



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN  
EL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO DEL CENTRO DE SALUD  
CARLOS SHOWING FERRARI- HUÁNUCO, 2016”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN  
ENFERMERIA**

**BACHILLER: PAREDES MANGIA, TATIANA**

**LIMA - PERÚ**

**2017**

**“INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN  
EL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO DEL CENTRO DE SALUD  
CARLOS SHOWING FERRARI- HUÁNUCO, 2016”**

## **DEDICATORIA**

*Dedicado A Dios, a mis padres y mi hermana, por su apoyo económico, moral y por ayudarme a realizar uno de mis más acariciados sueños, concluir mi carrera*

## **AGRADECIMIENTO**

*Este trabajo quiero dedicar con todo cariño y amor primeramente a Dios por haberme dado la oportunidad de vivir, por brindarme la salud, por ser mi guía y protector además por regalarme a una familia maravillosa.*

*A mis queridos y adorados padres quienes con su orientación, dedicación y ejemplo supieron guiarme en el camino del saber, apoyándome siempre de manera incondicional, brindándome su paciencia, confianza y lo más esencial amor. Enseñándome que lo importante es salir adelante, con el esfuerzo y dedicación se puede llegar a triunfar en la vida siendo una persona de bien y útil a la sociedad.*

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Influencia del estrés en el desempeño laboral en el equipo multidisciplinario del centro de salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016” tuvo como objetivo determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral en el equipo multidisciplinario, de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional de corte transversal no experimental de nivel aplicativo. Se llegaron a las siguientes conclusiones:

La mayoría del equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016, fluctúan entre las edades de 41 a 50 años, predomina el género femenino, tienen entre 6 y 10 años de tiempo de servicio, son convivientes, y su condición laboral son del CAS. El agotamiento emocional del estrés influye en el desempeño laboral del equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco, en la productividad laboral y en la eficiencia laboral, en tanto la despersonalización del estrés influye en la eficacia. El agotamiento emocional del estrés influye en el desempeño laboral en la dimensión Productividad laboral, en la eficiencia del trabajador, eficacia del trabajador, nivel de producción, y no influye en el cumplimiento de las metas del trabajador. La despersonalización del estrés influye en el desempeño laboral en la dimensión eficiencia laboral, en la percepción del nivel de calidad de trabajo, en las metas logradas, en el cumplimiento de las tareas asignadas. La despersonalización del estrés influye en el desempeño laboral en la dimensión eficacia laboral, en la responsabilidad del personal, nivel de conocimientos técnicos, Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo, adaptabilidad del trabajador.

**Palabras claves:** estrés, profesionales, desempeño laboral.

## ABSTRAC

The present research entitled "Influence of stress on work performance in the multidisciplinary team of the Carlos Showing Ferrari- Huánuco health center, 2016" aimed to determine the influence of stress on work performance in the multidisciplinary, quantitative, Descriptive correlative cross-sectional non-experimental application-level design. The following conclusions were reached:

The majority of the multidisciplinary team at the Carlos Showing Ferrari-Huánuco Health Center, 2016, fluctuate between the ages of 41 and 50, the female gender predominates, they have between 6 and 10 years of service time, they are cohabiting, and their work status Are from the CAS. The emotional exhaustion of stress Influences the work performance of the multidisciplinary team of the Carlos Showing Ferrari - Huánuco Health Center, in the labor productivity and in the work efficiency, while the depersonalization of stress influences the effectiveness. Emotional depletion of stress influences labor performance in the dimension of labor productivity, worker efficiency, worker efficiency, production level, and does not influence the worker's goals. The depersonalization of stress influences the work performance in the dimension of work efficiency, in the perception of the level of quality of work, in the goals achieved, in the fulfillment of the tasks assigned. The stress depersonalization influences the work performance in the dimension of work efficiency, in the responsibility of the personnel, level of technical knowledge, Leadership and cooperation in the work center, adaptability of the worker.

**Key words:** stress, professionals, work performance

## INDICE

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>RESUMEN</b>	i
<b>ABSTRAC</b>	ii
<b>ÍNDICE</b>	iii
<b>ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS</b>	v
<b>INTRODUCCIÓN</b>	vi
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación del estudio	5
1.5. Limitaciones de la investigación	6
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes del estudio	8
2.2. Base teórica	14
2.3. Definición de términos	46
2.4. Hipótesis	47
2.5. Variables	47
2.5.1. Definición conceptual de la variable	47
2.5.2. Definición operacional de la variable	48
2.5.3. Operacionalización de la variable	48

<b>CAPITULO III: METODOLOGIA</b>	
3.1. Tipo y nivel de investigación	49
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	49
3.3. Población y muestra	50
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	50
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	50
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	50
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	51
<b>CAPÍTULO V: DISCUSION</b>	58
<b>CONCLUSIONES</b>	60
<b>RECOMENDACIONES</b>	61
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	62
<b>ANEXOS</b>	
Matriz	
Instrumento	



## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

<b>Tabla 1</b>	Pág.
Perfil del equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016	52
<b>Gráfico 1</b>	
Influencia del estrés en el desempeño laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016	54
<b>Gráfico 2</b>	
Influencia del estrés en el desempeño laboral en la dimensión Productividad laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016	55
<b>Gráfico 3</b>	
Influencia del estrés en el desempeño laboral en la dimensión Eficiencia laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016	56
<b>Gráfico 4</b>	
Influencia del estrés en el desempeño laboral en la dimensión Eficacia en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016	57

## INTRODUCCIÓN

Estrés se ha convertido en algo muy común. En la actualidad se ha incrementado notablemente y ha adquirido, características que lo hace un problema de la salud.

El profesional de enfermería como miembro del equipo multidisciplinario de salud tiene que enfrentar diversas situaciones que generen estrés. Hoy en día se reconoce que el estrés es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores. Un trabajador estresado suele ser más enfermizo; tener poca motivación, ser menos productivo, ausentismo laboral. Por lo general, los empleadores no pueden proteger a sus empleados contra el estrés pero si pueden prevenirlo. Una buena gestión y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenir el estrés.

La presente investigación para fines de estudio contiene

Capítulo I: El problema de investigación, Planteamiento del problema, Formulación del problema, Objetivos de la investigación, Justificación del estudio, Limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Variables su definición conceptual, operacional, y la operacionalización de la variable

Capítulo III: Metodología, Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y el Plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: En él se hace mención a los resultados obtenidos después de procesar los datos.

Capítulo V: En él se realiza la discusión de los resultados obtenidos terminando con la presentación de las referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El estrés es un síndrome de agotamiento como resultado de una demanda excesiva de trabajo, se acompaña de manifestaciones físicas, psicológicas y sociales, como cefaleas, dorsalgias, lumbago, síntomas gastrointestinales, hipertensión arterial y trastornos del apetito, irritabilidad, trastornos de la memoria.

Según el Sindicato de Enfermeros de España el 20% de las enfermeras abandonan su profesión a causa del estrés laboral que padecen y de la difícil compatibilidad del trabajo con su vida familiar. <sup>(1)</sup>

El estrés puede ocurrir en casi todos los tipos de trabajo, más aun en aquellos individuos que trabajan directamente con personas (labor asistencial), que provocan generalmente cansancio emocional. <sup>(2)</sup>

El personal de enfermería es un grupo vulnerable de padecer estrés por el gran compromiso emocional que genera la atención o el cuidado de

pacientes y la consecuente relación directa con ellos, en líneas generales, la enfermera está sometido a estresores como escasez de personal, que supone carga laboral, trabajo en turnos rotatorios y la consecuente alteración del biorritmo, trato con usuarios problemáticos, contacto con la enfermedad, condiciones de trabajo que impacta negativamente en el rendimiento laboral y bienestar del individuo.

Estas grandes tensiones de no ser debidamente controladas ponen en riesgo la salud física y mental de las personas que la padecen repercutiendo en su desempeño laboral y en la atención satisfactoria de los usuarios. El cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y desmoralización entre las enfermeras. El deber de realizar muchas tareas que comprometen su tiempo, y por ende la atención y cuidados del paciente, así mismo la enfermera requiere de esfuerzos para compatibilizar sus actividades como profesional con las del hogar y familia. La remuneración económica es otro de los factores que genera insatisfacción y obliga a la enfermera a desempeñar más de un trabajo, teniendo que asumir largas jornadas con el consiguiente desgaste físico y mental. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal, laboral y para los pacientes, repercutiendo en la sociedad en donde vivimos

Enfermería es definida como una disciplina profesional, cuenta con principios propios pero, al mismo tiempo, por su carácter de profesión vinculante, se nutre de otras ciencias <sup>(3)</sup>

Watson expresa que el cuidado es la razón de ser de la Enfermería y su objeto de estudio; donde el fin es la protección, el engrandecimiento y la preservación de la dignidad humana, cuya meta es la promoción del proceso del ser y del llegar hacer a través del cuidado <sup>(4)</sup> El cuidado humano debe basarse en la reciprocidad y debe tener una calidad única y

auténtica, desde este punto de vista el cuidado no solo requiere que la enfermera sea científica, académica y clínica, sino también, un agente humanitario y moral, como copartícipe en las transacciones de cuidados humanos <sup>(5)</sup>

Para Chiavenato, el desempeño profesional es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización.<sup>(6)</sup>

Stoner, afirma que 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. <sup>(7)</sup>

El Ministerio del Trabajo lo define como el conjunto de conocimientos teóricos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicados por el trabajador en el desempeño de su ocupación o cargo en correspondencia con el principio de Idoneidad demostrada y los requerimientos técnicos, productivos y de servicios, así como los de calidad, que se le exigen para el adecuado desenvolvimiento de sus funciones. <sup>(8)</sup>

En tanto la Organización Internacional del Trabajo (OIT) asocia las competencias con la calificación, entendida esta como una capacidad adquirida, y la define como “la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas para ello. <sup>(9)</sup>

Durante las prácticas comunitarias se observó al equipo de salud un desempeño centrado en rutinas, no siempre demuestran liderazgo y autonomía. Asimismo, no todos demuestran autocontrol sobre sus reacciones que le permita desarrollar simpatía y empatía hacia las personas con las que trabaja y a las que asiste, generando un clima de desconfianza.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo Influye el estrés en el desempeño laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral en la dimensión Productividad laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016?
- ¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral en la dimensión Eficiencia laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016?
- ¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral en la dimensión Eficacia en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016?

## **1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016

### **1.3.2. Objetivo específicos**

- Establecer la influencia del estrés en el desempeño laboral en la dimensión Productividad laboral en el equipo

multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016

- Establecer la influencia del estrés en el desempeño laboral en la dimensión Eficiencia laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016
  
- Establecer la influencia del estrés en el desempeño laboral en la dimensión Eficacia en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Porque, las condiciones sanitarias en el que laboran los profesionales de la salud, posee características particulares como: instalaciones con carencia de comodidades e insumos básicos; tales características donde se labora condiciona al desequilibrio emocional, específicamente al desarrollo del estrés laboral; sin embargo la escala remunerativa es un factor que genera la mayor insatisfacción en los trabajadores.

Así mismo la Organización Internacional del Trabajo (2006): El 10% de la población adulta mundial sufre estrés; en los países industrializados la cifra se eleva considerablemente. Es así, que en Estados Unidos, se calcula que el 43% de los profesionales padecen sus efectos y un millón de trabajadores se ausentan diariamente del trabajo por este problema.

Similar situación se vive en Europa, según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2004): En la Unión Europea de 40 millones de trabajadores el 28% padece de estrés. Es la causa de la mitad de las jornadas perdidas por ausentismo laboral. El 16% de las enfermedades cardiovasculares que padecen los hombres en la Unión Europea son consecuencia del estrés laboral; en el caso de las mujeres ese porcentaje sube al 22%.



En Cuba, el estrés laboral afecta al 80 por ciento en grupos profesionales, por ello, presenta índices de estrés laboral similares a los registrados en Estados Unidos y Europa, y en algunos sectores profesionales ese mal alcanza al 80 por ciento de los trabajadores, de acuerdo a expertos de la isla.

A diferencia, en el Perú, según la misma agencia, de un total cuatro mil trabajadores encuestados el 78% de trabajadores peruanos sufrieron de estrés laboral en algún momento, producido por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propios de la función que desempeñan. Un 11% señaló que sus centros de labores cuentan con un programa para combatir la tensión propiciada por el trabajo diario. El 32% de los trabajadores dijo que ha aprendido a combatir el estrés con actividades recreativas o deportivas fuera del horario de oficina. Mientras que el 18% aprendió a dividir su tiempo y las tareas en el trabajo, un 14% ahora descansa cada cierto intervalo para no agotarse, y un 8% mueve constantemente brazos, piernas y manos mientras trabaja para no agotarse físicamente. Sin embargo, aún hay un 29% de trabajadores que no sabe qué hacer ante esta situación, lo que se empeora cuando las empresas donde trabajan no advierten que la prevención del estrés es finalmente un beneficio para su compañía.

Así mismo, el valor metodológico está dado por la elaboración de un instrumento confiable, tipo encuesta escrita por medio de la aplicación de un cuestionario en una determinada muestra que se diseñará para la recolección de información, validado y medido su confiabilidad, porque servirá como guía para futuras investigaciones. Y así mismo se tendrán en cuenta los diseños planteados en esta investigación.

### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La primera limitación corresponde a la población de estudio, ya que la muestra solo pertenece al equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco

La segunda limitación corresponde a que los resultados sólo servirán para la institución donde se llevara a cabo la investigación.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

**ÁLVAREZ Fornaris, Miguel; GARCÍA Salas, Alexander; ARIAS Hernández, Jacqueline y MARÍN Varona, Madeleine** en su investigación titulada “Estrés Quirúrgico y Atención de Enfermería en el Hospital Universitario Calixto García Íñiguez. Ciudad de la Habana, Cuba - 2005. El objetivo fue disminuir los efectos indeseables del estrés quirúrgico mediante la medición de variables como la frecuencia cardiaca (FC), presión arterial sistólica (PAS) y la presión arterial diastólica (PAD), así como el grado de satisfacción de los pacientes y a reducir los efectos indeseables del estrés quirúrgico. El método consistió en el diseño de un estudio del comportamiento de las variables FC, PAS, PAD y temperatura en 60 pacientes del Servicio de Urología y del de Ortopedia respectivamente sometidos a operaciones de cirugía

mayor, en el período de enero a junio de 2003, antes y después de la operación. Se llegó a la siguiente conclusión:

*“Todos los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida, se pudo comprobar que la adecuada relación personal médico – paciente favorece la recuperación del estrés quirúrgico. Las variables FC, PAD, PAS y T mostraron una disminución significativa en el posoperatorio, evidenciado una rápida recuperación de estrés quirúrgico que atribuimos al alto grado de satisfacción de los pacientes con la atención recibida. Consideramos que las variables estudiadas pueden constituir un indicador útil y económico para valorar la recuperación del estrés quirúrgico”.* <sup>(10)</sup>

**TORRES Barrera Sara, CHÁVEZ González Cristina, LIZÁRRAGA Zambrano Elvia, GUERRA Herrera María** en su estudio sobre “Absentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel” en México - 2007. Con el objetivo de Determinar la relación entre absentismo y satisfacción laboral en el personal de enfermería. El método fue un estudio observacional, transversal. Del personal de Enfermería con actividades operativas adcritas al Hospital General de Zona con Medicina Familiar en un periodo de dos meses El absentismo se definió como el número de días que el trabajador se ausenta de su área de trabajo debido a faltas injustificadas o incapacidad. La muestra estuvo conformada por 205 enfermeras. Los datos arrojaron las siguientes conclusiones:

*“El 62% del personal se encontró con moderada satisfacción y sólo 3% con baja satisfacción. No se encontró asociación entre absentismo y satisfacción laboral. La satisfacción laboral en el personal de enfermería fue moderada. Es prioritario para incrementar la calidad de la atención, favorecer las acciones encaminadas a mejorar las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en todo el personal del IMSS. El personal de enfermería es la fuerza de trabajo más representativa de las actividades médicas del Instituto, por este motivo es necesario realizar trabajos de investigación que estén orientados a incrementar la productividad y satisfacción laboral de este gremio”.* <sup>(11)</sup>

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

**CAPRA Guardia Liz Giovanna** en su estudio Satisfacción y Estrés Laboral en los Enfermeros del Hospital de Chancay. 2010. Tiene por objetivo general determinar el Nivel de Satisfacción y Estrés Laboral en los profesionales de Enfermería del Hospital de Chancay; es un estudio de nivel descriptivo porque pretende describir la situación encontrada y de corte transversal, aplicativa por que los datos se recolectaron en un espacio y tiempo único. La población total fue de 72 Licenciados (as) en enfermería que laboran en el Hospital de Chancay, se encuestó a la población total, por lo cual no se realizó muestreo ya que se tomó toda la población como muestra por ser una población pequeña. La Técnica que se utilizó en la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario que consta de 28 ítems de preguntas cerradas sobre la satisfacción del profesional de Enfermería y 13 preguntas sobre estrés laboral del profesional de Enfermería Llegando a los siguientes resultados:

*“Existe un nivel de satisfacción bajo equivalente a 42% equivalente a 30 profesionales de Enfermería número significativo e importante de analizar porque indica que existen factores extrínsecos como condiciones físicas, relaciones interpersonales, estabilidad laboral, que conducen a una insatisfacción. Con respecto al estrés laboral en los profesionales de enfermería se evidencia que predomina un nivel estrés laboral medio, con un 43% equivalente a 31 enfermeras y un significativo porcentaje de 38% correspondiente a 27 enfermeras con un nivel de estrés alto y solamente 19% equivalente a 14 enfermeras con estrés bajo”.*  
(12)

**PAREDES Castro, Rosa Stella** en su estudio Relación entre el Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en el personal de Enfermería que labora en el Servicio de Enfermería Pediátrica y de Adultos de Hospital “Dr. Pedro Emilio Carrillo” Trujillo – Perú 2006. Tesis de la Universidad Católica Andrés Bello. Para optar el

título profesional de Licenciada de Enfermería. La Investigación fue realizada en el servicio de emergencia pediátrica en el Hospital Pedro Emilio Carrillo, donde cogió la población infantil como muestra de estudio, un trabajo de tipo descriptivo de cohorte transversal. Llegando a la conclusión:

*“La población encuestada en el área de emergencia pediátrica y el de emergencia de adultos expresan sentirse menos satisfechos en su trabajo. Y la mayoría del personal de enfermería de emergencia en adultos y de emergencias pediátricas se sienten estresados con el trabajo que realizan”.*<sup>(13)</sup>

**MERCADO Torres, Giovanna;** realizo un estudio sobre “Nivel de estrés laboral en enfermeras en el Hospital Dos de Mayo” Lima 2006, con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras en el hospital nacional dos de mayo según dimensiones de cansancio emocional, baja realización personal y despersonalización, método descriptivo, la población estuvo conformada por el profesional de Enfermería. La técnica que utilizo fue la encuesta auto administrada. Concluyendo:

*En cuanto a los datos generales tenemos que del 100% (62) de las enfermeras, 67.7% (42) se encuentran en el grupo etáreo comprendido entre 25 y 33 años, 22.6% (14) entre 34y 42 años y 9.7% (6) entre 43 y 55 años (Anexo H); así mismo 85.5 % (53) son de género femenino y 14.5% (9) de género masculino (Anexo I); en cuanto al estado civil 53.2% (33) solteras, 41.9% (13) casadas y 4.9% (3) viudas . Respecto al turno de trabajo 91. 9% (57) realizan turno rotativo y 8.1% (5) turno fijo; de las cuales75.8% (47) son contratadas y 24.2% (15) son nombradas”.*<sup>(14)</sup>

**MORALES Lindo Cinthya** en su estudio sobre “Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño” Lima 2007, con el objetivo Determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas (Servicio de Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos, Servicio de Cardiología y Unidad de

Quemados) del Instituto Nacional de Salud del Niño según edad estado civil y tiempo de servicio uso el método descriptivo de cohorte transversal, la población estuvo conformada por el profesional de enfermería .La técnica que se uso fue aplicativo. Se concluyó lo siguiente:

*“El mayor porcentaje de enfermeras son adultas maduras ya que están entre los 36 y 44 años, son casadas, tienen un tiempo de servicio de cuatro años a mas y son nombradas. Las enfermeras que se encuentran entre los 45 a 53 años de edad presentan un nivel de estrés laboral leve(19,2%), las que tienen entre 27 a 35 años de edad presentan un nivel de estrés laboral moderado(69,2%). Con respecto al estado civil las enfermeras que son casadas presentan estrés laboral moderado(66%) y también presentan nivel de estrés laboral alto (20%); mientras que las que enfermeras que son solteras presentan estrés laboral leve (8,4%). En relación al tiempo de servicio tenemos que las enfermeras que tienen más de cuatro años presentan un nivel de estrés laboral leve (26,7%), las que presentan un tiempo de servicio menor de un año tienen estrés laboral moderado (75%) y de igual manera presentan nivel de estrés laboral alto (25%)”.*<sup>15</sup>

**GAVIRIA K, y Díaz I**, en su estudio “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril - julio 2013”. 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.

Se concluyó:

*“El 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. (16)*

**CLEMENTE D**, en su estudio titulado “Estrés, ansiedad y depresión en profesionales de enfermería que brindan atención primaria de salud del distrito de Amarilis - Huánuco 2015”. Cuyo objetivo: Determinar el nivel de estrés, ansiedad y depresión que presentan los profesionales de enfermería que brindan atención primaria de salud. Metodología: Diseño descriptivo, tipo observacional, prospectivo y transversal. La población muestral estuvo conformada por 36 profesionales de enfermería de Los Centros y Puestos de salud que pertenecen a la Micro Red Amarilis durante el periodo 2015. En la recolección de datos se empleó un cuestionario sociodemográfico, el Inventario de Ansiedad de Beck, el Test de Depresión de Beck y el Cuestionario de Estrés de Karasek. Para el análisis inferencial de los resultados se utilizó la Prueba Chi cuadrado apoyándonos en el SPSS V15. RESULTADOS: El 83,3% (30 enfermeros) ( $\chi^2=16,0$ ;  $P\leq 0,00$ ) presentaron estrés moderado, el 66% (24 enfermeros) ( $\chi^2=19,5$ ;  $P\leq 0,00$ ) manifestaron ansiedad mínima y 33,3% (12 enfermeros) ( $\chi^2=20,2$ ;  $P\leq 0,00$ ) revelaron depresión leve. Los resultados son significativos estadísticamente. Conclusiones:

*“El nivel de estrés que predomina en los profesionales de enfermería es el estrés Moderado, el nivel de ansiedad que predomina es la ansiedad mínima, nivel de depresión que predomina es la no depresión el, los niveles de estrés, ansiedad y depresión valorados en el estudio varían”. (17)*



## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Estrés**

Para Sandín el estrés es un fenómeno complejo que implica estímulos respuestas y procesos psicológicos que median entre ambos. Supone un estado del organismo caracterizado por el sobre esfuerzo. Es un proceso dinámico que involucra diferentes variables que funcionan a diferentes niveles e interaccionan entre sí: agentes internos y externos, procesos de evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, respuestas psicológicas y fisiológicas. <sup>(18)</sup>

Es decir el estrés se produce cuando ocurre una alteración en el equilibrio interno del organismo y este reacciona de forma extraordinaria realizando un esfuerzo para contrarrestar el desequilibrio. La respuesta de estrés es por tanto extraordinaria, fundamentalmente a nivel fisiológico, implicando un esfuerzo y produciendo tensión ante cualquier demanda. Así, ante la presencia de estímulos intensos o de duración prolongada, se producirá una hiperactividad homeostática que se traducirá en cambios fisiológicos. El estrés va unido a sentimientos de frustración, inseguridad y desesperanza.

### **2.2.2. Estrés Laboral del enfermero**

Tensión experimentada por la percepción de un desequilibrio entre la demanda de la situación y la capacidad personal para responder con éxito a esa demanda, cuando las consecuencias de la resolución son percibidas como importantes

El estrés laboral es aquel producido por el entorno del trabajo. Es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas, es decir, lo que le ocurre al estresado es que se sitúa en unas

condiciones de vida que le llevan continuamente al borde del agotamiento, una acumulación de sobre esfuerzo constante, una tensión emocional e intelectual fuerte, sin tiempo para nada.

En muchas ocasiones se escucha a las colegas decir la frase “estoy acostumbrado a trabajar bajo presión” lo cual pareciera un requisito obligatorio en perjuicio del bienestar humano. El estrés se relaciona con la angustia, la depresión, las inadaptaciones sociales.

El estrés es la respuesta que engloba aspectos cognitivos y fisiológicos caracterizado por un alto grado de activación del Sistema Nervioso Autónomo y aspectos motores que suelen implicar comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos.

El término estrés se emplea, generalmente, refiriéndose a tensión nerviosa, emocional o bien como agente causal de dicha tensión. El estrés se ha concebido en ocasiones como respuesta general inespecífica <sup>(19)</sup>, como acontecimiento estimular <sup>(20)</sup>, o como transacción cognitiva persona-ambiente <sup>(21)</sup>.

Actualmente, predomina un enfoque transaccional del estrés, tanto en el ámbito general como en el laboral. En este contexto, el estrés sería parte de un sistema de transacción complejo y dinámico, entre la persona y su entorno.

El estrés, sus causas, su afrontamiento y consecuencias están determinados tanto por rasgos personales como la estructura cognitiva individual <sup>(22)</sup> o la capacidad de resistencia («hardiness») <sup>(23)</sup> o la propia personalidad <sup>(24)</sup> como por circunstancias ambientales. Entonces podemos decir que el estrés es como una

relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar.

La exposición crónica a los estresores laborales puede llevar a los profesionales de Enfermería a sufrir un síndrome de desgaste «burnout», término inicialmente acuñado por Freud en 1974 y posteriormente conceptualizado y definido como un síndrome por Maslach & Jackson en 1982. Podemos decir que el síndrome de burnout se caracteriza por agotamiento emocional (referido al vaciado de recursos personales junto con la sensación de que uno ya no tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás), despersonalización (como desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas con quienes se trabaja, que en este caso serían los pacientes y los compañeros), y disminución del sentido de realización personal o percepción de que los logros profesionales quedan por debajo de las expectativas personales, y supone una autocalificación negativa.

Las principales causas del desgaste profesional o «burnout», pueden ser tanto laborales como extralaborales. Y se han encontrado relaciones importantes entre «Burnout» profesional y rol del cliente <sup>(25)</sup>, depresión profesional <sup>(26)</sup> sexo y cultura <sup>(27)</sup>, satisfacción en el trabajo <sup>(28)</sup> y otras, en Enfermería. Del mismo modo el estrés, presenta relaciones diferenciales y específicas en función de los servicios en que las enfermeras/os desarrollan su trabajo como las unidades especiales y/o críticas <sup>(29)</sup>

Uno de los problemas asociados directamente a las consecuencias del estrés, es el afrontamiento personal al mismo. El estrés en Enfermería se afronta inadecuadamente, bien con absentismo laboral <sup>(30)</sup>, con algunos problemas de salud mental,

muy particularmente depresiones <sup>(31)</sup>, utilizando recursos químicos y/o farmacológicos <sup>(32)</sup>, presentando fuertes hábitos de tabáquicos <sup>(33)</sup>

### **Causas y factores que originan el estrés laboral**

- **Ritmo de vida acelerado:** La presión ante un exceso de tareas afecta tanto a hombres como a mujeres, esto predice un aumento drástico de trastornos debido estilo de vida actual que exige un exceso de tareas, todas bien hechas y en todos ámbitos (familiar, laboral o social), nadie quiere quedarse atrás o hacerlo peor que los demás.
- **Dedicar la mayor parte del tiempo al trabajo y dejar a un lado las actividades recreativas:** Cada persona al no tener el descanso que necesita, no va a poder rendir bien en su trabajo; sin embargo, la probabilidad de que el mundo corporativo acepte la idea de descanso necesario es cero. Mucha gente permanece más horas en la oficina, se lleva trabajo a casa por las tardes y regularmente regresa la oficina los fines de semana, invirtiendo más tiempo en actividades relacionadas con el trabajo.
- **Cambios en el estilo de vida causados por la muerte de un ser querido.** No todo el mundo vive el duelo por la muerte de un ser querido de la misma forma. Mientras algunas personas lo superan con el paso del tiempo, para otras resulta imposible y se convierte en una sombra que los acompaña. Este último caso es el del llamado “duelo complicado”.
- **Cambios en el estilo de vida causados por Divorcio:** El divorcio es un enorme cambio en el estilo de vida que afecta a todos en la familia. Los niños siempre experimentan confusión, ansiedad, desesperación, dolor y frustración cuando sus padres disuelven el matrimonio. El divorcio les depara a los

padres grandes retos relacionados con el bienestar mental, emocional y aún físico de los niños en la familia.

- **Exposición a fuentes de ruido:** El ruido excesivo o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración que puede conducir al enojo y a la tensión. Se sobrepone a la verbalización interna que usamos al pensar y al dirigir nuestros actos. La prolongada exposición al ruido, puede conducir a la fatiga y a la disminución del desempeño. El cambio en los niveles de ruido, más que los niveles absolutos en sí mismos, resulta irritante.
- **Problemas en el trabajo y hogar:** Para la mayoría de los trabajadores, no pueden diferenciar el ámbito laboral con el familiar y desde el punto de vista, cuando el personal se encuentra estresado lleva sus problemas y preocupaciones del trabajo al hogar y viceversa.
- **Descanso insuficiente:** Produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo: Una jornada nocturna por ser más larga que la mañana o tarde al final de la jornada, el profesional de enfermería se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.
- **Consumo de drogas:** El consumo de drogas legales o ilícitas es un fenómeno universal con consecuencias a veces fatales. En la actualidad existen pruebas crecientes de que el consumo de drogas desempeña un papel importante en la propagación de de muchos conflictos con la sociedad y la aparición de enfermedades.
- **Trabajo de alto grado de dificultad:** La dificultad de la realización del trabajo está en relación con el nivel de habilidad del personal de enfermería, conforme se progresa la misma tarea se vuelve más fácil.

- **Las responsabilidades y decisiones muy importantes:** Es el estrés que se puede dar en personas que desarrollan tareas jerárquicas muy importantes con un alto grado de responsabilidad como podrían ser aquellos que tengan responsabilidades numerosas y variables; los que desarrollen un trabajo intelectual excesivo, los que se encuentren sometidos a tensión psicológica continua, los que trabajen en áreas donde exista una alta inseguridad en el trabajo; los que trabajen en sectores donde se imponga una alta competitividad; los que trabajen bajo una constante presión para lograr alta eficacia; los que trabajen siempre contra el reloj; los que se deban adaptar permanentemente a situaciones nuevas con datos inestables, etc. Aquellos que deban trabajar en las situaciones antes indicadas pueden padecer estrés acumulando factores de riesgo para su salud y se pueden sentir agotados físicamente, con diversas manifestaciones psicosomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones, etc.
- **Creatividad e iniciativa restringidas:** Limitación de la capacidad de inventar algo nuevo, de relacionar algo conocido de forma innovadora o de apartarse de los esquemas de pensamiento y conducta habituales. Disminuyendo la originalidad, flexibilidad, sensibilidad, fluidez e inconformismo, importantes en el desempeño profesional.
- **Tecnología obsoleta:** Si el hospital posee una tecnología obsoleta y con alto nivel de riesgo esto ayuda a elevar el nivel de estrés de los profesionales que laboran en la misma. Otro aspecto podría ser en un extremo opuesto tener tecnología de última generación y no capacitar correctamente en el manejo de la misma con lo que también puede elevar el nivel de estrés de las personas.

- **Liderazgo inadecuado:** La estructura de la organización, el tipo de liderazgo y supervisión practicados y la forma de promulgar las tareas y responsabilidades de los trabajadores son factores también influyentes. En efecto, son elementos tan poderosos que pueden eliminar la incompetencia individual dentro del sistema, o bien, pueden volver incompetentes aun a sus integrantes más capaces.
- **Las condiciones laborales inadecuadas:** Este caso se puede dar cuando hay malas condiciones de trabajo; salarios bajos; una alimentación inadecuada e insuficiente, la ausencia de perspectivas de progreso, las pocas posibilidades de recreación, la presencia de una inestabilidad laboral por renovación de equipamientos o cambios en los procesos de producción y nueva disposición etc.
- **Relaciones laborales ambivalentes:** Es la disposición psíquica que se experimenta o manifiesta simultáneamente dos sentimientos, dos actitudes opuestas hacia un mismo objeto, hacia una misma situación. Por ejemplo: amor y odio, deseo y temor, afirmación y negación; que en una organización puede llevar a varios problemas.
- **Manipulación o coacción del trabajador:** Se refiere a la violencia o imposición de condiciones empleadas para obligar a un sujeto a realizar u omitir una determinada conducta.
- **Motivación deficiente:** Establecen un nivel que se refiere a la falta de satisfacción en las necesidades elementales y necesidades sociales.
- **Falta de capacitación y desarrollo del personal:** La falta de capacitación y un aparente divorcio entre la oferta y la demanda están llevando a aumentar las tasas de desempleo en todo el mundo, llevando a aquellas personas que ya ocupan un cargo a tener temor y preocupaciones por el desempleo. Por lo tanto las personas que tienen conocimientos, habilidades y

aptitudes puede emplear un individuo para cumplir con las responsabilidades, hacen que posean dentro de la organización a la que pertenece y en su vida social una mejor participación.

- **Carencia de reconocimiento:** La falta de reconocimiento en el trabajo es uno de los problemas que más afecta a los empleados y el más difícil de resolver para las empresas, porque genera desmotivación y, en consecuencia, baja en la productividad y alza en los conflictos. El reconocimiento por la tarea que uno realiza es necesario en cualquier aspecto de la vida personal y también en el trabajo.
- **La ambigüedad de roles:** Hay una falta de claridad en las misiones y funciones del puesto de trabajo, no están claramente definidas las responsabilidades del puesto de trabajo. En estos casos se suele producir un alto nivel de estrés, depresión, deseos de abandonar el puesto, hay disminución de la autoestima por la falta de satisfacción en la tarea que se realiza. Se hace necesario desarrollar un buen nivel de comunicación e información.
- **Atribuciones ambiguas:** Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo: Recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.
- **Conflicto de autoridad:** Los conflictos en las organizaciones son inevitables. No obstante, el conflicto puede actuar como una fuerza positiva o negativa, de modo que la dirección no debe esforzarse en que desaparezca, sino eliminar los que



afecten negativamente a los esfuerzos que la organización dedica a alcanzar sus objetivos. Por tanto, el problema no parece radicar en el conflicto, sino en la forma de manejarlo.

- **Las discrepancias con las metas de la carrera laboral:** En este caso dado que hay dudas sobre la carrera laboral o profesional de la persona dentro de la organización comienzan a marcarse las inseguridades laborales, dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones que se van frustrando. Esto puede provocar cierto nivel de ansiedad, frustración, depresión especialmente entre los 40 y 50 años. El rendimiento laboral va a decrecer y se pueden facilitar a ciertas adicciones hacia el alcohol, las drogas, el café, el tabaco.
- **Cargas de trabajo excesivas:** Es cuando se trabaja de forma excesiva, compulsiva y se descuidan otras actividades de la vida como la familia, el cuidado personal, el ocio. Se vive por y para el trabajo, y los excesos no son buenos. La sobrecarga de trabajo o estrés por sobre estimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presión más alta y aumentada los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea. La sobrecarga genera insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia. Etc. para tratar de responder a la sobre exigencia. Desde el punto de vista laboral provoca la disminución de la motivación en el trabajo, de los aportes o sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el aumento del índice de accidentes laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo.

- **Autonomía laboral deficiente:** Falta de condición para ciertas cosas, no depender de nadie, en su aspecto económico, jurídico y social o que tiene algún defecto o que no alcanza el nivel considerado normal.
- **Ritmo de trabajo apresurado:** La presión ante un exceso de tareas afecta tanto a hombres como a mujeres, por ocuparse en cualquier actividad física o intelectual y hacer a la ligera y sin profundizar las actividades que realiza en el lugar de trabajo.
- **Trabajo monótono o rutinario:** Trabajo con falta de variedad en cualquier cosa, hábito adquirido de hacer las cosas por mera práctica y sin razonar.
- **El ambiente laboral inadecuado:** Aquí aparecen los denominados “estresores ambientales” como podrían ser: iluminación deficiente, alto nivel de ruido o ruidos intermitentes, excesivo nivel de vibraciones, presencia de contaminantes químicos, altas o bajas temperaturas, trabajos en altura de alto riesgo, atmósferas mal ventiladas, trabajos en máquinas de alto riesgo. Los estresores ambientales exigen al trabajador una doble adaptación: física y psicológica.
- **Jornadas de trabajo excesivas:** La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes
- **Salario insuficiente:** Los salarios insuficientes son todos aquellos pagos que no compensan a los individuos por el tiempo y el esfuerzo dedicado a la producción de bienes y servicios. Estos pagos incluyen no sólo los ingresos por hora, día o semana trabajada de los trabajadores manuales, sino también los ingresos, semanales, mensuales o anuales de los profesionales y los gestores de las empresas.
- **Inseguridad en el trabajo:** Se la define como la interacción entre: La probabilidad y la gravedad percibida de perder el

propio trabajo en donde la gravedad es función de las características laborales y personales, que podría ser perjudicada por la pérdida del trabajo.

## **Síntomas del estrés laboral**

### **Psicosomáticos:**

- **Fatiga crónica:** Agotamiento corporal o mental que se produce como consecuencia de un trabajo o de un esfuerzo. La fatiga se caracteriza por la incapacidad para realizar tareas físicas con el ritmo o con la fuerza habitual, y por una mayor lentitud de los procesos racionales que pueden ocasionar un fallo de memoria. Un esfuerzo mental continuo produce lo que se denomina fatiga mental; esto ocurre. Por ejemplo: Cuando se trabaja sobre un problema determinado durante mucho tiempo.
- **Alteraciones del sueño:** Incapacidad de un individuo para conseguir suficiente calidad o cantidad de sueño. Tras situaciones de gran ansiedad o tristeza, como: La muerte de un ser querido o la pérdida del trabajo, se pueden experimentar dificultades para dormir durante un tiempo; la mayoría de las personas recuperan el ritmo normal de sueño de modo espontáneo, pero algunas se deprimen y desarrollan un insomnio crónico. Dormir durante el día puede empeorar aún más el patrón del sueño. El tratamiento correcto se basa en identificar los posibles problemas psicológicos e intentar resolverlos, al tiempo que
- **Úlcera gástrica y otras Alteraciones Gastrointestinales:** Otras alteraciones relacionadas con el estrés y de orden más común son los problemas gastrointestinales. Los más serios son las úlceras pépticas y la anorexia nerviosa. Las úlceras están producidas por un exceso de jugos gástricos o por una sensibilidad excesiva en una zona de la pared digestiva, lo que causa náuseas y dolor. La anorexia nerviosa, más común entre

las mujeres adolescentes, se caracteriza por la negativa a comer, hasta el extremo de que pueden llegar a morir. Otras alteraciones gastrointestinales producidas por el estrés son las dolencias inflamatorias del colon y el intestino, tales como la colitis ulcerosa y la enteritis local.

- **Taquicardia, palpitaciones:** Es el ritmo cardiaco acelerado. El corazón se contrae cada minuto entre 60 y 100 veces en condiciones normales. Esta frecuencia aumenta en un individuo sano con el ejercicio, las emociones o el estrés.
- **Cefaleas frecuentes:** Dolor de la cabeza, es un trastorno muy frecuente, la mayoría de las cefaleas son primarias como: Cefaleas tensionales. Está producida por alteraciones vasculares de las venas peri craneales. La cefalea tensional es un dolor de cabeza de localización difusa, de causas poco claras, que suele estar producida por un exceso de tensión en los músculos de la cara, del cuero cabelludo o del cuello.
- **Problemas de alergia:** Enfermedad debida a una reacción exagerada del sistema inmunológico (hipersensibilidad), frente a determinadas sustancias que son inocuas para la mayoría de las personas. En una reacción alérgica el sistema inmunológico responde ante una sustancia inofensiva como si fuera una sustancia dañina y produce anticuerpos, con el fin de neutralizarla y proteger al organismo ante futuras exposiciones. La urticaria, fiebre del heno, el asma y la anafilaxia son algunos cuadros alérgicos conocidos.
- **Dermatitis:** Inflamación de la piel o dermis. Los síntomas son enrojecimiento, dolor y exudación de la zona cutánea afectada. En los casos de larga duración es característica la formación de costras, y la sequedad y descamación de la piel. El término dermatitis se utiliza indistintamente con el de eccema, que se refiere a una forma más específica de inflamación cutánea que

se acompaña de vesículas y picor o prurito. La inflamación puede deberse a parásitos o irritantes físicos o químicos.

### **Emocionales:**

- **Incapacidad para concentrarse y falta de memoria:** La memoria es nuestra capacidad de recordar una información determinada (datos, olores, emociones, lugares, etc.). La capacidad de concentración, el nivel de estrés, la dieta, la edad, la tendencia genética, la calidad del sueño, los hábitos tóxicos y la actividad intelectual son factores importantes a la hora de contar con una buena o mala memoria.
- **Irritabilidad:** La irritabilidad es la capacidad de un organismo o de una parte del mismo para identificar un cambio negativo en el medio ambiente y poder reaccionar.
- **Baja autoestima:** Cuando hablamos de autoestima nos referimos a la valoración afectiva que hacemos de nosotros mismos. Podemos considerar que somos personas valiosas, inteligentes y con muchas cosas que aportar o por el contrario, puede que consideremos que no valemos para nada, que no nos merecemos nada e incluso podemos pensar que nadie nos querría si realmente nos conociera. En este último caso, tendremos una baja autoestima que va a condicionar de forma muy importante nuestro día a día.
- **Depresión e ideas de suicidio:** La mayor parte de los que tienen ideas suicidas están, además, deprimidos. Los dos principales motivos por los que una persona se deprime son, en primer lugar, la pérdida del control sobre su situación vital y sus emociones y, en segundo lugar, la pérdida de toda visión positiva del futuro
- **Autocrítica:** Sentimientos de culpa y autosacrificio, Trabajar más para ponerse al día.

### **Conductuales:**

- **Ausentismo laboral:** Se pueden distinguir tres tipos de ausentismo diferentes:

**Ausentismo previsible y justificado:** es aquel que puede ser controlado porque la empresa está informada previamente de la ausencia.

**Ausentismo no previsible y sin justificación.** Abandono del puesto de trabajo sin autorización de la empresa.

**Ausentismo presencial.** Es aquella forma de absentismo en la que el empleado acude a su trabajo, pero dedica una parte del tiempo a tareas que no son propias de la actividad laboral. Todo lo que propicie una actitud adecuada como: Integración, satisfacción, motivación, representatividad, etc. redundan en un menor absentismo y todo lo que favorece un deterioro de esta actitud redundan en un mayor absentismo como: Falta de promoción, tareas monótonas y repetitivas, etc.

- **Aumento de conducta violenta:** Como explosiones de ira, agresividad y respuestas desproporcionadas a los estímulos externos.
- **Abuso de sustancias:** Puede ir desde un incremento en el consumo de café, y desencadenar en el consumo de tabaco, alcohol, tranquilizantes y sedantes. Aunado a ello tenemos el abandono personal, imposibilidad para relajarse, caminatas sin rumbo.
- **Conducta Defensivos:** en algunos casos la persona manifiesta periodos de Negación de las emociones, hace un esfuerzo de contener sus sentimientos como la ironía, sarcasmo

### **Respuestas ante el estrés**

- **Respuesta del Sistema Cognitivo.** Se presentan pensamientos y sentimientos de preocupación, miedo, inseguridad, es decir,

una serie de pensamientos recurrentes que llevan al individuo a un estado de alerta, desasosiego, tensión, falta de concentración, piensan que los demás intuyen sus problemas.

- **Respuestas del Sistema Fisiológico.** En el podemos percibir palpitaciones, taquicardia, sequedad de boca, dificultad para tragar, escalofríos, tiritones, sudoración, tensión muscular, respiración agitada y ahogos, molestias de estómago, mareos.
- **Respuestas del Sistema Motor.** En el podemos apreciar dificultad de expresión verbal, bloqueos o tartamudez, movimientos torpes, respuestas de huida o de evitación, aumento de la conducta de fumar, comer y beber, llanto, movimientos repetitivos de pies y/o manos y conductas poco ajustadas observables por otros.

### **2.2.3. Medidas de Prevención del Estrés Laboral**

- **Dieta adecuada:** El desarrollo de buenos hábitos alimentarios que condicionan el estado nutricional del individuo constituye una medida aconsejable para la prevención del estrés. Las demandas energéticas que actualmente recibimos de nuestro entorno determinan la necesidad de tener un equilibrio energético adecuado para responder a esas demandas y para no desarrollar problemas carenciales.
- **Apoyo social:** Establecimiento y desarrollo de redes sociales, que puedan facilitar apoyo social al individuo. Las relaciones sociales con otros individuos puede resultar una fuente de ayuda psicológica o instrumental. Un grupo social puede constituirse en referencia que facilite al individuo una mejor adaptación e integración en la realidad.
- **La distracción y buen humor:** Fomentar la distracción y buen humor constituye una buena medida para prevenir situaciones de ansiedad o para aliviarlas, pues además de facilitar el

desplazamiento de la atención de los problemas, contribuye a relativizar la importancia de esos problemas.

- Dormir lo suficiente (8 horas)
- Diferenciar el ámbito laboral y el familiar
- No llevarse trabajo o preocupaciones a casa
- Planear pausas durante el día. No saltárselas.
- Afrontar los problemas cuanto antes. No dejarlos para más adelante.
- Mejorar la autoestima: Hacerse pequeños regalos ante la consecución de metas.
- Comunicación asertiva con los compañeros de trabajo
- Entrenarse en las Habilidades Sociales
- Enfrentar los problemas.
- La relajación ayuda a bloquear el estrés.
- Realizar ejercicios físicos y de respiración alivia el nerviosismo.
- Organizar cada una de las actividades diarias.

#### **2.2.4. Efectos del estrés laboral sobre la salud**

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías.

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra. Al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran



y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.

El estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus, siendo esto más propenso en las personas que están expuestas a un medio ambiente vulnerable y se encuentra altamente contaminado, por eso es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral.

La presencia de enfermedades originadas por estrés en el sector laboral Salvadoreño conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo necesario, por lo que es urgente crear conciencia en los empleadores y patronos que cuando una persona de su organización se encuentre enferma y especialmente cuando la enfermedad es generada por estrés, se le tome atención especial y de ser posible se le proporcione incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra.

#### **2.2.5. Características del Trabajo del Profesional de Enfermería**

A lo largo del tiempo enfermería se ha desarrollado como ciencia y profesión modificando su modelo de atención frente a las necesidades de nuestra sociedad cambiante a medida que evoluciona permanentemente.

Es así que enfermería como vocación de servicio está dedicada al bienestar social, en cooperación con otras disciplinas, su mística es el cuidado del hombre en todos los aspectos físico, mental,

emocional y social. Su ejercicio tiene como propósito y compromiso profesional ayudar a que las personas obtengan conserven y restablezcan su salud. Requiere el fortalecimiento permanente de sus actitudes y motivaciones laborales para poder establecer una comunicación asertiva con su entorno.

En el reglamento de la Ley de Trabajo de la Enfermera profesional menciona que la enfermera, como profesional de la Ciencia de la Salud, interviene en la prestación de servicios de salud integral, en forma científica, tecnológica, sistemática y humanística, esta última implica características personales que son retroalimentadas positivamente cuando se percibe satisfacción personal.

Por lo tanto, Enfermería se redefine continuamente adaptándose a las exigencias de nuestro mundo cambiante. Es por ello que la profesión de Enfermería hoy implica cualidades muy especiales: requiere crear y construir permanentemente la profesión; imaginación crítica para adaptar la organización de los servicios de salud a un evento favorecedor del cuidado de las personas. Requiere por lo tanto de una preparación y un talento científico, técnico y humano para enseñar y para ayudar a suplir las necesidades de cuidado de cada individuo como ser único e incorporarlo a su entorno, la familia y la comunidad.

Para **Virginia Henderson**, la enfermera es el profesional, que ante todo ayuda al individuo en la ejecución de aquellas actividades que contribuyan al mantenimiento de la salud o a su recuperación, actividades que se puede llevar a cabo sin la ayuda de otros, siempre que tenga fuerza de voluntad y los conocimientos necesarios para ello. <sup>(34)</sup>

**Dorothea Orem**, califica a la Enfermería como un servicio de ayuda o asistencia, centrada en el ser humano total o parcialmente dependiente. <sup>(35)</sup> En tanto **Hildegard Peplau**, Enfermería, es un instrumento educativo, una fuerza que ayuda a la madurez y que la meta es promover el desarrollo de la personalidad hacia una vida creativa, constructiva y productiva para el individuo y comunidad. <sup>(36)</sup>

Para **Martha Rogers**, Enfermería es una ciencia humanística que busca promover la interacción armoniosa entre el medio y la persona con el fin de alcanzar el máximo potencial de salud. <sup>(37)</sup>

Para **Callista Roy**, Enfermería como una disciplina práctica, que se aplica sobre las personas para observar, clasificar y promover aquello que afecta a la salud de manera positiva. <sup>(38)</sup> **Nancy Roper**, la meta de Enfermería es promover la adquisición, mantenimiento y restauración de la independencia máxima. <sup>(39)</sup>

**Médele in Leininger**, define a enfermería como un concepto de ayuda a una persona cuya homeostasis o equilibrio se ha roto, pone énfasis a la importancia de la comunicación entre el paciente y la enfermera. <sup>(40)</sup>

### **2.1.1. Desempeño profesional de enfermería**

A mediados de la década de los 80, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), comenzó a promover la Reorientación de la Educación Permanente del personal de salud. La evaluación de la competencia y el desempeño como una vía para obtener información acerca del comportamiento profesional durante su actividad laboral.

El desempeño profesional es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u

obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace, no lo que sabe hacer. Esto comprende la pericia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros.

El desempeño hay que analizarlo en la totalidad de la estructura del proceso de trabajo y accionar de los profesionales, hay que desagregarlo en funciones y roles que a su vez definen los problemas que demandan la realización de un conjunto de actividades que se desglosan en tareas.

Para evaluar el desempeño, es necesario utilizar métodos, técnicas y procedimientos que suministren información válida y confiable sobre los aspectos cognoscitivos, psicomotores y afectivos de su actuación laboral; es en realidad una evaluación combinada de su competencia y desempeño profesional.

El ejercicio de la práctica profesional exige a las enfermeras asumir su responsabilidad por las acciones que realiza y sus resultados; así como el empleo de sus conocimientos y habilidades para proporcionar el cuidado a la persona enferma, todo ello se considera como parte de la autonomía profesional entendida como el control que tiene el grupo ocupacional sobre su propia práctica, su propio ejercicio, así como la autoridad y responsabilidad sobre las propias decisiones.

El desempeño es observable se puede comparar con lo que usualmente se espera de un profesional de enfermería desempeñando un determinado papel.

La enfermera en el transcurso de su desempeño laboral desarrolla diferentes funciones en lo asistencial, se da la interacción enfermera – paciente, determinando e implementando los cuidados que aseguren el proceso de promoción, prevención, mantenimiento, recuperación y rehabilitación de la salud en base al Proceso de Atención de Enfermera (PAE). En lo administrativo, en donde elabora y ejecuta procesos dirigidos a planificar, organizar dirigir, supervisar y evaluar el producto de los servicios de la enfermera. En la docencia, está dedicada a programar, organizar y supervisar actividades de educación y capacitación dirigido a la formación de enfermeros tanto en pregrado como postgrado. Por otro lado en la investigación, se dirige a realizar y/o participar en estudios de investigación, contribuyendo al mejoramiento de la salud y la calidad de vida del individuo y sociedad.

**En lo asistencial** el enfermero desarrolla actividades que respetan la dignidad del paciente, sin embargo la prestación de cuidados implica conocimientos y sensibilidad sobre los asuntos referentes al paciente. La enfermera brinda cuidado integral aplicando el proceso de atención de enfermería. Participa en la atención del paciente valorando, diagnosticando, ejecutando y evaluando las afecciones infectocontagiosas, endocrinas, urológicas, gastrointestinales, ginecológicas, obstétricas de alto riesgo y politraumatismos por accidentes o desastres y también en el cuidados preoperatorios, transoperatorio, y postoperatorio.

El Profesional de Enfermería cumple su rol asistencial, con base en los modelos y teorías hacia el cuidado directo del paciente, primordial y debe desarrollarse desde una visión integral, además de ser de excelente calidad, desde el punto de vista técnico.

El modelo de **Callista Roy** acerca de la adaptación, está dirigido más hacia el cuidado directo del paciente; el modelo también tiene roles de enfermería, como administrativos, investigativos y de educación. El actuar de enfermería lo fundamenta el hecho de que sus acciones están determinadas por las fronteras meta paradigmáticas de la ciencia de enfermería, como lo son el cuidado de enfermería, la persona, la enfermera y el ambiente; es decir, la labor o rol desempeñado por cada enfermera en cada institución, está dado por cuidar a la persona en forma integral.

Se reconoce también que el rol asistencial, además de beneficiar directamente al paciente, genera en la enfermera crecimiento personal y profesional. La enfermera entiende que su labor tiene repercusión en su propio crecimiento personal y profesional.

Para Egurza M. I. y Notivol P., la enfermera planifica el cuidado del paciente teniendo en cuenta que la familia es esencial, y que su labor profesional es también dar soporte a la familia. Así mismo, desde un status de igualdad, familia y enfermera trabajan por un objetivo en común la recuperación del paciente. <sup>(45)</sup>

Dentro de las funciones asistenciales podemos mencionar:

- Proporcionar atención integral basada en sólidos conocimientos del área científico humanista y de la disciplina aplicando el proceso de atención de Enfermería como herramienta base.
- Adoptar juicios y decisiones de su competencia profesional, en el contexto de la gestión del cuidado donde sea se desempeñe y adoptando principios éticos.
- Promover en la población conductas de auto cuidado y estilos de vida saludable en los distintos contextos sociales y niveles de atención.

- Proveer cuidados de Enfermería, considerando la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de las personas, familias y comunidad.
- Ejecutar las acciones derivadas del diagnóstico y tratamiento médico.
- Promover y realizar acciones tendientes a estimular la participación y desarrollo comunitario en el área de la salud.
- Brindar atención y mantener una relación de ayuda efectiva con el paciente y su familia en situaciones críticas y en la fase Terminal de la vida.
- Documentar la atención de Enfermería según los estándares técnicos y legales establecidos.

**En la docencia** la enfermera genera cambios sanitarios, social para ello deben cuentan con una preparación profesional adecuada para ser capaces de enfrentar no solo los retos presentes sino sobre todo los retos futuros, es por ello necesario que haga una enseñanza innovadora en el contexto paradigmático histórico social, transformando la enseñanza. El proceso de enseñanza consta de cuatro elementos: valorar, planificar, ejecutar y evaluar actividades orientadas a la satisfacción de las necesidades de aprendizaje del paciente, familia y personal de salud, los cuales pueden considerarse paralelos a los que forman parte del proceso de enfermería. En la fase de valoración el enfermero determina las necesidades de aprendizaje del paciente y su disposición a aprender, durante la planificación, el enfermero establece objetivos específicos y estrategias para la enseñanza. En la ejecución se lleva a la práctica las estrategias de enseñanza y durante la evaluación constata lo que se ha aprendido. Hoy en día se insiste cada vez más en la promoción de la salud, las personas desean y solicitan más información y más aún cuando se trata de estancias

hospitalarias en donde los pacientes deben estar preparados para preocuparse de su convalecencia en su propia casa.

En el caso de Colombia se han establecido competencias refrendadas por el ACOFAEN-ICFES para el Profesional de Enfermería, se encuentra la formación profesional específica para el cuidado en todas las etapas del ser humano, razón por la cual forma parte de los currículos en los programas de enfermería. <sup>(42)</sup>

Al respecto, Rojas C. R. señala que el rol de la enfermera en su función docente y como investigadora, va desde el ámbito netamente académico, relacionado con la formación de nuevos profesionales y con base en las nuevas formas de hacer docencia; es decir, la formación basada en las competencias profesionales; labor por cierto digna de resaltar y en la que desarrollar acciones de docencia significa un doble compromiso con su sociedad. <sup>(43)</sup>

Dentro de las funciones educativas podemos mencionar:

- Incorporar el proceso educativo en su quehacer profesional, tanto en acciones individuales como colectivas.
- Aplicar el proceso educativo como una estrategia para elevar el nivel de salud de la población en la promoción de estilos de vida saludable, prevención del daño, recuperación y rehabilitación de la salud en los distintos niveles y contextos de atención.
- Identificar las necesidades de aprendizaje en salud, en conjunto con las personas, familias y comunidad.
- Elaborar, ejecutar y evaluar programas educativos en salud, utilizando distintas estrategias metodológicas, acordes al contexto de intervención educativa.



- Formular, ejecutar y evaluar programas de capacitación dirigidos al equipo de Enfermería, voluntarios y otros actores relevantes, para el mejoramiento del cuidado que se otorga a las personas, familias y comunidad.

**Rol administrativo o gerencial:** El rol profesional administrativo y gerencial es fundamental, puesto que a través de éste se planea, ejecuta y evalúa el cuidado de enfermería y se buscan estrategias de mejoramiento continuo.

Según Egurza M. I. y Notivol P., el proceso de enfermería recogida de datos, análisis e interpretación de los mismos, planificación, intervención y evaluación basada en un modelo conceptual de enfermería, es incorporado a la actividad y roles de la enfermera con el fin de definir la contribución específica desde la disciplina de enfermería. <sup>(44)</sup>

Al respecto, diversos estudios revelan que los pacientes valoran más los aspectos del cuidado de enfermería que tienen relación con la comunicación, el afecto y la atención que se le presta dentro de las instituciones hospitalarias, es decir un cuidado humanizado y transpersonal. <sup>(45)</sup>

Por su parte, Rojas C. R. señala que en la relación enfermera-paciente, muchas veces la enfermera se convierte en paciente, ya que tiene que ser paciente para ser capaz de escuchar, entender y comprender al usuario de los servicios. <sup>(46)</sup>

Poblete M. afirma que el rol que enfermería cumple dentro de las instituciones hospitalarias está socialmente estructurado, adquiriendo las profesionales, como lo señala Watson, una conducta institucionalizada. <sup>(47)</sup>

La labor del Profesional de Enfermería, a través de su rol administrativo y gerencial, es considerada como muy importante y se debe caracterizar por el liderazgo para el trabajo en equipo, en busca de un buen cuidado, sin desconocer el recurso valioso que constituye el personal auxiliar de enfermería, en quienes se requiere delegar algunas actividades que, además, deben ser supervisadas por la enfermera.

En este sentido, el Código Deontológico del Consejo Internacional de Enfermería (CIE) señala que la enfermera mantendrá una relación de cooperación con las personas con las que trabaje en la enfermería y en otros sectores. <sup>(48)</sup>

Al respecto, Egurza M. I. y Notivol P. recalcan que el cuidado de la salud exige trabajar con profesionales de otras disciplinas y parece primordial que la enfermera pueda definir con claridad y precisión su contribución específica en el equipo de cuidados. <sup>(49)</sup>

La administración lleva consigo coordinación entre disciplinas y con el personal auxiliar para prestar cuidados. El enfermero debe tener conocimientos sobre estructura y dinámica organizativa, autoridad y responsabilidad, el proceso de grupo, el liderazgo y las teorías de cambio, la defensa, la delegación, la inspección y la evaluación.

El liderazgo se considera como un proceso mundial para dirigir y ejercer autoridad a grupos humanos hacia la persecución de las metas establecidas y a su vez es el catalizador que integra la planeación, la organización y los esfuerzos de la administración. El liderazgo en enfermería es considerado como un proceso de influencia interpersonal, recíproca a través del cual se ayuda a las personas en el logro de metas relacionadas con su estado de

salud. <sup>(50)</sup> El liderazgo es una de las facetas fundamentales que ha de desarrollarse para que esté presente en las ejecuciones profesionales de los profesionales de enfermería; por cuanto un liderazgo eficaz conlleva a la cohesión del grupo bajo su ámbito de control, ayuda al desarrollo de la autonomía profesional, estimula la participación grupal, la motivación y el compromiso de los mismos para tomar decisiones éticas y establecer metas, en la búsqueda de soluciones pertinentes a los problemas que confrontan diariamente.

Dada la relación existente entre el liderazgo, el trabajo de equipo y el establecimiento de metas dentro de un clima democrático, estos aspectos se designan como indicadores para medir conductas de liderazgo; referido a las actividades profesionales realizadas por el superior inmediato en las que se evidencia su compromiso para fomentar y conducir a las enfermeras de cuidado directo, al trabajo en equipo y la participación en el establecimiento de metas. Considerando que el trabajo en equipo se refiere a las actividades profesionales realizadas por el superior inmediato para conducir y estimular el desempeño individual de las enfermeras de cuidado directo, dentro de un grupo de trabajo. Por su parte, el establecimiento de metas: se refiere a las actividades profesionales realizadas por el superior inmediato para conducir y promover en las enfermeras de cuidado directo, su participación en la planificación de los objetivos relacionados con el cuidado dado por Enfermería. El ejercicio de la práctica profesional exige a las enfermeras asumir su responsabilidad por las acciones que realiza y sus resultados; así como el empleo de sus conocimientos y habilidades para proporcionar el cuidado a la persona enferma, todo ello se considera como parte de la autonomía profesional entendida como el control que tiene el grupo ocupacional sobre su propia

práctica, su propio ejercicio, así como la autoridad y responsabilidad sobre las propias decisiones <sup>(51)</sup>

La autonomía profesional también puede definirse como la libertad sobre la práctica de la profesión, para tomar las decisiones sin presiones externas del cliente o los miembros de su profesión. <sup>(52)</sup> Estas ideas reflejan que la autonomía determina la obligación del grupo de enfermeras de controlar su propia práctica y tener autoridad, independencia, asumiendo la responsabilidad por sus decisiones al programar y determinar los procedimientos a desarrollar en el cuidado de las personas. La autonomía profesional en las enfermeras, ha de estar implícita en el desempeño de las actividades que realizan. Dicho desempeño requiere que el propio grupo profesional sea autónomo y evalúe las alternativas de acción que se deciden para lo cual, el control como parte del proceso administrativo es el medio pertinente <sup>(53)</sup> Siendo el control, el mecanismo utilizado para garantizar que conductas y desempeño se cumplen con las reglas y procedimientos de una organización <sup>(54)</sup>

Del mismo modo, la supervisión incluye la asesoría para la realización de una tarea o actividad, con la dirección inicial e inspección periódica <sup>(55)</sup> Por consiguiente, la supervisión estimula el rendimiento de las enfermeras de cuidado directo y del subordinado, por cuanto la persona que ejerce, capacita y desarrolla a sus empleados con una supervisión eficaz, puede así evaluar el desempeño del personal bajo su control.

En cuanto a la evaluación, permite medir y compensar los logros obtenidos en relación con lo establecido. Dicha evaluación ha de ser oportuna, objetiva, aplicable y enfocada a los aspectos realmente significativos <sup>(56)</sup> Por lo que se deduce, que la

supervisión y la evaluación son mecanismos de control y facilitan la clarificación de cómo se llevan a cabo las ejecutorias del profesional de enfermería, lo que permite y favorece el establecimiento de la autonomía considerada como factor para medir, en el caso de este estudio el desempeño laboral de los gerentes de enfermería

La enfermera es un profesional que al igual que otros se desempeña en una organización prestadora de servicios de salud, con el objeto de cuidar a personas que requieren de sus servicios; cuidado que es considerado como la parte sustantiva de la práctica profesional; por ello, es determinante cómo las enfermeras asumen el compromiso profesional para realizar dicho cuidado.

Por tal razón, una persona con una actitud positiva hacia sí misma desempeña sus actividades con eficacia y eficiencia. La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona, incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido <sup>(57)</sup> Es el estado mental bajo el cual una persona considera cualquier tarea o meta en particular, es también considerada como un proceso de activación de la conducta humana <sup>(58)</sup> Por consiguiente, la motivación se describe como habilidad para lograr que los individuos hagan lo que desean, cuándo y cómo lo desean, con un sentido de directriz hacia delante con energía y entusiasmo hacia la meta.

Dentro de las funciones Administrativas podemos mencionar:

- Utilizar los principios básicos de la gestión y la administración en el desempeño profesional, en los distintos escenarios y niveles de atención.

- Considerar en el desempeño profesional, la realidad de salud nacional, regional y local.
- Participar en la planificación, organización, ejecución y evaluación de los programas de salud a nivel local, en el ámbito de su competencia.
- Demostrar capacidad de trabajar en equipo y asumir liderazgos en los equipos de Enfermería.
- Plantear e implementar soluciones a problemas administrativos en unidades de atención de Enfermería.
- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos humanos y materiales necesarios para otorgar atención de Enfermería en la unidad o servicio a cargo.
- Evaluar la calidad e impacto en el cuidado de Enfermería a nivel individual, familiar y comunitario.
- Desarrollar el liderazgo en la organización y gestión en los subsistemas de Enfermería.
- Procurar un ambiente terapéutico seguro en sus aspectos estáticos y dinámicos y asumir y promover conductas de prevención frente a riesgos de salud ocupacional.
- Constituir y trabajar en equipos de salud multisectoriales, reconociendo las competencias y compartiendo responsabilidades con los demás integrantes.

**En la Investigación** lo desarrolla en diversas áreas en enfermería, y se realiza participando en grupos de investigación, lo cual representa un apoyo muy valioso, tanto al mejoramiento de la calidad de vida del paciente, familia y comunidad, como al desarrollo de la profesión.

También Rojas C. R. afirma que es importante precisar la gran labor de la investigación en enfermería, que se desarrolla tanto desde la academia y en los servicios de salud, orientadas y

destinadas a solucionar los problemas que se presentan en la realidad sanitaria de la región y del país, así como los relacionados al mejoramiento de la calidad en los servicios de salud. <sup>(59)</sup>

Esto motiva a buscar la identidad de Enfermería mediante la Investigación, que se puede ejercer en pro de la disciplina donde sea que se trabaje, a fin de mejorar el sistema de atención en salud, crear un cuerpo de conocimientos, crecer como profesional, obtener reconocimiento tanto para el profesional como para con la profesión, además de adquirir un nivel de satisfacción que motive a seguir por la misma senda.

A pesar de ser la investigación la función menos desarrollada por Enfermería, y de hacer demasiada falta para mejorar el arte y ciencia de esta profesión, se debe tener en cuenta que hasta el año 2001 la única profesión que había triplicado la productividad del conocimiento a nivel mundial es Enfermería. Sin investigación no hay teoría, y la práctica no tiene sentido sin el conocimiento teórico.

Al referirnos al rol Educativo tendremos como referente a **Nola J. Pender** y su “Modelo de promoción de la salud” en el cual nos hace reconocer aspectos cognitivo perceptuales que facilitan la educación de conductas favorecedoras de salud, a fin de identificar la mejor manera de educar a un individuo ya sea cualquiera la falencia detectada. Esto permite mantener un contacto muy efectivo para con el educando ya que se puede llegar hasta él según el medio en que se desenvuelve, además permite reaccionar ante problemáticas nuevas e inesperadas ya que se logra entender el pensamiento de la otra persona. Por otra parte esto puede también ser aplicado al personal de salud con el

que el/la profesional se rodea en el trabajo, adquiriendo un rol unificador dentro del equipo y un reconocimiento hacia las capacidades de liderazgo y de manejo de grupos a la hora de identificar necesidades y la forma de solucionarlas mediante la educación.

**Dorotea Orem.** En su *Teoría General de Enfermería de 1971*, define a Enfermería como el "Ayudar al individuo a llevar a cabo y mantener por sí mismo acciones de auto cuidado para conservar la salud y la vida, recuperarse de la enfermedad y/o afrontar las consecuencias de dicha enfermedad". Además afirma que la Enfermera (o) puede utilizar cinco métodos de ayuda: actuar compensando déficit, guiar, enseñar, apoyar y proporcionar un entorno para el desarrollo.

Dentro de las funciones de Investigación podemos mencionar:

- Aplicar el método científico como herramienta fundamental en el análisis y resolución de problemas inherentes al quehacer profesional.
- Desarrollar el razonamiento crítico en la interpretación de distintas fuentes de información.
- Aplicar los conocimientos generados por la disciplina para optimizar la calidad de los cuidados de Enfermería.

**Imogene King**, la teoría del logro de metas, que se basa en los conceptos de sistemas personales e interpersonales, entre ellos interacción, percepción, comunicación, rol de transacción, estrés, crecimiento y desarrollo, tiempo y espacio. La enfermería, sería para ella, el estudio de las conductas y del comportamiento, con el objetivo de ayudar a los individuos a mantener su salud, para que estos puedan seguir desempeñando sus roles sociales.



### 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Desempeño laboral:** Conjunto de actividades que realiza el trabajador en su quehacer diario.
- **Estrés:** Tensión fisiológica o psicológica que amenaza la homeostasis o el equilibrio psicológico del sujeto.
- **Estrés en el Trabajo:** Se refiere a los factores de estrés en el lugar de trabajo debidos a la naturaleza de la ocupación, a sus condiciones, a los conflictos interpersonales, a una supervisión, gerencia o dirección ineficaz, y a los conflictos entre el trabajo, las obligaciones personales y las necesidades propias de autorrealización, etc.
- **Centro de Salud:** Se entiende por aquel establecimiento o institución en el cual se imparten los servicios y la atención de salud más básica y principal. Se considera una versión reducida o simplificada de los hospitales y de los sanatorios
- **Profesionales de la salud:** Son personas capacitadas para atender los problemas de salud de los pacientes según las diferentes áreas de las ciencias de la salud. Se involucran en la atención primaria, la atención con especialistas y los cuidados de enfermería.
- **Eficacia:** Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución. En qué medida está cumpliendo con sus objetivos.
- **Eficiencia:** Grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para realizar un trabajo u obtener un producto. Implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas (mínimo de esfuerzo y costo).

- **Eficiencia laboral:** Tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea.
- **La productividad:** Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.
- **Productividad laboral:** Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.

## 2.4. HIPÓTESIS

**H<sub>1</sub>**= Influye el estrés en el desempeño laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari–Huánuco, 2016

**H<sub>0</sub>**= el estrés influye en el desempeño laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari–Huánuco, 2016

## 2.5. VARIABLES:

**Variable X.** Estrés.

**Variable Y** = Desempeño laboral

### 2.5.1. Definición conceptual de la variable

García, Gelpi, Cano y Romero (2009), lo definen como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce si existe un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio

laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o para controlarlas.

Chiavenato (2007), define que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos

### 2.5.2. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Estrés	Agotamiento emocional	Agotamiento Cansancio Desgaste Frustración por el trabajo.
	Despersonalización	Impersonalismo Endureciendo emocionalmente.
Desempeño laboral	Productividad laboral	Eficiencia del trabajador. Eficacia del trabajador. Nivel de producción del personal. Cumplimiento de las metas del trabajador
	Eficacia	Percepción del nivel de calidad de trabajo. Metas logradas. Cumplimiento de las tareas asignadas. Conocimiento dentro del puesto de trabajo.
	Eficiencia laboral	Responsabilidad del personal. Nivel de conocimientos técnicos. Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. Nivel de adaptabilidad del trabajador.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Según Hernández Sampier, el estudio fue de tipo no experimental, ya que las variables, se estudiaran en su contexto natural, sin intervención o manipulación del investigador. Por las características del estudio fue correlacional: Porque se establecerá la relación entre las variables, de corte Transversal, la recolección de datos se registro en un solo momento.

### **3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

El estudio se llevo a cabo en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco, ciudad que se encuentra localizada en la región central del Perú, geográficamente pertenece a la selva del país y por la lejanía que presenta su territorio existe cierta dificultad geográfica para su acceso desde la capital de la república.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1. Población.**

La población estuvo conformada por 46 profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Carlos Showing Ferraride Huánuco.

#### **3.3.2. Muestra.**

Para una mayor precisión en los resultados, se estudio al total de la población, el cual hacen un total de 46 profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Carlos Showing Ferraride Huánuco.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se utilizo la técnica de la encuesta, como instrumentos un cuestionario

### **3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

En primer lugar se debe precisar que el instrumento, cumplió con dos requisitos esenciales: la validez, y la confiabilidad.

### **3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

Para la recolección de los datos se realizaron diversos trámites administrativos, entre ellos se envió un oficio dirigido al Director del Centro de Salud para la aprobación y autorización respectiva. Posterior a ello se realizó las coordinaciones con los profesionales para la aplicación del instrumento, se considerando 40 minutos aproximadamente.

Luego de la recolección de datos, se procedió a elaborar la tabla de códigos para procesar los datos. Los resultados fueron presentados en tablas y gráficos para su análisis e interpretación considerando el marco teórico se usó el programa Excell.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

Después de recolectados los datos, fueron procesados en forma manual y con el programa Excel agrupados de tal forma, que se presenta en la tabla y gráficos estadísticos para facilitar su análisis e interpretación.

Se presenta una tabla de perfil del equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco y luego los gráficos, ambos relacionados con los objetivos de la investigación. En el análisis de los resultados solo se realiza en base a los 46 profesionales.

**Tabla 1**

Perfil del equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari–  
Huánuco, 2016

Perfil	Equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari	
	f	%
<b>Edad</b>		
30 a 40	16	35%
41 a 50	17	37%
51 a 60	9	19%
61 a 70	4	9%
Total	46	100%
<b>Genero</b>		
Femenino	33	72%
Masculino	13	28%
Total	46	100%
<b>Tiempo de servicio</b>		
1 a 5 años	11	24%
6 a 10 años	13	28%
11 a 15 años	12	26%
más de 15 años	10	22%
Total	46	100%
<b>Estado Civil</b>		
Soltero	12	26%
Casado	5	11%
separada	9	19%
Conviviente	20	44%
Total	46	100%
<b>Profesión</b>		
Enfermera	10	22%
Obstetras	5	11%
Odontólogo	4	9%
Nutricionista	2	4%
Medico	13	28%
Técnico de Enfermería	12	26%
Total	46	100%
<b>Condición Laboral</b>		
Contratado	34	74%
Nombrada	12	26%
Total	46	100%

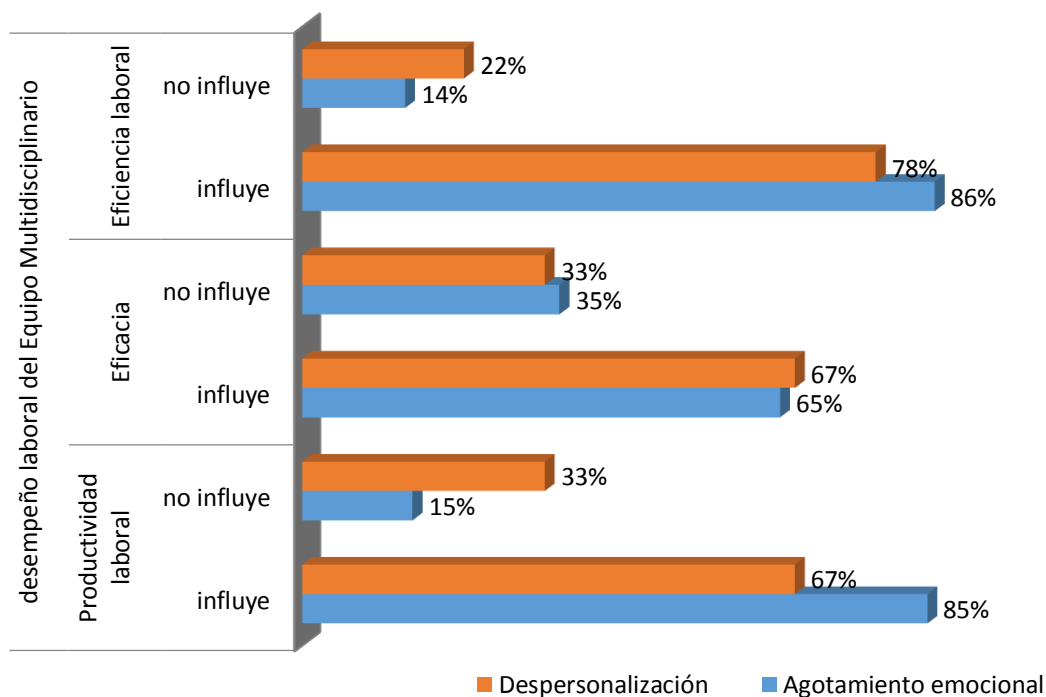
**Fuente:** Encuesta al equipo multidisciplinario del Centro de Salud  
Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016

Del 100% del equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016, el 37% fluctúan entre las edades de 41 a 50 años, predomina el género femenino con el 72%, el 28% tienen entre 6 y 10 años de tiempo de servicio, el 44% son convivientes, el 28% tienen la profesión de médicos, y el 74% su condición laboral son contratados (CAS)



**Gráfico 1**

Influencia del estrés en el desempeño laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016

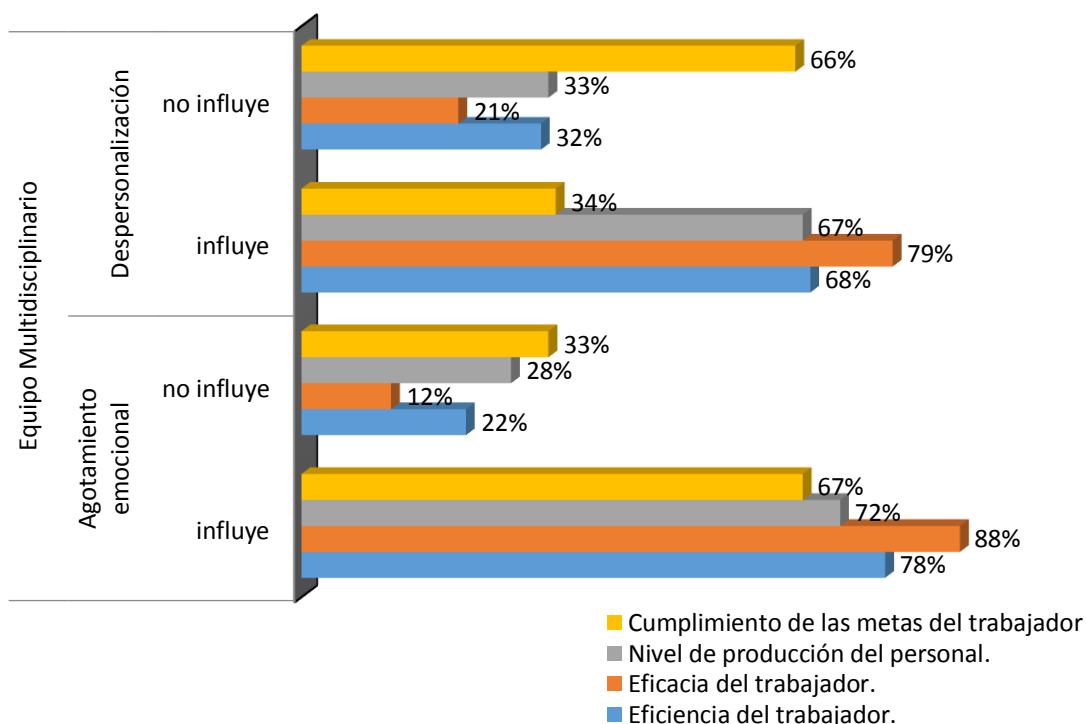


**Fuente:** Encuesta al equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016

El agotamiento emocional del estrés influye en el desempeño laboral del equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco, en la productividad laboral con el 85%, en la eficiencia laboral con el 86% en tanto la despersonalización del estrés influye en la eficacia con el 67%.

**Gráfico 2**

Influencia del estrés en el desempeño laboral en la dimensión Productividad laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016

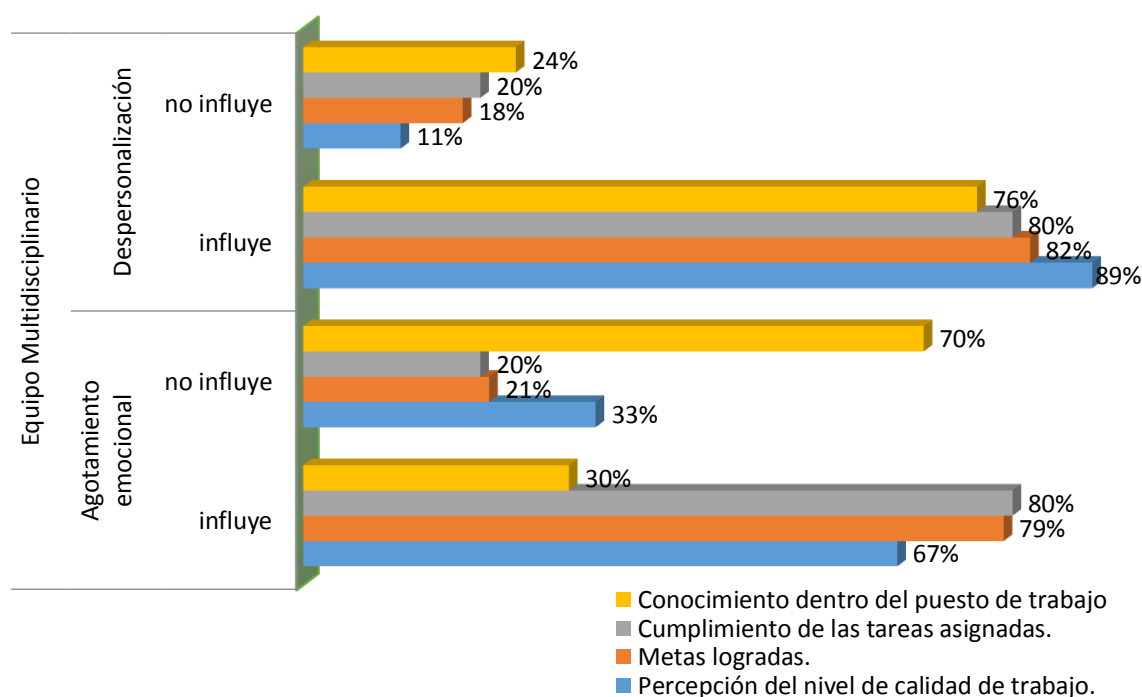


**Fuente:** Encuesta al equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016

El agotamiento emocional del estrés influye en el desempeño laboral en la dimensión Productividad laboral del equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, en la eficiencia del trabajador con el 78%, en la eficacia del trabajador con el 88%, en el nivel de producción del personal con el 72%, en el cumplimiento de las metas del trabajador con el 67% en tanto la despersonalización influye en la eficiencia del trabajador con el 79%, en la eficacia del trabajador con el 68%, en el nivel de producción del personal con el 67%, y no influye en el cumplimiento de las metas del trabajador con el 66%

**Gráfico 3**

Influencia del estrés en el desempeño laboral en la dimensión Eficiencia laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016

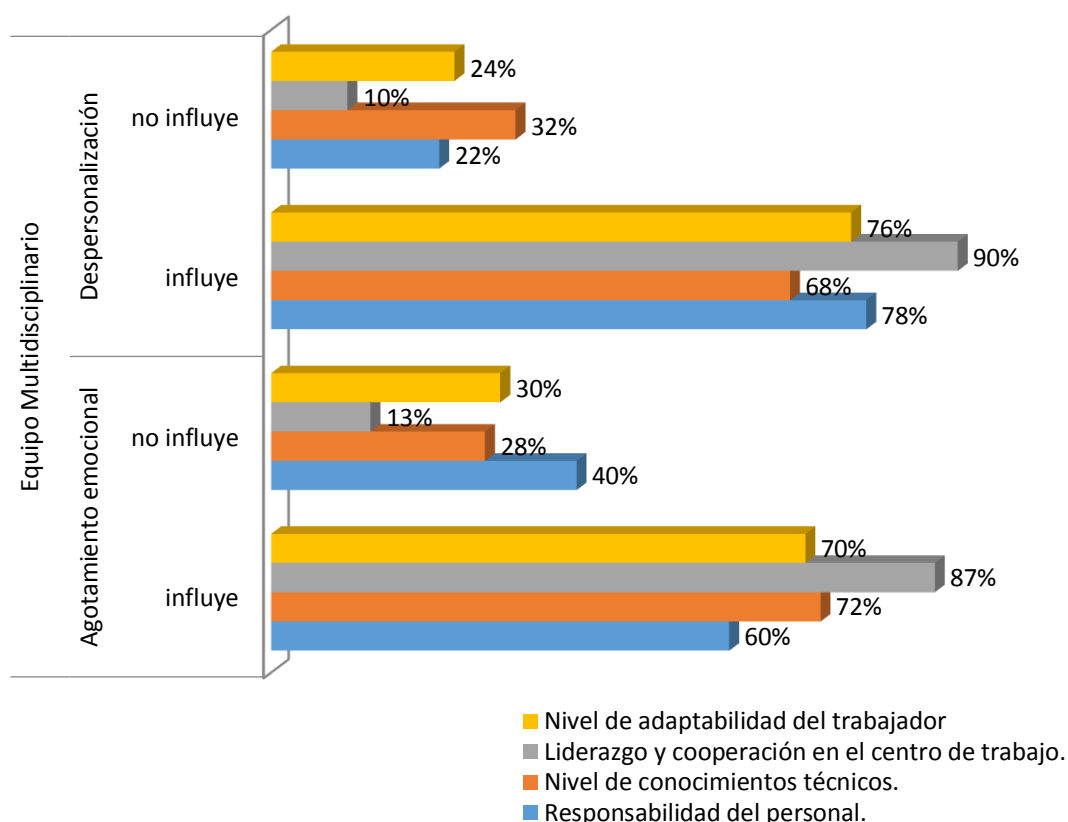


**Fuente:** Encuesta al equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016

El agotamiento emocional del estrés influye en el desempeño laboral en la dimensión eficiencia laboral del equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, en la percepción del nivel de calidad de trabajo 67%, en las metas logradas 79%, en el cumplimiento de las tareas asignadas 80%, y no influye en el conocimiento dentro del puesto de trabajo 70% en tanto la despersonalización influye en la percepción del nivel de calidad de trabajo 89%, en las metas logradas 82%, en el cumplimiento de las tareas asignadas 80%, y no influye en el conocimiento dentro del puesto de trabajo 76%

**Gráfico 4**

Influencia del estrés en el desempeño laboral en la dimensión Eficacia en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016



**Fuente:** Encuesta al equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016

El agotamiento emocional del estrés influye en el desempeño laboral en la dimensión eficacia laboral del equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, en la responsabilidad del personal con el 60%, en el nivel de conocimientos técnicos 72%, Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo con el 87%, en el nivel de adaptabilidad del trabajador 70% en tanto la despersonalización influye en la responsabilidad del personal con el 78%, en el nivel de conocimientos técnicos 68%, Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo con el 90%, en el nivel de adaptabilidad del trabajador 76%

## **CAPÍTULO V: DISCUSION**

La mayoría de autores define el estrés laboral como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a diversos factores externos, que superan su capacidad para enfrentarse a ellos. Estas reacciones pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico y/o mental, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que generan ese estrés.

En palabras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”

El estrés es una respuesta fisiológica natural del ser humano, pues actúa como un mecanismo de defensa que prepara nuestro organismo para hacer frente a situaciones nuevas, que presentan un nivel de exigencia superior o que se perciben como una amenaza. El problema se da cuando esta respuesta natural del organismo se activa en exceso, lo que puede dar lugar a problemas de salud en el medio y largo plazo, y determinados entornos, como el laboral,

pueden ser propicios para ello. No obstante, es conveniente señalar que no todos los trabajadores reaccionan ante el estrés laboral de igual modo, ni un factor que genere estrés en un individuo tiene necesariamente por qué generarlo en otro, o con la misma intensidad.

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

El estrés en el trabajo está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves, por lo que es conveniente aprender cómo combatirlo.

El estrés laboral puede estar originado por una excesiva carga de trabajo, por un elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo o por unas relaciones sociales insatisfactorias en el puesto de trabajo. Si bien cualquiera de estos tres factores puede originar estrés laboral, en ocasiones una combinación de los mismos puede resultar en situaciones más graves que a larga son más difíciles de tratar. Además a estos tres factores se añaden otros que pueden generar situaciones estresantes, como la mala planificación de turnos u horarios o una remuneración inadecuada del trabajador.

## CONCLUSIONES

1. La mayoría del equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016, fluctúan entre las edades de 41 a 50 años, predomina el género femenino, tienen entre 6 y 10 años de tiempo de servicio, son convivientes, y su condición laboral son del CAS.
2. El agotamiento emocional del estrés influye en el desempeño laboral del equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco, en la productividad laboral y en la eficiencia laboral, en tanto la despersonalización del estrés influye en la eficacia.
3. El agotamiento emocional del estrés influye en el desempeño laboral en la dimensión Productividad laboral, en la eficiencia del trabajador, eficacia del trabajador, nivel de producción, y no influye en el cumplimiento de las metas del trabajador.
4. La despersonalización del estrés influye en el desempeño laboral en la dimensión eficiencia laboral, en la percepción del nivel de calidad de trabajo, en las metas logradas, en el cumplimiento de las tareas asignadas.
5. La despersonalización del estrés influye en el desempeño laboral en la dimensión eficacia laboral, en la responsabilidad del personal, nivel de conocimientos técnicos, Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo, adaptabilidad del trabajador.

## RECOMENDACIONES

1. Se sigue motivar a todo el equipo multidisciplinario ya que tiene una influencia directa en el desempeño del trabajador, como: reconociendo laboral, ascensos de cargos, vacaciones, incremento de remuneraciones y otros.
2. Se recomienda fortalecer los aspectos relacionados a la eficacia, considerando aspectos de relaciones humanas, manejo de comunicación y otros.
3. Para el manejo del estrés laboral, uno debe entrenar la mente, practicando el yoga o la meditación se desarrolla una capacidad de autocontrol y gestión de sus emociones.
4. Se recomienda practicar deporte de modo regular nos hace liberar endorfinas (una potente hormona antiestrés) y nos ayuda a descansar mejor por las noches.
5. Tomar un pequeño descanso (aunque sea de un minuto) por cada hora de trabajo. Así que ve por un vaso de agua o un café, té vendrá bien para estirar las piernas y despejar tu mente del estrés



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mingote A. Carlos. Estrés en la enfermería, el cuidado del cuidador. Madrid. España. 2003. pag. 21
2. Montero-Marín, J. y García-Campayo, J. (2010). A newer and broader definition of burnout: Validation of the "Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36). BMC Public Health, 10:302, DOI:10.1186/1471-2458-10-302
3. Kérouac S, Pepin J, Ducharme F, Mayor F. El pensamiento enfermero. Madrid: Mason; 2000.
4. Watson J. Enfermería: ciencia humana y cuidada humano. En: Waldow R. Cuidar: expresión humanizadora de la enfermera. 1a ed. Lima: Vozces; 2008.p. 27-36
5. Poblete M, Valenzuela S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. Rev Acta Paul Enferm.2007 julio-septiembre; 20(4):499-503.
6. CHIAVENATO, Idalberto (2002). Gestión del Talento Humano. 1ª edición en español. Ed. Mc Graw Hill Interamericana. Bogotá D.C. Colombia. p. 68
7. Stoner Rincón, E. (2006) La Relación Sector Productivo en la Economía de Servicio. Revista Encuentro Educativo Volumen 13 No. 1 Enero-Abril. Universidad del Zulia. Facultad de Humanidades y Educación. Maracaibo-Zulia, Venezuela. pp.175-185
8. MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL. Programa de Calidad del Empleo y la Formación Profesional. Aportes para la selección de técnicas y diseño de instrumentos de evaluación. Argentina: 2003
9. Organización Internacional del Trabajo (OIT) Publicado por la Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza o a: Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe, Lima, Perú. Disponible en: <http://www.oit.org.pe/1/wp-content/uploads/2012/01/OIT-PL-2011.pdf>

10. ÁLVAREZ Fornaris, Miguel; GARCÍA Salas, Alexander; ARIAS Hernández, Jacqueline y MARÍN Varona, Madeleine en su investigación titulada “Estrés Quirúrgico y Atención de Enfermería en el Hospital Universitario Calixto García Íñiguez. Ciudad de la Habana, Cuba – 2005
11. TORRES Barrera Sara, CHÁVEZ González Cristina, LIZÁRRAGA Zambrano Elvia, GUERRA Herrera María en su estudio sobre “Absentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel” en México - 2007.
12. CAPRA Guardia Liz Giovanna en su estudio Satisfacción y Estrés Laboral en los Enfermeros del Hospital de Chancay. 2010
13. PAREDES Castro, Rosa Stella en su estudio Relación entre el Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en el personal de Enfermería que labora en el Servicio de Enfermería Pediátrica y de Adultos de Hospital “Dr. Pedro Emilio Carrillo” Trujillo – Perú 2006.
14. MERCADO Torres, Giovanna; realizo un estudio sobre “Nivel de estrés laboral en enfermeras en el Hospital Dos de Mayo” Lima 2006
15. MORALES Lindo Cinthya en su estudio sobre “Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño” Lima 2007
16. GAVIRIA K, y Díaz I, en su estudio “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril - julio 2013
17. CLEMENTE D, en su estudio titulado “Estrés, ansiedad y depresión en profesionales de enfermería que brindan atención primaria de salud del distrito de Amarilis - Huánuco 2015”.
18. SELYE, H. (1974). *Stress without distress*. J.B. Lippincot. Filadelfia y N.Y.
19. HOLMES, T. H.Y RAHE, R. H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11. 213-18.
20. LAZARUS, R. S. Y FOLKMAN, S, (1986): *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca. Barcelona.

21. STEPTOE, A., y VÖGELE... (1986). Are stress responses influenced by cognitive appraisal? An experimental comparison of coping strategies. *British J. of Psychology*, 77, 243-255.
22. McCRAINE, E. W., LAMBERT, V. A., LAMBERT, C. E. (1987). Work stress, hardiness and burnout among hospital staff nurses. *Nursing Research*, 36 (6), 374-378.
23. CROSS, D. G. & FALLON, A. (1985). A stressor comparison of four specialty areas. *The Australian J. of Advanced Nursing* 2 (3): 24-38
24. MASLACH, C. & PINES, A. (1977). The burnout syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly* 6 (2): 100-13.
25. FIRTH, H., McINTEE, J., McKEOWN, P. & BRITTON, P. (1986). Burnout and professional depression: related concepts? *J. of Advanced Nursing*, 11, 633-641.
26. ETZION, D. & PINES, A. (1986). Sex and culture in burnout and coping among human service professionals. A Social Psychological perspective. *J. of Cross-Cultural Psychology*, 17 (2), 191-209.
27. DOLAN, N. (1987). The relationship between burnout and job satisfaction in nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 12: 3-12.
28. BAILEY, J. T., STEFFEN, S. M. & GROUT, J.W. (1980). The stress audit: identifying the stressors of I.C.U. nursing. *Journal of Nursing Education*, 19 (6), 15-25.
29. COHEN-MANSFIELD, J. & ROSENTHAL, A. S. (1989). Absenteeism of nursing staff in a nursing home. *Int. J. Nurs. Stud.*, 26 (2), 187- 194.
30. PARKES, K. R. (1987). Relative weight, smoking and mental health as predictors of sickness and absence from work. *J. of Applied Psychology*, 72 (2), 275-286.
31. Marriner Tomey, A. *Modelo y Teorías de Enfermería*, 2003. Pág. 154
32. Ibid. Marriner Tomey.
33. Ibid. Marriner Tomey.
34. Ibid. Marriner Tomey.
35. Ibid. Marriner Tomey.
36. Ibid. Marriner Tomey.

37. Ibid. Marriner Tomey.
38. Ros ME. Las competencias profesionales adquiridas en medicina familiar y comunitaria. Una mirada desde tutores y residentes. Educ méd 2004; 7 (4): 125-131.
39. Egurza M. I., Notivol P. La enfermería en la asistencia sanitaria al anciano. Rev Anales. T.E.U. Universidad Pública de Navarra. Área Enfermería. Centro de Salud "Casco Viejo". Pamplona, España. Extraído el 15 de noviembre de 2008 desde <http://www.cfnavarra.es/salud/anales/textos/vol22/suple1/suple10.html>
40. Asociación Colombiana de Facultades de Enfermería. Proyecto: Exámenes de Estado de la Calidad de la Educación Superior – ECAES. Bogotá, D. C. 11 de junio de 2003.
41. Rojas C. R. El rol de la enfermera en el cuidado del paciente y en el desarrollo regional y del país. SITUA. 2004; 13 (2).
42. Egurza M. I., Notivol P. La enfermería en la asistencia sanitaria al anciano. Rev Anales. T.E.U. Universidad Pública de Navarra. Área Enfermería. Centro de Salud "Casco Viejo". Pamplona, España. Extraído el 15 de noviembre de 2008 desde <http://www.cfnavarra.es/salud/anales/textos/vol22/suple1/suple10.html>.
43. Poblete M., Valenzuela S. Cuidado humanizado: Un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios, Acta Paul Enferm 2007; 20 (4): 499-503
44. Rojas C. R. El rol de la enfermera en el cuidado del paciente y en el desarrollo regional y del país. SITUA. 2004; 13 (2).
45. Poblete M., Valenzuela S. Cuidado humanizado: Un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios, Acta Paul Enferm 2007; 20 (4): 499-503.
46. Consejo Internacional de Enfermería. Código deontológico para la profesión de enfermería. 2006.
47. Egurza M. I., Notivol P. La enfermería en la asistencia sanitaria al anciano. Rev Anales. T.E.U. Universidad Pública de Navarra. Área Enfermería. Centro de Salud "Casco Viejo". Pamplona, España. Extraído

el 15 de noviembre de 2008 desde <http://www.cfnavarra.es/salud/anales/textos/vol22/suple1/suple10.html>.

48. Leddy, Susan y Pepper, Mae (1989). Bases Conceptuales de la Enfermería Profesional. New York. Lippincott Company
49. Huber, Diane (1999). Ob. Cite.
50. Hall, R. (1968). Professionalization and Bureaucratization. Rev. XXXIII (92). United States of American. Editorial Appleton. Century Crofts.
51. Huber, Diane (1999). Ob. Cite.
52. Hellriegel, Don y Slocum, John (1998). Administración. México. Internacional Thompson Editores. Séptima edición
53. Huber, Diane (1999). Ob. Cite
54. Balderas, María de la Luz (1995). Administración de los Servicios de Enfermería. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Tercera Edición.
55. Stoner, James y Cols (1996). Administración. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. 6ª edición.
56. Huber, Diane (1999). Ob. Cite.
57. Rojas C. R. El rol de la enfermera en el cuidado del paciente y en el desarrollo regional y del país. SITUA. 2004; 13 (2).
58. Hernández, (2003) metodología de la investigación. mexicana. editorial Mac gran gil.(p.285)
59. Rodríguez, M. (2001) estrategias exitosas para tutorial investigaciones. 1era edición. Caracas – Venezuela. (p.67)

# ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Influencia del estrés en el desempeño laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo Influye el estrés en el desempeño laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral en la dimensión realización profesional en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016?</p> <p>¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral en la dimensión realización personal en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016?</p> <p>¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral en la dimensión relaciones interpersonales en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016</p> <p><b>Objetivo específicos</b> Establecer la influencia del estrés en el desempeño laboral en la dimensión realización profesional en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016</p> <p>Establecer la influencia del estrés en el desempeño laboral en la dimensión realización personal en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016</p> <p>Establecer la influencia del estrés en el desempeño laboral en la dimensión relaciones interpersonales en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016</p>	<p><b>H<sub>1</sub></b>= Influye el estrés en el desempeño laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016</p> <p><b>H<sub>0</sub></b>= El estrés influye en el desempeño laboral en el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari– Huánuco, 2016</p>	<p><b>Variable X.</b> Estrés. <b>Variable Y</b> = Desempeño laboral</p>

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Estrés	Agotamiento emocional	Agotamiento Cansancio Desgaste Me siento frustrado por el trabajo. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
	Despersonalización	Impersonalismo Endureciendo emocionalmente.
Desempeño laboral	Productividad laboral	Logra las tareas asignadas Cumple con su trabajo Cumple con las metas establecidas Cumple con los objetivos de la organización
	Eficacia	cumple con las metas establecidos conoce sus funciones desarrolla su trabajo con calidad realizar las actividades que le han asignado
	Eficiencia laboral	Su responsabilidad está acorde a su capacidad profesional El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo Toma decisiones Logra desarrollar su liderazgo Trabaja en equipo Adapta con rapidez a los cambios El tiempo de realización de las actividades es óptimo



TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD
<p>Según establece el autor Hernández Sampieri en su texto Metodología de la Investigación Científica, el estudio que se plantea desarrollar corresponde al tipo no experimental, ya que las variables se estudiarán en su contexto natural, sin intervención o manipulación del investigador. Por las características del estudio será de nivel correlacional: Porque se establecerá la relación entre las variables en estudio, de corte Transversal, porque la recolección de datos se registrará en un solo momento.</p>	<p><b>Población.</b> La población estará conformada por 82 profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Carlos Showing Ferraride Huánuco.</p> <p><b>Muestra.</b> Para una mayor precisión en los resultados, se estudiará al total de la población, el cual hacen un total de 82 elementos.</p>	<p>La técnica a utilizar es la encuesta, el instrumentos a utilizar es un cuestionario de desempeño laboral.</p>	<p>En primer lugar se debe precisar que para un instrumento cumpla con su cometido, es decir constituya el medio más eficaz para la recolección de los datos en una investigación, debe cumplir con dos requisitos esenciales: la validez, es decir que debe medir lo que debe medir y la confiabilidad, es decir que aplicado varias veces a una muestra los datos deben ser similares, partiendo de esta premisa el instrumento que se utilizará en la presente investigación es:</p> <p>Para la recolección de los datos se realizó diversos trámites administrativos, entre ellos se envió un oficio dirigido al Director del Centro de Salud para la aprobación y autorización respectiva. Posterior a ello se realizó las coordinaciones con las enfermeras jefes de los servicios de hospitalización para la aplicación del instrumento, se considerando 40 minutos aproximadamente.</p> <p>Luego de la recolección de datos, se procederá a elaborar la tabla de códigos para procesar los datos. Los resultados serán presentados en tablas y gráficos para su análisis e interpretación considerando el marco teórico se usará el programa Excell.</p>

Nunca = 0  
 Pocas veces al año = 1  
 Una vez al mes = 2  
 Pocas veces al mes = 3  
 Una vez a la semana = 4  
 Pocas veces a la semana = 5  
 Todos los días = 6

Ítems	0	1	2	3	4	5	6
Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo							
Me siento agotado(a) al final de la jornada de trabajo							
Me siento fatigado(a) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
Todo el día es realmente tenso para mí							
Me siento "quemado(a)", "fundido(a)" por mi trabajo							
Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de otras personas							
Me he vuelto más insensible con las personas desde que desempeño este trabajo							
Temo que este trabajo me endurezca emocionalmente							
Me siento con mucho vigor							
Me siento frustrado(a) en mi trabajo							
Siento que estoy trabajando demasiado							
Me es indiferente, realmente, lo que le sucede a mis colegas							
Me siento estimulado(a) después de trabajar							
En mi trabajo trato problemas emocionales con mucha							
Siento que ya no doy más.							
En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena							

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## DESEMPEÑO LABORAL

Siempre = 5

Casi siempre = 4

Algunas veces = 3

Muy pocas veces = 2

Nunca = 1

Ítems	1	2	3	4	5
Logra eficientemente las tareas asignadas					
Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización					
Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad					
Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización					
Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización					
Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos					
Usted cumple con las tareas asignadas					
Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo					
Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad					
Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado					
Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional					
El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo					
Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo					
Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno					
Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo					
PUNTAJE TOTAL:					

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**