartado\\_ Estresores\\_ Organizacionales ygrupales.mht](http://www.Capítulo 5_ apartado_ Estresores_ Organizacionales ygrupales.mht).
8. AMARIS, CASTRO J. y ESCALANTE E. (2007). "Factores estresores en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia de adultos del hospital militar Dr. Carlos Arvelo de Caracas". Tesis Especial de Grado.
9. ARIAS F. y LUGO M. (2005). "Manifestaciones de Estrés Ocupacional en las Enfermeras Hemoterapistas que laboran en el Banco de Sangre del Hospital Central de Maracay". Tesis Especial de Grado.
10. RODRIGUEZ L. (2011). "Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de Enfermería" Investigación Científica presentada en Venezuela.
11. CAMPANARIO R. (2011). "Situaciones estresantes para el personal de enfermería. Hospital Universitario Virgen del Rocío." Tesis Especial de Grado.
12. FANI C. (2003). "Estrés en el personal de enfermería del Área de Emergencia del Hospital de Niños J.M. de los Ríos". Tesis Especial de Grado.
13. CREMADES Y LOPEZ M. (2005). "Factores laborales estresantes en unidades Médicas. Hospital Gral. Virgen de la Salud de Elda". Tesis Especial de Grado.
14. LABOREN M. (2005). "El estrés laboral en relación con el ausentismo del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos, del Hospital Militar Carlos Arvelo". Tesis Especial de Grado.
15. CASTILLO C. (2005). "La relación entre el estrés comportamental de las enfermeras que laboran en el área de la emergencia de adultos". Tesis Especial de Grado.
16. GARCÍA M. (2006.) "Influencias del estrés en las actividades asistenciales del Profesional de Enfermería en el Hospital Dr. José María Vargas de Caracas". Tesis Especial de Grado.

17. ESCOBAR A. (2006). "Relaciones Causales del Estrés y las Prácticas de Enfermería durante el Desempeño de las Funciones de los Profesionales de la Unidad de Emergencia del Hospital Universitario Ruiz y Páez de Ciudad Bolívar". Tesis Especial de Grado.
18. DÁVALOS J. (2005). "Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa". Tesis para optar el título profesional de licenciada en Enfermería, Lima –Perú.
19. MUÑOZ P. Y SORIA E. (2007). "Calidad en el desempeño laboral y las relaciones interpersonales entre la enfermera y el paciente coronario en el Hospital Militar Central Lima- Perú".
20. BLEGER J. (1998). Psicología de la conducta. Buenos Aires, Paidós.
21. GORDEN, J. (1997). Comportamiento organizacional. 5a. Edición, Prentice Hall, México.
22. PAMELA GRAY-TOFT Y JAMES ANDERSON. "The Nursing Stress Scale" (NSS). Revista Española de Salud Pública versión impresa ISSN.
23. OMAÑA E. y PIÑA E. (1995). "Los eventos estresores relativos al ambiente de trabajo".
24. VILLALOBOS J. (1999). Estrés Y Trabajo.
25. SOTILO R. (2000). "Factores laborales que desencadenan el estrés" en [http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm).
26. HALL J. (1999). La calidad de las relaciones interpersonales relacionado al estrés"
27. VILLALOBOS G. (2007). Estrés y Trabajo. [http://medspain.co/n3\\_feb99/stress.htm](http://medspain.co/n3_feb99/stress.htm).
28. CHIAVENATO I. (2000). Administración de los recursos humanos. Bogotá, McGraw-Hill.
29. DAVIS K. y NEWSTROM, J. Comportamiento humano en el trabajo, comportamiento organizacional.
30. LEBOVICH N. y SCHUFER M. (2002). Impacto de Malestar Percibido en el Ámbito Laboral. Facultad de psicología. Universidad de Buenos Aires, Argentina.
31. GOLDMAN y HOWARD. Desempeño en el Trabajo. 2ª. Edición, México: Editorial Trillas.
32. FERRARO E. (2001). Administración de los recursos humanos 2001. Buenos Aires, Valleta.
33. UNESCO (1999) "Evaluación del desempeño según capacidades".
34. MINSA "Metodología para la formulación de perfiles de competencias para trabajadores del nivel de atención". Recursos Humanos en Salud N° 3. MINSA, Dirección General de Políticas, Regulación y Gestión del Desarrollo de los Recursos.
35. ONUS (2002). El Estrés de los Profesionales Sanitarios: un Riesgo y un Problema Laboral. En: Riesgos del Trabajo del Personal Sanitario. Madrid: Interamericana; Mc Graw Hill.
36. OMS (2005). La Organización del Trabajo y el Estrés. New York.

**IX. ANEXOS**

Tarapoto, 29 de Mayo 2013

Sra.

.....  
Directora de la Unidad Ejecutora 404 del Hospital II – 2 Tarapoto.

**ASUNTO: PERMISO PARA LA APLICACIÓN DE UNA ENCUESTA PARA EJECUCIÓN DE UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.**

Es grato dirigimos a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo solicitarle permiso para recolectar datos a través de una encuesta, dirigido a Licenciados (as) en Enfermería de los servicios de hospitalización que usted dignamente dirige, los datos serán recolectados con la finalidad de obtener información, para la elaboración de nuestro proyecto de investigación, para obtener el título de Lic. en Enfermería.

Sin otro particular, pido a usted acceder a mi solicitud.

Atentamente:

.....  
Karin Jissenia Gaviria Torres.

Bach. En Enfermería.  
DNI. 46197779

.....  
Ivonne del Pilar Díaz Reátegui.

Bach. En Enfermería.  
DNI. 46075137

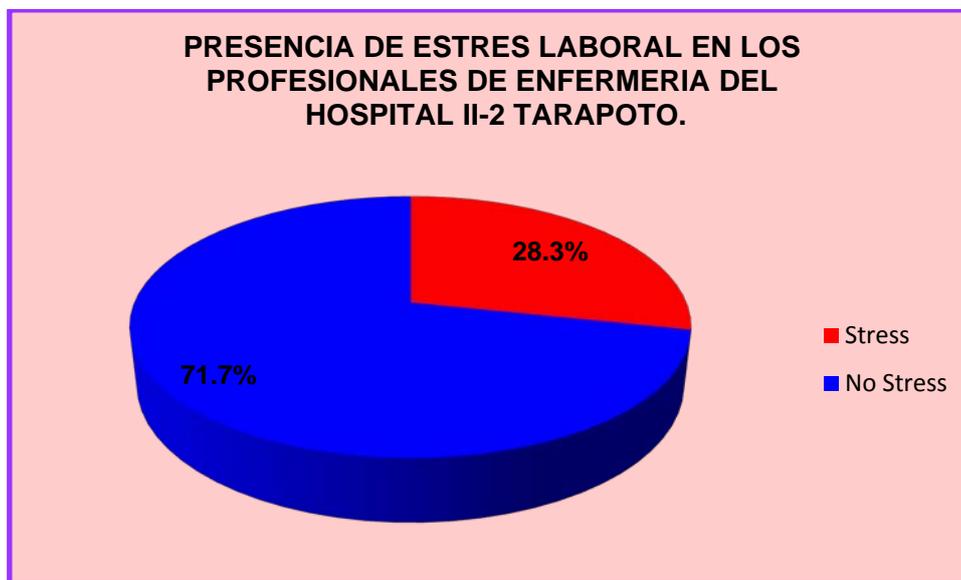


12	El médico no está presente en una urgencia médica.				
13	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.				
14	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				
15	Recibir críticas de un médico.				
16	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes				
17	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.				
18	La muerte de un paciente.				
19	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
20	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.				
21	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.				
22	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.				
23	Ver a un paciente sufrir.				
24	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.				
25	Recibir críticas de un supervisor.				
26	No saber qué se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
27	Problemas con un superior				
28	No tener ocasión para hablar abiertamente con los compañeros sobre problemas en el servicio				
29	Problemas con uno o varios médicos.				
30	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio.				
31	No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes ( pacientes conflictivos. hostilidad)				
32	Sentirse impotente en el caso de que un paciente no presenta mejora.				
33	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios.				
34	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio.				

## FORMATO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

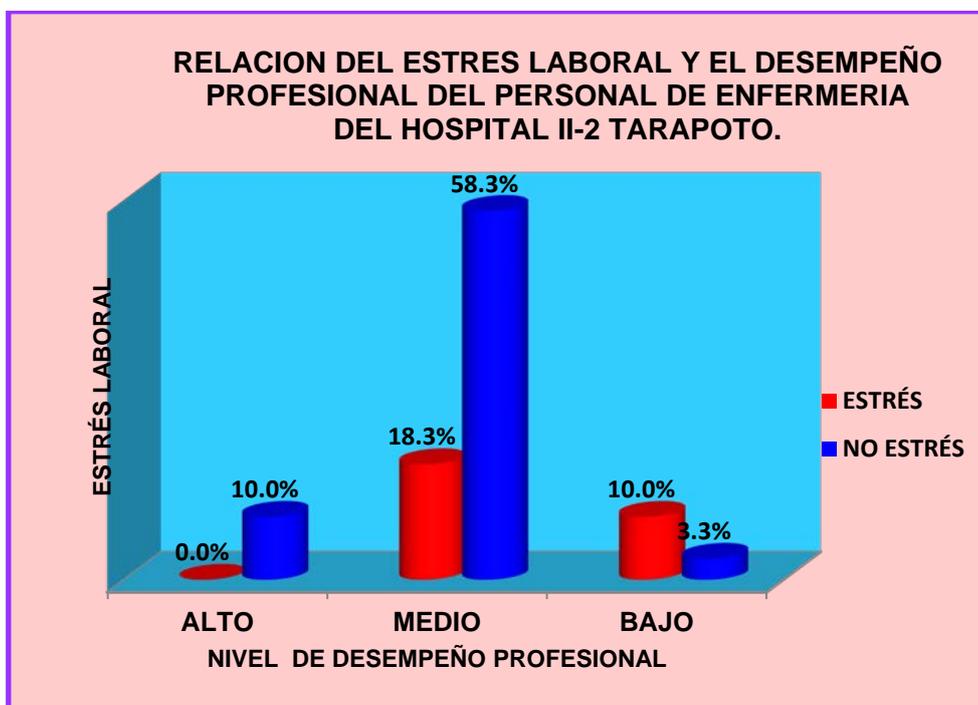
Nº	DESEMPEÑO PROFESIONAL	NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECIENTE MENTE	SIEMPRE
		0	1	2	3
1	¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?				
2	¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?				
3	¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?				
4	¿Brinda cuidados de enfermería adecuados según la necesidad de cada paciente?				
5	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?				
6	¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?				
7	¿Valora y planifica los cuidados de enfermería según necesidad de los pacientes?				
8	¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?				
9	¿Brinda soporte emocional a la familia?				
10	¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento?				
11	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?				
12	¿Respeta la privacidad del paciente?				
13	¿No comenta con las demás personas la situación del usuario sin fundamento?				
14	¿No brinda información sobre la salud del paciente sin autorización médica?				
15	¿Respeta las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapeutas físicos)?				
16	¿Verifica la indicación médica antes de aplicar el tratamiento a cada paciente?				
17	¿Aplica correctamente los medicamentos utilizando los cinco correctos?				
18	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?				
19	¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?				
20	¿Practica las medidas de bioseguridad?				
21	¿Aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?				

**GRAFICO Nº 1: PORCENTAJE DE ESTRÉS LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO.**



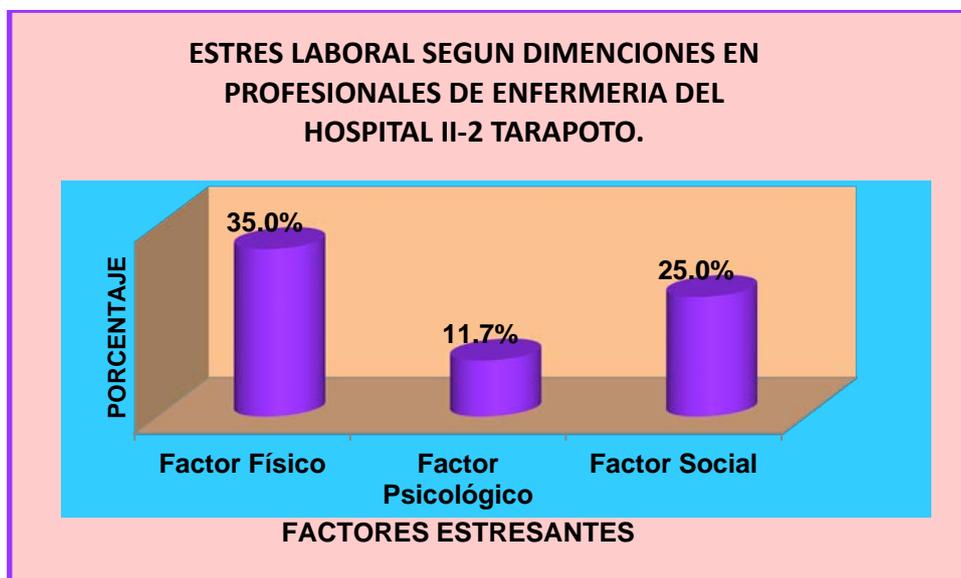
Fuente: Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**GRAFICO Nº 2: PORCENTAJE DE LA RELACION DEL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO.**



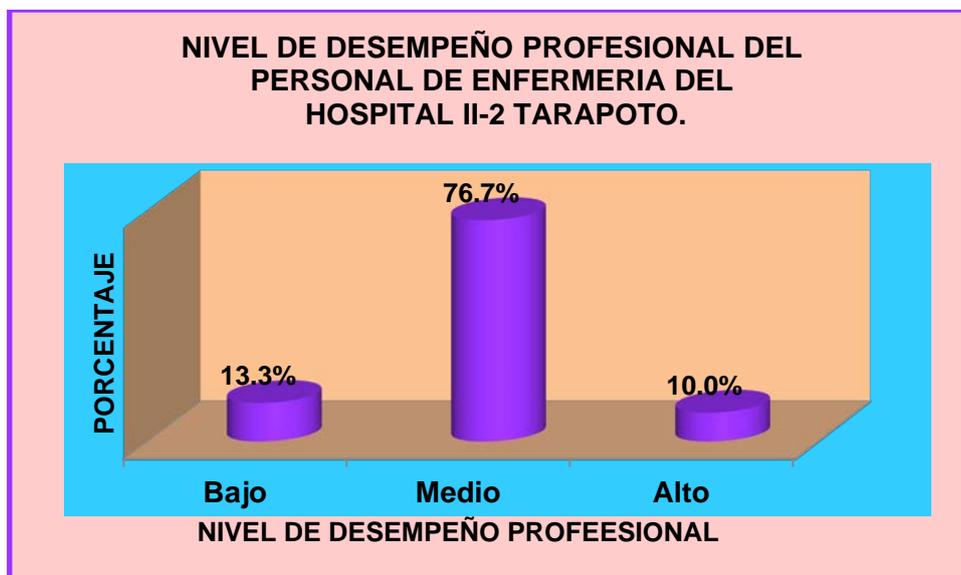
Fuente: Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**GRAFICO Nº 3: PORCENTAJE DEL ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIONES EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO.**



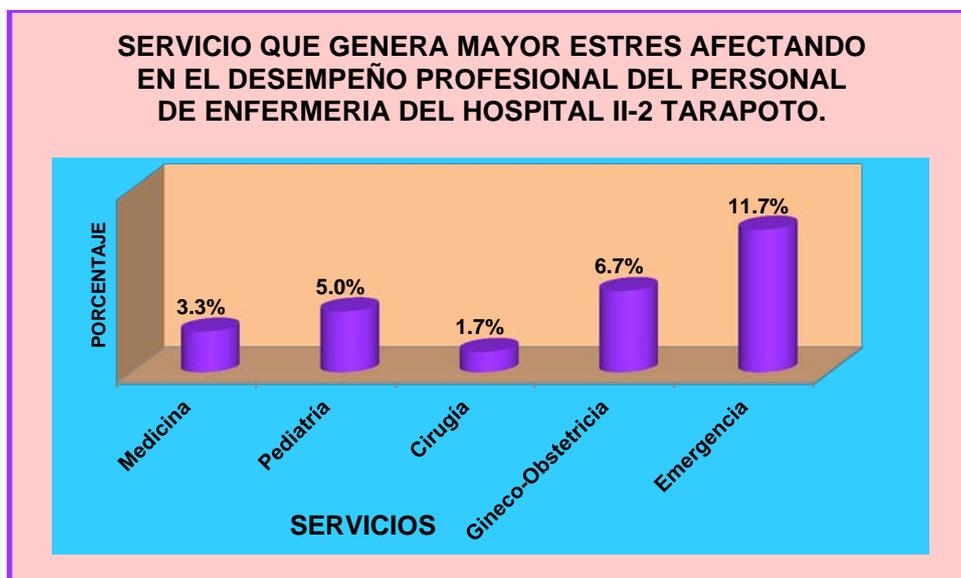
Fuente: Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**GRAFICO Nº 4: PORCENTAJE DEL NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO.**



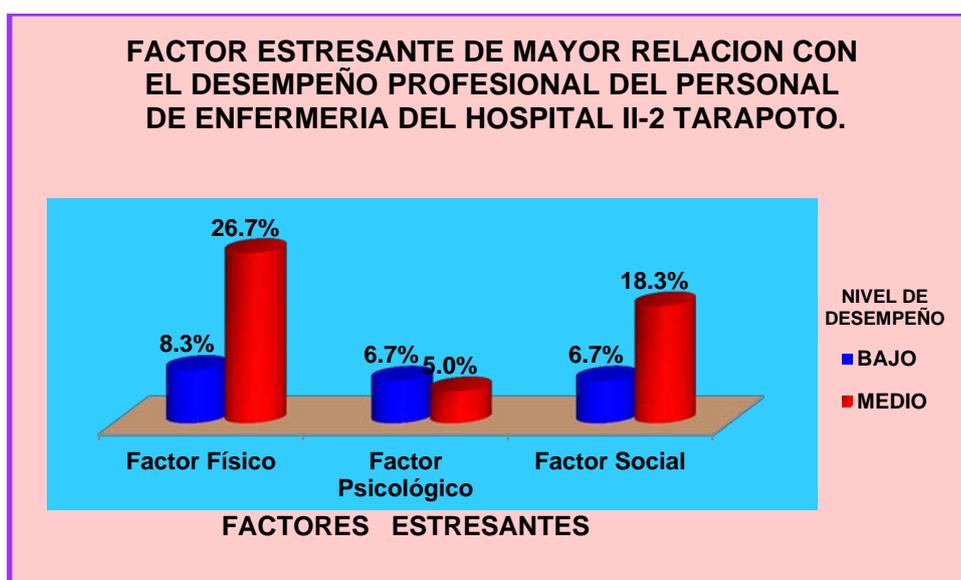
Fuente: Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**GRAFICO Nº 5: PORCENTAJE DEL SERVICIO QUE GENERA MAYOR ESTRÉS AFECTANDO EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO.**



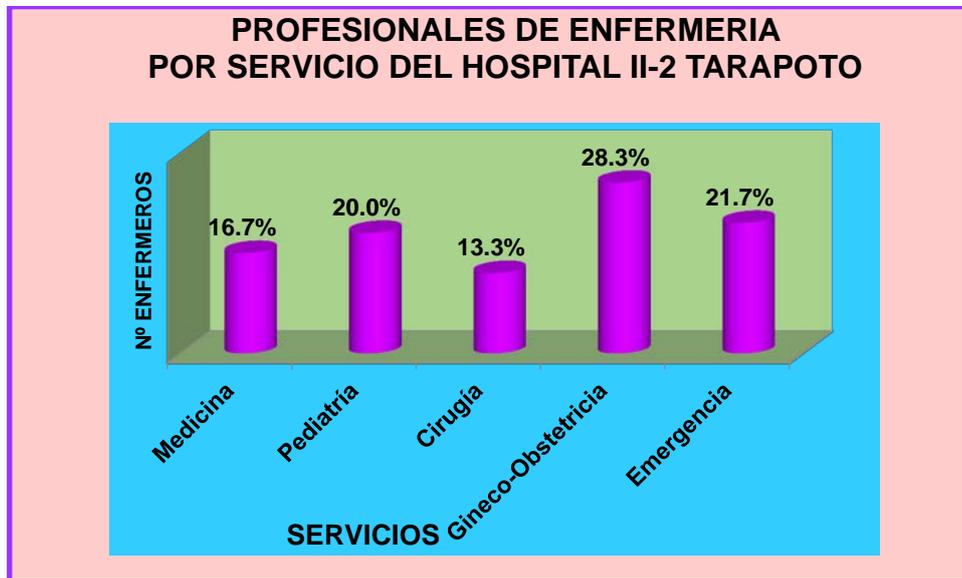
Fuente: Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**GRAFICO Nº 6: PORCENTAJE DEL FACTOR ESTRESANTE DE MAYOR RELACION CON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO.**



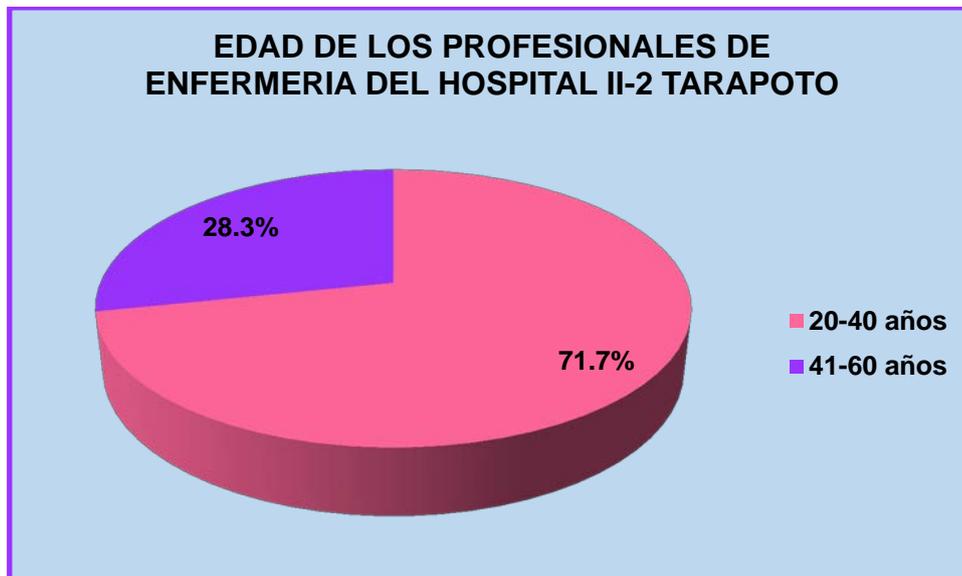
Fuente: Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**GRAFICO Nº 7: PORCENTAJE DE PROFESIONALES DE ENFERMERIA POR SERVICIO DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO.**



Fuente: Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**GRAFICO Nº 8: PORCENTAJE DE LA EDAD DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO.**



Fuente: Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**GRAFICO Nº 9: PORCENTAJE DEL SEXO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO.**



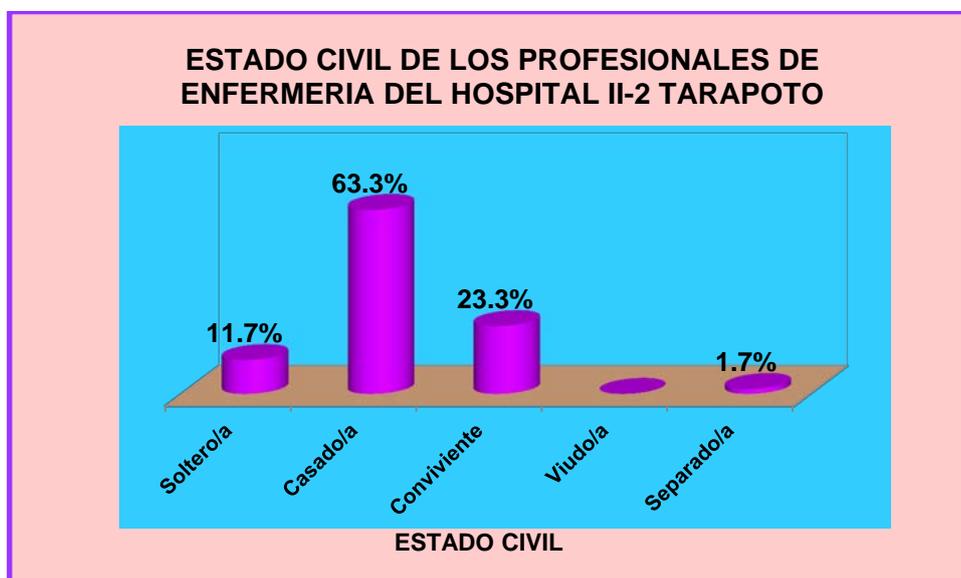
Fuente: Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**GRAFICO Nº 10: PORCENTAJE DE PROFESIONALES DE ENFERMERIA CON ESPECIALIDAD DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO.**



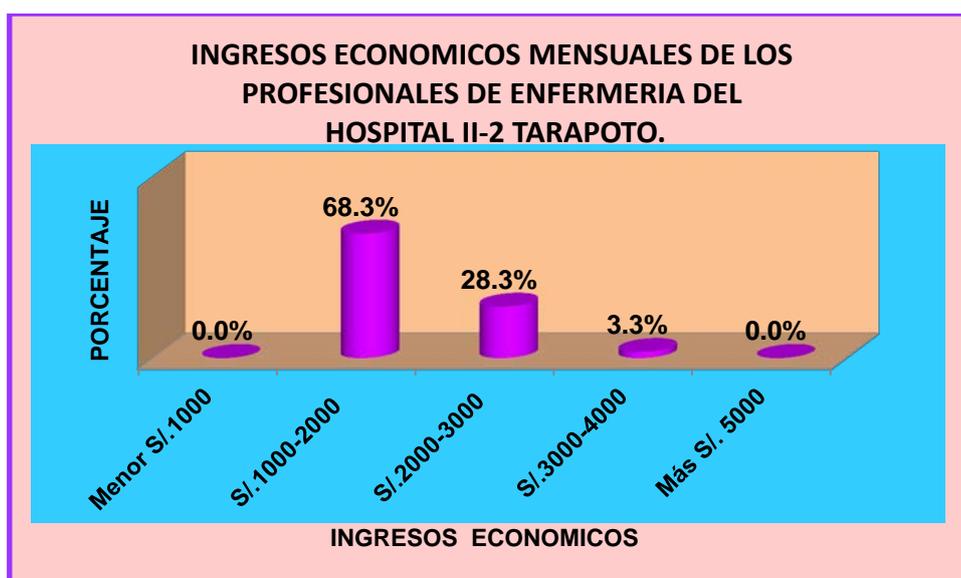
Fuente: Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**GRAFICO N° 11: PORCENTAJE DEL ESTADO CIVIL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO.**



Fuente: Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**GRAFICO N° 12: PORCENTAJE DE LOS INGRESOS ECONOMICOS MENSUALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO.**



Fuente: Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**TABLA Nº 7: DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE ALGUNOS ITEMS RELACIONADOS A LOS FACTORES FÍSICOS QUE DETERMINAN EL ESTRÉS LABORAL.**

ITEMS	Nunca		Algunas Veces		Frecuente mente		Muy Frecuente mente		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Interrupciones frecuentes en la realización de tareas.	0	0,0%	39	65,0%	20	33,3%	1	1,7%	60	100,0%
El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.	4	6,7%	35	58,3%	19	31,7%	2	3,3%	60	100,0%
Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.	3	5,0%	33	55,0%	18	30,0%	6	10,0%	60	100,0%
Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej. tareas administrativas).	4	6,7%	18	30,0%	28	46,7%	10	16,7%	60	100,0%
No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.	2	3,3%	19	31,7%	34	56,7%	5	8,3%	60	100,0%
El médico no está presente en una urgencia médica.	4	6,7%	33	5,0%	22	36,7%	1	1,7%	60	100,0%
Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.	1	1,7%	24	40,0%	34	56,7%	1	1,7%	60	100,0%

Fuente: Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**TABLA Nº 8: DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE ALGUNOS ITEMS RELACIONADOS A LOS FACTORES SOCIALES QUE DETERMINAN EL ESTRÉS LABORAL.**

ITEMS	Nunca		Algunas Veces		Frecuente mente		Muy Frecuente mente		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
No tener ocasión para hablar abiertamente con los compañeros sobre problemas en el servicio.	17	28,3%	32	53,3%	11	18,3%	0	0,0%	60	100,0%
Sentirse impotente en el caso de que un paciente no presenta mejora.	3	5,0%	43	71,7%	14	23,3%	0	0,0%	60	100,0%
Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio.	18	30,0%	32	53,3%	10	16,7%	0	0,0%	60	100,0%

Fuente: Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**TABLA Nº 9: DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE ALGUNOS ITEMS RELACIONADOS A LOS FACTORES PSICOLOGICOS QUE DETERMINAN EL ESTRÉS LABORAL.**

ITEMS	Nunca		Algunas Veces		Frecuente mente		Muy Frecuente mente		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes	13	21,7%	33	55,0%	12	20,0%	2	3,3%	60	100,0%
La muerte de un paciente.	7	11,7%	43	71,7%	9	15,0%	1	1,7%	60	100,0%
Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.	8	13,3%	40	66,7%	12	20,0%	0	0,0%	60	100,0%
Ver a un paciente sufrir.	4	6,7%	39	65,0%	14	23,3%	3	5,0%	60	100,0%

Fuente: Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

**TABLA Nº 10: DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE ALGUNOS ITEMS QUE DETERMINAN EL NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL.**

ITEMS	Nunca		Algunas Veces		Frecuente mente		Siempre		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?	3	5,0%	30	50,0%	26	43,3%	1	1,7%	60	100,0%
¿Brinda cuidados de enfermería adecuados según la necesidad de cada paciente?	2	3,3%	33	55,0%	25	41,7%	0	0,0%	60	100,0%
¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?	0	0,0%	29	48,3%	30	50,0%	1	1,7%	60	100,0%
¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?	3	5,0%	30	50,0%	26	43,3%	1	1,7%	60	100,0%
¿Valora y planifica los cuidados de enfermería según necesidad de los pacientes?	3	5,0%	36	60,0%	20	33,3%	1	1,7%	60	100,0%
¿Brinda soporte emocional a la familia?	8	13,3%	30	50,0%	22	36,7%	0	0,0%	60	100,0%
¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento.	8	13,3%	38	63,3%	12	20,0%	2	3,3%	60	100,0%
¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?	0	0,0%	44	73,3%	13	21,7%	0	0,0%	57	95,0%
¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?	0	0,0%	32	53,3%	28	46,7%	0	0,0%	60	100,0%

Fuente: Propio del Estudio de Investigación. Abril-Julio 2013.

