

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIA DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL APOYO CAMANÁ,  
2015**

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

**BACHILLER: ROAS LAVY ZOILA MAGDALENA**

**LIMA-PERÚ**

**2017**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL APOYO CAMANÁ,  
2015**

## DEDICATORIA

A Dios y a mi familia porque siempre velan mis acciones y me guían por el buen camino.

## AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso por darme la oportunidad de lograr mis objetivos y sentirme orgullosa de ser enfermera.

A la Escuela de Enfermería Alas Peruanas, Institución en la encontré magníficos docentes y compañeros

## RESUMEN

El objetivo general del estudio fue establecer la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná, 2015. Fue un estudio de tipo cuantitativo de nivel descriptivo de diseño correlacional y de corte transversal cuya muestra fueron 24 enfermeras. Entre sus conclusiones están

Existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral el 67%(16) enfermeras presentan un nivel de estrés medio encontrándose que es regular la relación con el paciente ya que a veces sus actividades laborales son rutinarias, así como insatisfacción laboral. Respecto a la existencia de estrés entre los profesionales de enfermería se puede decir que existe estrés en el 67%(16) enfermeras y en el 33%(8) no existe estrés. Las causas del estrés en el 42%(10) enfermeras es la incomodidad por agentes negativos como los ruidos, los olores y la exposición a químicos en el 25%(6) son los problemas psicológico como el agotamiento emocional y en el 33%(8) no existe estrés

El 67%(16) enfermeras tienen regular relación con los pacientes y no están aburridas con lo que hacen porque es parte de su trabajo, el 33%(8) refieren nunca haber tenido problemas, pero si consideran que a veces es rutinario su trabajo. Asimismo el 62%(15) refieren satisfacción laboral y un 38%(9) no estarlo debido

**Palabras claves:** Estrés y desempeño laboral

## **ABSTRACT**

The general objective of the study was to establish the relationship between the level of stress and the work performance of the Nursing Personnel of Hospital de Camaná, 2015. It was a quantitative descriptive level study of correlational and cross-sectional design whose sample was 24 nurses . Among its conclusions are There is a relationship between the level of stress and the work performance, 67% (16) nurses present an average level of stress that is found to regulate the relationship with the patient since sometimes their work activities are routine, as well as job dissatisfaction. Regarding the existence of stress among nursing professionals, it is possible to say that there is stress in 67% (16) nurses and in 33% (8) there is no stress. The causes of stress in 42% (10) nurses is discomfort by negative agents such as noises, odors and exposure to chemicals in 25% (6) are psychological problems such as emotional exhaustion and in 33% ( 8) there is no stress 67% (16) nurses have regular relationships with patients and are not bored with what they do because it is part of their job, 33% (8) reported never having had problems, but if they consider that their work is sometimes routine . Likewise, 62% (15) report job satisfaction and 38% (9) are not due

Key words: Stress and job performance

## ÍNDICE

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>RESÚMEN</b>	i
<b>ABSTRAC</b>	ii
<b>ÍNDICE</b>	iii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	v
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación del estudios	5
1.5. Limitaciones	6
<b>CAPITULOII: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes del estudio	7
2.2. Base teórica	13
2.3. Definición de términos	23
2.4. Hipótesis	24
2.5. Variables	24
2.5.1. Definición conceptual de las variables	24
2.5.2. Definición operacional de las variables	24
2.5.3. Operacionalización de la variable	25

<b>CAPITULOIII: METODOLOGIA</b>	
3.1. Tipo y nivel de investigación	26
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	27
3.3. Población y muestra	27
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	28
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	29
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	29
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	32
<b>CAPÍTULO V: DISCUSION</b>	38
<b>CONCLUSIONES</b>	39
<b>RECOMENDACIONES</b>	40
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	41
<b>ANEXOS</b>	
Matriz	
Instrumento	

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se busca determinar de qué manera se relaciona el desempeño laboral y el nivel de estrés del personal de enfermería del hospital apoyo Camaná

El estrés es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

Síntoma provocado por alguna situación en problema, los síntomas son algunos notables como el nerviosismo (Temblar) o estar inquieto. Otros no son tan notables como la aceleración del corazón, las pupilas dilatadas, la sudoración, la piel se torna ribosa y se erizan los vellos de la piel (Como brazos o piernas).

El trabajo de investigación está Estructurado de la Siguiete manera:

El proyecto de investigación consta de 4 capítulos. El Capítulo I: El problema, consta de: La determinación del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación y las limitaciones y alcances de la investigación. El Capítulo II que es el marco teórico consta de: Los antecedentes del estudio, la base teórica del estudio y el marco conceptual.

En el Capítulo III: Material y métodos se considera: El tipo, nivel y diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, las variables, la operacionalización de las mismas,

la validez, confiabilidad de los instrumentos, el plan de recolección y procesamiento de datos. En el Capítulo IV: finalmente se presenta los aspectos administrativos, las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes donde se consigna la matriz de consistencia y el instrumento.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

El estrés se conoce como las nocivas reacciones físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano en el ámbito donde se desenvuelve, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona.

El estrés actualmente, afecta a una gran cantidad de personas alrededor del mundo, debido a la forma de vida que se lleva y las diferentes presiones. La mayoría no le toma mayor importancia, porque lo consideran un padecimiento de “moda”, y no logran darse cuenta que va mucho más allá de eso, porque este puede abordar a todas las personas sin importar edad o género, únicamente depende del factor que haga a la persona sentirse incomoda ante alguna situación.

El estrés ha sido identificado como una de las problemáticas de importancia en los últimos tiempos, que no sólo afecta a la persona como tal, sino

también el ambiente que lo rodea, en donde existen factores enfatizados al estrés ya sean físicos o psicológicos. Esto influye significativamente de manera correcta si es bien manejado o puede ser perjudicial en el momento que esté sobrepasa sus límites <sup>1</sup>

Ante una situación de alarma, en la que el sujeto tiene que responder de inmediato, se activan una serie de sistemas del organismo, que producen, entre otras cosas, incrementos de adrenalina en la sangre, sudoración, aumento de la frecuencia cardíaca, etc. Todo esto provoca que, llegue a los tejidos más cantidad de sangre, y esto da como consecuencia que el sujeto, sea capaz de responder de una forma rápida y eficaz; pero el estrés no siempre actúa de una forma adaptativa, cuando estas medidas se mantienen elevadas y se prolongan por más tiempo sus reacciones, entonces es cuando se pueden provocar enfermedades psicosomáticas.<sup>2</sup>

El estrés es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

Síntoma provocado por alguna situación en problema, los síntomas son algunos notables como el nerviosismo (Temblar) o estar inquieto. Otros no son tan notables como la aceleración del corazón, las pupilas dilatadas, la sudoración, la piel se torna ribosa y se erizan los vellos de la piel (Como brazos o piernas).

Ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido, y se presenta en aquellas situaciones laborales en que los excesivos niveles de exigencia ya se han vuelto un hábito inconsciente e incluso socialmente valorado<sup>2</sup>

La reacción del organismo se caracteriza por modificaciones neuroendocrinas estrechamente mezcladas que ponen en juego el hipotálamo (centro de emoción del cerebro) y las glándulas hipófisis y suprarrenales (centro de reactividad). Esta reacción que es la respuesta

normal a un agente específico se produce en todo individuo sometido a una agresión.

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una patología. Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar, bajo determinadas circunstancias frecuentes en ciertos modos de vida, desencadenando problemas graves de salud.

Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo humano y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. Algunos ejemplos son los olvidos (incipientes problemas de memoria),<sup>2</sup> alteraciones en el ánimo, nerviosismo y falta de concentración, en las mujeres puede producir cambios hormonales importantes como dolores en abdominales inferiores, entre otros síntomas.

El estrés crónico está relacionado con los trastornos de ansiedad,<sup>3</sup> que es una reacción normal frente a diversas situaciones de la vida, pero cuando se presenta en forma excesiva o crónica constituye una enfermedad<sup>4</sup> que puede alterar la vida de las personas, siendo aconsejable en este caso consultar a un especialista.

Llevar una vida de estrés tiene implicaciones variadas. Por un lado están todas las alteraciones fisiológicas, y por otro están las complicaciones de orden emocional. El estrés es un elemento que aumenta la sensación de agravio en las relaciones sociales, familiares y laborales, al mismo tiempo en que figura como herramienta de distorsión de la realidad.<sup>3</sup>

El estrés es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, las cuales se hacen presentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes. En este caso el Estrés y el desempeño laboral en enfermería, afecta en la

actividad y rendimiento en el trabajo de cualquier profesional y también a la vida personal. Una de las áreas que causan mayor estrés es un hospital, ya que los profesionales de la salud, en este caso, los profesionales de enfermería, son más susceptibles a presentar estrés como reacción a la tensión emocional crónica creada por el contacto continuo con otros seres humanos, es decir, el factor característico es el estrés que surge en la interacción social paciente-cuidador.<sup>4</sup>

Vivir bajo estrés implica, entonces, no solamente un deterioro físico, sino también psicológico y relacional.

Teniendo en cuenta las situaciones planteadas se formula la siguiente interrogante.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná, 2015?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Existirá estrés en el profesional de enfermería del Hospital de Camaná, 2015?
- ¿Cuál será las causas de estrés en el profesional de enfermería del Hospital de Camaná, 2015?
- ¿Cuáles son las características más sobresalientes del desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná – 2015?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná, 2015

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar la existencia de estrés en el profesional de enfermería del Hospital de Camaná, 2015
- Identificar las causas de estrés en el profesional de enfermería del Hospital de Camaná, 2015
- Reconocer las características más sobresalientes del desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná – 2015

## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

Una variedad de factores externos y ambientales pueden conducir a que el individuo se vea afectado en sus tareas diarias, estos factores incluyen programación laboral, mayor o menor tranquilidad, seguridad, flujo de tareas, número y naturaleza de los sujetos internos o externos. Es entonces necesario realizar trabajos que nos muestren la ocurrencia y las causas de ellas sobre todo en el personal de enfermería quien tiene a cargo la responsabilidad del cuidado del otro, como mística y esencia de nuestro accionar.

El Personal de Enfermería del Hospital de Camaná, podría padecer de estrés debido al desempeño laboral que presentan las enfermeras porque se encuentran sometidas(o) frecuentemente a diversas situaciones estresantes, constituyendo el grupo más vulnerable a presentar estrés, ya que atiende las 24 horas a paciente en estado crítico; en consecuencia es difícil conocer su nivel de estrés a fin de brindar una atención adecuada y de calidad al paciente y familia que acude al Hospital de Emergencias.

## **1.5.- LIMITACIONES**

- La presente investigación queda limitada geográficamente al lugar en este caso el hospital de apoyo en donde se realizará la investigación y el aporte solamente servirá para la unidad muestral teniendo en cuenta los resultados encontrados de la investigación.
- Tener que esperar el tiempo según la disponibilidad horaria del profesional de enfermería que labora en el hospital hasta realizar la aplicación del instrumento y completar la muestra específica de la investigación.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

#### **2.1.1. A nivel internacional**

**López Martos. Luisa. Universidad de Murcia sobre nivel de estrés en los profesionales de enfermería en el año 2009;** nos da a conocer que el estrés se presenta más en mujeres que en hombres, entre 30 y 35 años de edad, entre 20 y 25 años de antigüedad en el puesto de trabajo y de 10 a 15 años de antigüedad en la empresa, en separados o divorciados, cumpliendo horarios de día y de noche con jornadas no continuadas de trabajo y en aquellos que realizan guardias. Encontramos mayor puntuación en Burnout, entre los que tienen un contrato indefinido y no reciben formación continuada. La menor puntuación en Burnout se da en hombres solteros, entre 22 y 25 años de edad.<sup>(4)</sup>

**Barrios Lamar Harlen Gabriela y Lic. Carvajal Carolina Diana** “**estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el Hospital Ruíz Y Páez**”, ciudad Bolívar, 2010, donde se concluye que los trabajadores de la Emergencia de Adultos del Hospital Universitario “Ruíz y Páez” se hallan trabajando bajo un ambiente de estrés constante, además de presentar síntomas frecuentes como los son: Dolor acompañado de rigidez en la espalda, cansancio, fatiga, agotamiento, pesadez, y cefaleas. La ansiedad, la tristeza, problemas de memoria y el consumo de cigarrillos fueron los efectos negativos psicológicos más importantes relacionados con el estrés Bajo/Moderado.<sup>5</sup>

**Paredes Rosas**, “**Relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia pediátrica y de adultos del hospital Dr. Pedro Emilio carrillo**”, Valera estaba Trujillo, Chile, 2006, donde se concluye que el personal de enfermera se siente satisfecho, no presentan frustraciones por el motivo del trabajo, no buscaría otro trabajo aunque tuviera al oportunidad, sentirse satisfecho con las recompensas recibidas por la labor realizada y difieren en el grado de estrés pero a su vez se identificó que el nivel de estrés es causado por ausencia de reconocimiento en las labores realizadas.<sup>6</sup>

**Moreno Oliva Gabriela. Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria. México 2012 D.F.** El resultado de la investigación fue: Diversos estudios han mostrado la asociación entre la presencia de factores psicosociales que generan estrés y sus efectos en la salud en trabajadores que desempeñan puestos ejecutivos de instituciones de la banca. Con el propósito de identificar

la presencia de las principales causas de estrés laboral, así como sus repercusiones sobre la salud y el desempeño en el trabajo, se estudió a un grupo de 22 ejecutivos de una institución bancaria que realizan su actividad en las áreas, denominadas así por la institución: de Riesgo, Tecnología de la Información y Jurídico. Se aplicó como instrumento de diagnóstico y medida del estrés, el Modelo Karasek-Theorell para la identificación de estrés y sus principales causas, además del Cuestionario de síntomas psicósomáticos de Cooper, para la identificación de afecciones a la salud; del mismo modo, se registraron las incapacidades durante 6 meses para asociar su posible causalidad por enfermedades del estrés y, estimar la posible afectación en su desempeño laboral. Los resultados mostraron un moderado nivel de estrés en los 22 trabajadores; como principales causas de estrés se encontró a la demanda laboral, al bajo control en la toma de decisiones, y un bajo apoyo social, en orden decreciente, respectivamente. En general, se encontró un nivel bajo de síntomas psicósomáticos. Sobre la repercusión en el desempeño laboral se registraron 18 días de incapacidad por enfermedades causadas por el estrés. Se concluyó que, sí existe un nivel de estrés moderado con poca repercusión en la salud y desempeño en los trabajadores. No obstante, el análisis detallado de los resultados del Modelo Karasek-Theorell mostró que existe una tendencia a elevar el nivel de estrés a grados más altos, que causarán alteraciones en la salud de los trabajadores, y por lo tanto, repercutirán enormemente en el desempeño de estos trabajadores, y de la institución de referencia. Palabras clave: Factores de riesgo, Estrés, ejecutivos, alteraciones a la salud, desempeño laboral, Sistema de atención.<sup>7</sup>

**González Acabal Mayra Raquel. Estrés y desempeño laboral. Serviteca Altense de Quetzaltenango- Guatemala. 2014**

Estrés se conoce como las nocivas reacciones físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano en el ámbito donde se desenvuelve, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona.

Una variedad de factores externos y ambientales pueden conducir a que el individuo se vea afectado en sus tareas diarias, estos factores incluyen programación laboral, mayor o menor tranquilidad, seguridad, flujo de tareas, número y naturaleza de los sujetos internos o externos los cuales se deben atender

El desempeño laboral es el resultado de productividad del individuo en su

trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, donde funciona el sujeto con una satisfacción, en este sentido, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

La muestra estuvo conformada por 50 personas adultas, entre 25 y 50 años las cuales están divididas en tres grandes departamentos que son, mecánica, administración y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, donde se identificó la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores por medio de un test estandarizado EA y una evaluación de desempeño de Selección forzada.

Finalmente se realizaron las recomendaciones y la planificación de un programa para mejorar el desempeño y manejar de forma adecuada el estrés en los trabajadores.<sup>8</sup>

### **2.1.2. A nivel nacional**

**Balcázar Canales. Influencia del estrés laboral en el desempeño académico del docente de educación secundaria** en la Institución Educativa No Estatal TC Alfredo Bonifaz Fonseca- Rímac. 2013. El

resumen es: El síndrome de Burnout en estas últimas décadas se viene trabajando en el ámbito de la educación, también es ampliamente estudiado en el campo de la psicología, confundido en muchas ocasiones como constructos de calidad de vida o salud mental; sin embargo, el Burnout en los últimos años permite dar una definición, “es un padecimiento que consiste en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido, y se presenta en aquellas situaciones laborales en que los excesivos niveles de exigencia ya se han vuelto un hábito inconsciente e incluso socialmente valorado”. Las consecuencias en la salud de este padecimiento pueden ser muy graves: deterioro en las relaciones interpersonales, desgaste o pérdida de la empatía, síntomas emocionales y físicos (insomnio crónico, graves daños cerebrales o cardiovasculares). Relacionado con la escala de la felicidad que indica que es la evaluación de las emociones positivas y negativas que la persona hace de su vida, en las áreas específicas como la laboral, económico, familiar, y de pareja; el Burnout se ha incluido en numerosas investigaciones principalmente en el campo de la salud y pocas en el ámbito de la educación. En esta investigación, se trabajó con la Escala Burnout y la Escala de Desempeño Académico del Docente aplicados a 108 Profesores(as) que laboran en la Institución Educativa No Estatal TC Alfredo Bonifaz Fonseca se trabajó un diseño descriptivo Correlacional, de tipo transversal. No experimental, con un nivel de investigación básico, siendo su método descriptivo explicativo.<sup>9</sup>

**Coronado Luna Liz Karina, “Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas del Hospital Nacional Daniel A. Carrión”, Lima, 2006, donde se**

concluye que el nivel de estrés que experimentan los enfermeros la mayoría de estos presentan un nivel de estrés medio con ligera tendencia a bajo, que puede traer serias consecuencias el desgastes físico y mental de estos profesionales, que podían incidir en el deterioro inminente de su salud e influir en la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería al paciente, familia y comunidad además de ello coexiste un agotamiento por el tiempo de trabajo, despersonalización y un deterioro del ambiente de trabajo.<sup>10</sup>

**Díaz Reategui. Ivonne del Pilar, Gaviria Torres. Karin Jissenia “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. El instrumento utilizado para identificar estrés laboral fue el cuestionario “La Escala de Estrés de Enfermería - NSS” elaborado por Pamela Gray Toft y James Anderson, validado y estandarizado por la OMS - Organización Mundial de la Salud, con un Alfa de Crombach 0.953, mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como factores estresantes (físicos, psicológicos y sociales) por el personal de enfermería hospitalario de

acuerdo a la escala de Likert de 0 a 3 puntos (muy frecuentemente, frecuentemente, algunas veces y nunca). Para la recolección de datos sobre el desempeño profesional se utilizó la técnica de observación no participativa, elaborando un formato que permitió evaluar en nivel de desempeño profesional (bajo, medio y alto) del personal de enfermería a través de tres competencias (cognitivas, actitudinales-sociales y capacidad técnica), de acuerdo a la escala de Likert de 0 a 3 puntos (siempre, frecuentemente, algunas veces y nunca), validado a través de una prueba piloto con 22 enfermeras del Hospital Es-Salud Tarapoto, que cumplieron con características similares a la población de estudio. Se obtuvo como resultado que al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor  $p=0.003$ ,  $\chi^2 = 11,395$ . Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013.<sup>11</sup>

## **2.2. BASE TEÓRICA**

### **2.2.1.- GENERALIDADES SOBRE EL ESTRÉS LABORAL:**

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

integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del Individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés. A partir de ahí el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas. <sup>(12)</sup>

### **Definición de Estrés.**

La Organización Mundial de la Salud define al estrés como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior". El término proveniente del idioma inglés ha sido incorporado rápidamente a todos los idiomas, la idea, nombre y concepto se han alojado fácilmente en la conciencia popular. <sup>(13)</sup>

También el estrés es considerado como un conjunto de reacciones que el individuo desarrolla frente a una situación, estímulo que exige un esfuerzo de adaptación, de modo que un factor estresante es aquel estímulo que va a provocar un estado de cambio en el individuo, entre estos factores tenemos: factor biológico, psicológico y sociocultural. El estrés es un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida. <sup>(14)</sup> El estrés es como una respuesta de adaptación, mediatizada por las características y/o procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona. En esta definición se sintetizan

en las dimensiones interrelacionadas: demandas ambientales, una respuesta de adaptación influida por diferencias individuales. <sup>(14)</sup>

### **2.2.2.- NIVEL DE ESTRES**

#### **CARACTERISTICAS DEL NIVEL DE ESTRÉS**

- a. **Problemas Fisiológicos:** Es la ciencia biológica que estudia las funciones de los seres orgánicos.
- b. **Problemas Psicológicos:** Las enfermedades mentales o trastornos psicológicos son alteraciones de los procesos cognitivos y afectivos del desarrollo, consideradas como anormales con respecto al grupo social de referencia del cual proviene el individuo.
- c. **Agentes Negativos:** La falta de comunicación vertical y horizontal, o una comunicación sesgada se transforma en una falta de confianza en los altos cargos y en sus decisiones.

#### **CLASIFICACION DEL NIVEL DE ESTRES**

- a. **Problemas Respiratorios:** Falta de aliento, falta de respiración, dificultad para respirar o disnea es una afección que involucra una sensación de dificultad o incomodidad al respirar o la sensación de no estar recibiendo suficiente aire.
- b. **Ambiente Físico:** Es el ámbito que comprende los componentes no vivos del ecosistema (clima, geomorfología, hidrología, atmósfera, suelo) y sus procesos, ya sean naturales o inducidos por el hombre.
- c. **Agotamiento Emocional:** Es una respuesta al estrés, que nuestra mente pone en marcha cuando no puede asimilar las situaciones que está viviendo.

- d. Estrés Emocional:** También puede darse dentro del ámbito laboral, aunque no es lo mismo que el estrés laboral, cuando se desarrollan tareas que no son del agrado del individuo por mucho tiempo o cuando hay una mala relación con algún compañero.
- e. Problemas Emocionales:** Son enfermedades que afectan la manera en que uno piensa y se siente. Los síntomas pueden ser muy severos y en la mayoría de los casos no desaparecen por sí solos.
- f. Riesgos Laborales:** Es un riesgo existente en el área laboral que puede resultar en una enfermedad laboral o en un accidente laboral.
- g. Olores Desagradables:** Los resultados confirman, además, que el hecho de que un individuo experimente un olor como agradable o desagradable depende en gran medida de su fisiología, y no de su psicología.

### **.2.2.3.- Fisiopatología del Estrés**

En la descripción de la enfermedad, se identifican por lo menos las siguientes tres fases en el modo de producción del estrés: • **Reacción de Alarma:** El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicada en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal. El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada (Adrenal Cortico Trophic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la

corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides. A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas

hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.

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

- Fase de Agotamiento: La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio. El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales.

Factores Laborales Estresantes en Profesionales de Enfermería: Durante los últimos años, se ha desarrollado un creciente interés por el estudio del estrés y de los factores psicosociales relacionados con

el trabajo debido a la repercusión que éstos pueden tener sobre la salud de los trabajadores. Entre los efectos negativos que el estrés laboral tiene sobre el individuo se pueden citar diversos trastornos, tanto físicos como psíquicos o conductuales, que a su vez pueden dar lugar a problemas a nivel colectivo como aumento del absentismo laboral, disminución de la calidad del trabajo realizado y de la productividad. Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario lo constituyen los profesionales de la salud y en especial el personal de enfermería. Existe un gran número de factores de riesgo relacionados con el trabajo que pueden causar estrés en este colectivo de trabajadores. Entre ellos cabe citar: los relacionados con el contenido del trabajo, el grado de responsabilidad, el conflicto y la ambigüedad de rol, los contactos sociales y el clima de la organización, el contacto con pacientes, la carga de trabajo, la necesidad de mantenimiento y desarrollo de una cualificación profesional, los horarios irregulares, la violencia hacia el profesional sanitario, el ambiente físico en el que se realiza el trabajo. Actualmente existen diversos cuestionarios y escalas para medir el estrés en el medio laboral. Algunos de ellos han sido desarrollados para ser utilizados de forma específica en el personal de enfermería: Una de las escalas más ampliamente utilizadas en el mundo en el ámbito de la salud ha sido "The Nursing Stress Scale" (NSS). Se trata de una escala elaborada por Pamela Gray Toft y James Anderson, que mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería hospitalario. Estas situaciones han sido identificadas por los autores a partir de la literatura revisada y de entrevistas realizadas a diversos profesionales sanitarios agrupándolos en tres grupos: <sup>(15)</sup>

- **Factores Físicos:** Son las características relacionadas con el contenido y carga de las actividades de trabajo y el ambiente en que se desarrollan las mismas. Los eventos estresores relativos al ambiente de trabajo son indeseables sobre la salud de los profesionales que los hacen más vulnerable a los estados de estrés. “Son todos aquellos eventos que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, siendo principalmente el ambiente laboral inadecuado. Los servicios de hospitalización, por las características de los pacientes que se atienden, generan estrés que se suma a las condiciones ambientales y al riesgo biológico que debe afrontar el personal en el desarrollo de su labor”<sup>16</sup>

#### **2.2.4.- DESEMPEÑO LABORAL**

##### **A. DEFINICION**

Es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

##### **B. CARACTERISTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL**

**a. Acciones Comportamientos:** Es un acto que realiza una persona, con un fin determinado, en un ámbito específico y que afecta, incluye o comparte con otras personas. El comportamiento es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo.

**b. Actividad Laboral:** Aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social.

### **C. CLASIFICACION DEL DESEMPEÑO LABORAL**

**a. Trabajo:** Es la actividad realizada por el hombre, con la meta de recibir algo a cambio, es decir, una remuneración; así tanto el que contrata al trabajador para determinada tarea, como el trabajador mismo, se benefician mutuamente.

**b. Relación con los Pacientes:** Juega un papel muy importante en la práctica de la medicina y es esencial para la provisión de asistencia médica de alta calidad en cuanto al diagnóstico y tratamiento de la enfermedad.

**c. Ámbito Laboral:** El lugar donde trabajas, el clima de tu desarrollo laboral, las personas con las que de distintas maneras te relacionas para realizar tus labores. El ambiente donde te desenvuelves. E interactúas con las demás personas que trabajan contigo.

**d. Satisfacción:** Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

**e. Cansancio:** Sensación de falta de energía que disminuye la capacidad de trabajo y dificulta a los músculos realizar sus funciones con la facilidad habitual; es normal que este síntoma se presente

después de largas jornadas de actividad física o mental, al no dormir lo suficiente, al padecer anemia o depresión o no alimentarse adecuadamente, entre otros factores.<sup>17</sup>

### **2.2.5.- Teóricas que dan sustento a la investigación**

#### **“Modelo de sistemas conductuales” de DOROTY JOHNSON**

Dorothy E. Johnson se graduó en Artes en la Armstrong Junior College, en Savannah, Georgia, en 1938. La mayor parte de su experiencia profesional es como docente en la Universidad de California, aunque también incluye puestos como enfermera y asesora en escuelas de enfermería.

Johnson publicó su "Modelo de Sistemas Conductuales" en 1980. En 1968 ya hace una primera propuesta, promueve el "funcionamiento conductual eficiente y efectivo en el paciente para prevenir la enfermedad".

Basó su modelo en la idea de Florence Nightingale acerca de que la enfermería está designada a ayudar a las personas a prevenir o recuperarse de una enfermedad o una lesión.

El modelo de Johnson considera a la persona como un sistema conductual compuesto de una serie de subsistemas interdependientes e integrados, modelo basado en la psicología, sociología y etnología. Según su modelo la enfermería considera al individuo como una serie de partes interdependientes, que funcionan como un todo integrado; estas ideas fueron adaptadas de la Teoría de Sistemas.

Cada subsistema conductual tiene requisitos estructurales (meta, predisposición a actuar, centro de la acción y conducta) y funcionales (protección de las influencias dañinas, nutrición y estimulación) para aumentar el desarrollo y prevenir el estancamiento. Son siete Dependencia, Alimentación, Eliminación, Sexual, Agresividad, Realización y afiliación.

El individuo trata de mantener un sistema balanceado, pero la interacción ambiental puede ocasionar inestabilidad y problemas de salud. La intervención de enfermería sólo se ve implicada cuando se produce una ruptura en el equilibrio del sistema. Un estado de desequilibrio o inestabilidad da por resultado la necesidad de acciones de enfermería, y las acciones de enfermería apropiadas son responsables del mantenimiento o restablecimiento del equilibrio y la estabilidad del sistema de comportamiento.

Enfermería no tiene una función definida en cuanto al mantenimiento o promoción de la salud.

Enfermería es una fuerza reguladora externa que actúa para preservar la organización e integración del comportamiento del paciente en un nivel óptimo bajo condiciones en las cuales el comportamiento constituye una amenaza para la salud física o social, o en las que se encuentra una enfermedad.

#### **BETTY NEUMAN: “MODELO DE SISTEMAS”**

El “Modelo de Sistemas” permite la aplicación y adaptación en una gran variedad de entornos dentro de la práctica de la enfermera/o. Este planteamiento de modelo hace que sea fácil aplicarlo a clientes que experimentan elementos estresantes. El modelo aporta significativamente la relación de la enfermera con el usuario, aportando todos sus conocimientos adquiridos tanto académicos como vivenciales, cooperando tanto es su cuidado físico y emocional.

Newman considera que el fin de la enfermería es: "...asistir a individuos, familias y grupos para que obtengan y mantengan el máximo nivel de bienestar total por medio de actividades intencionales...",

Con el fin, de Evitar los elementos que originan tensión, es primordial que las actividades vitales (Nancy Roper) se realicen en forma óptima a lo largo de la vida esto evitara la acción de los elementos estresantes sobre el individuo evitando la enfermedad, por ejemplo, el mantenimiento de un ambiente seguro evitara la exposición de un organismo ante elementos (estresantes) que puedan ser perjudiciales para la salud, tanto Neuman como Roper describen un plan de enfermería individualizada como método de aplicación a la hora de la atención al cliente.

El conocimiento del modelo es de gran utilidad en el futuro ejercicio de la enfermería ya que es compatible con la naturaleza de la profesión e incluye todos los aspectos que se deban considerar a la hora de la atención de la persona, para que esta sea de forma individualizada y por ende más eficiente.

### **2.3.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:**

- **Estrés** (del inglés *stress*, 'tensión') es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una patología. Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar, bajo determinadas circunstancias frecuentes en ciertos modos de vida, desencadenando problemas graves de salud.

- **Monótonas:** Que tiene siempre el mismo tono o entonación.
- **Apatía:** Impasibilidad del ánimo.
- **Absentismo:** Abstención deliberada de acudir al trabajo.
- . **Tensión física:** Es la causa de la mayoría de dolores musculares
  
- **Desempeño laboral:** el Desempeño profesional está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas

## 2.4. HIPÓTESIS GENERAL

**H<sup>a</sup>** Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo Camaná 2015.

**H<sup>0</sup>** No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo Camaná 2015.

## 2.5.- VARIABLES

### Identificación de variables

#### Variable X o independiente

**VI:** Nivel de estrés del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná

**VD:** Desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná

### 2.5.1.- Definición conceptual de variables

#### **Estrés del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná**

Es la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior

### Desempeño laboral del Personal de Enfermería

El desempeño profesional es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado

#### 2.5.2.- Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
<b>Variable X:</b> <b>VI:</b> Nivel de estrés del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incomodidad por agentes negativos</li><li>• Problema psicológica</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Problemas respiratorios</li><li>• Riesgos laborales: Ruidos, polvo, químicos, olores malos</li><li>• Agotamiento emocional</li></ul>	2 2 2 2	Cuestionario	Nominal

<b>Variable Y</b> <b>VD:</b> Desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento s laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación con pacientes</li> </ul>	2	Cuestionario	Nominal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas con pacientes</li> </ul>	2		
			2		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aburridas</li> <li>• Rutinarias</li> </ul>	2		
	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• satisfactoria</li> <li>• Insatisfactoria</li> </ul>	2		

### CAPITULO III: MATERIAL Y METODOS

#### 3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es una investigación es:

**Tipo cuantitativo:**

Porque los resultados se expresaran numéricamente

**De nivel descriptivo:**

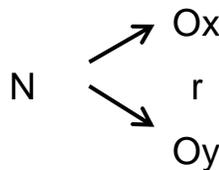
Porque va describir una situación y un hecho en este caso la existencia y nivel de estrés con el desempeño laboral.

**De Diseño Correlacional:**

Porque relaciona las dos variables el nivel de estrés y el desempeño laboral.

**De corte transversal.** Porque el estudio se realizó en un determinado tiempo.

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



**Dónde:**

M =Representa la muestra: Profesionales de Enfermería que trabajan en el hospital de apoyo

OX =Representa a la Variable Independiente: Estrés Laboral.

OY =Representa a la Variable Dependiente: Desempeño laboral

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

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

El presente trabajo de investigación se realizó en la Universidad Alas Peruanas, UAD – Camaná, que se encuentra ubicada en Jirón Navarrete N° 242, Cercado, la cual cuenta con 4 escuelas profesionales la Escuela Académica Profesional de Derecho, Administración de Negocios Internacionales, Enfermería e Ingeniería con la Escuela Académica Profesional de Ingeniería Industrial.

### **3.3.- POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **Población:**

Estará constituido por las 60 profesionales de enfermería que laboran en todas las áreas del hospital de apoyo Camaná

#### **Muestra del estudio:**

La muestra quedará definida en 24 enfermeras utilizando el método probabilístico la cual se calculó con la fórmula para población finita cuyo resultado fue el siguiente

$$= \frac{E.N.P.Q}{E^2(n-1) + EPQ}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 60 * 50 * 50}{5^2 * 59 + 1.96 * 50 * 50}$$

$$n = 24$$

### **3.4.- TÉCNICA E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION D DATOS**

La técnica es el cuestionario y el instrumento es el cuestionario

#### **Instrumentos**

Para la implementación del estudio se realizaron trámites administrativos con la finalidad de obtener la autorización y las facilidades para realizar dicho estudio en el Hospital (Ver anexo N° 01). Luego que se logró la autorización para aplicar en el Hospital (Ver anexo N° 02). Instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos en el tema para la validación correspondiente, este análisis mejoro el constructo del instrumento, los jueces fueron: un psicólogo, Dra. En enfermería y una licenciada en enfermería.

La valoración tendrá en cuenta Nivel 1: no hay estrés, Nivel 2: existe estrés. 1.-estrés leve, Nivel 2: estrés moderado, Nivel 3: estrés grave y estos datos serán expresados en nivel alto, medio y bajo.

Posterior a ello se realizó la prueba para determinar la validez y confiabilidad estadística mediante la aplicación del coeficiente de alfa de Crombach obteniendo una confiabilidad global de 0.828.

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, constituido de 12 preguntas cerradas (ver anexo). El segundo cuestionario se realizó a través de la escala de Likert de 10 preguntas con tres alternativas; siempre, a veces y nunca; a la alternativa siempre se le dio un puntaje ponderado de 3 puntos, en la alternativa a veces 2 puntos y la alternativa nunca se le dio un puntaje de 1. Donde el cuestionario será automarcado

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

#### **Validez**

La validez, se realizó a través de la opinión de expertos, con lo que se certificó en términos de redacción e interpretación el instrumento de recolección de datos, mediante el juicio de expertos proporcionada por 6 profesionales del área de salud entre psicólogo, enfermeras quienes proporcionaron sus sugerencias, cuyos resultados nos dan 100% de validez del instrumento. Según Hernández, R; Fernández, P y Baptista, C. (2003) “la validez es un concepto del cual puede tenerse diferentes tipos de evidencia, 1. Evidencia relacionado con el contenido, 2. Evidencia relacionado con el

criterio, 3. Evidencia relacionado con el constructor.”

### **Confiabilidad**

Para obtener la confiabilidad, realizó a través del coeficiente de confiabilidad de Cronbach, teniendo en cuenta el número de preguntas, la varianza de cada ítem y la varianza general del instrumento, para este caso el alfa de Cronbach alcanzó de 0.828, lo cual nos confirma la confiabilidad del instrumento.

### **3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Los datos fueron recogidos por la investigadora aplicado en un tiempo promedio de 20min. De la misma manera los participantes después de haber leído y marcado las preguntas del cuestionario firmaron el consentimiento informado.



## CAPITULO IV: RESULTADOS

**TABLA: 1**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE CAMANÁ, 2015**

Nivel estrés	Desempeño laboral						Total N %	
	Comportamiento Laboral		Actividades laborales		insatisfacción Laboral			
Escala	N	%	N	%	N	%		
Alto		--		--		--	--	---
Medio	5	21	2	8	9	38	16	67
Bajo	4	16	4	16	-	-	8	33
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>35</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>42</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral porque el 67%(16) enfermeras presentan un nivel de estrés medio y la relación con los pacientes es regular, sus actividades laborales son rutinarias, y un porcentaje de ellas como insatisfacción laboral. El 33%(8) refiere no estar aburridas que es parte de su labor y que siempre mantienen adecuada relación con sus pacientes. Asimismo a la pregunta si consideran presentar estrés refieren no estar sintiéndolo y/o haber padecido por ello se encuentra un 33%(8) enfermeras que refiere no tener estrés

**TABLA: 2**

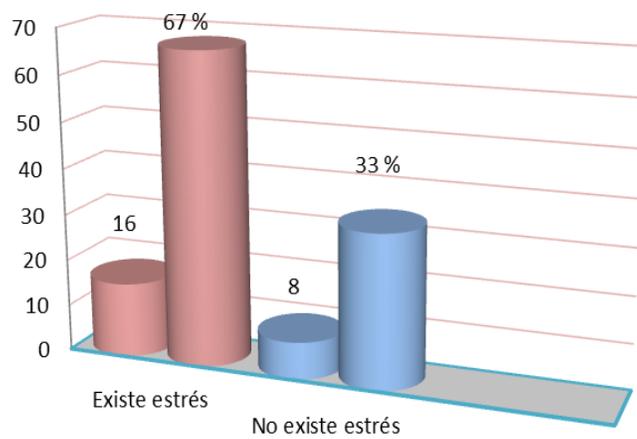
**EXISTENCIA DE ESTRÉS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
DEL HOSPITAL DE CAMANÁ, 2015**

<b>Existencia de estrés</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Existe estrés	16	67
No existe estrés	8	33
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

**Interpretación:** Según lo manifestado por las enfermeras se observa la existencia de estrés en el 67%(16) de las enfermeras y en el 33%(8) no existe estrés

## GRAFICO: 2

### EXISTENCIA DE ESTRÉS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE CAMANÁ, 2015



**TABLA: 3**

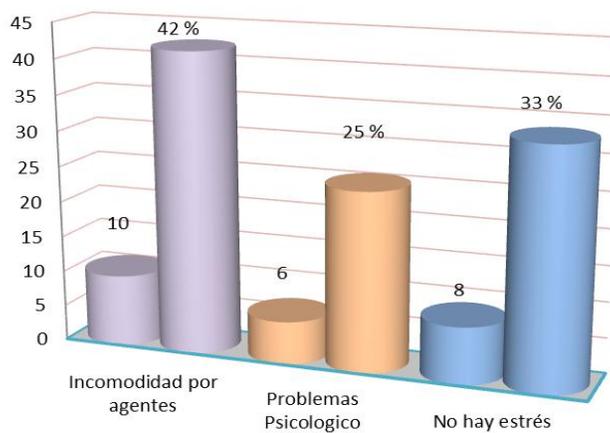
**CAUSAS DE ESTRÉS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
DEL HOSPITAL DE CAMANÁ, 2015**

<b>Causas del estrés</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
➤ Incomodidad por agentes negativos	10	42
➤ Problema psicológica	6	25
➤ No hay estrés	8	33
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Interpretación:** se observa que las causas del estrés en el 42%(10) enfermeras es la incomodidad por agentes negativos como los ruidos, los olores y la exposición a químicos en el 25%(6) son los problemas psicológico como el agotamiento emocional y en el 33%(8) no existe estrés

### GRAFICO: 3

#### CAUSAS DE ESTRÉS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE CAMANÁ, 2015



**TABLA: 3**

**CARACTERÍSTICAS MÁS SOBRESALIENTES DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

CARACTERÍSTICAS	TOTAL	
	N	%
<b>COMPORTAMIENTO LABORAL</b>		
➤ Regular relación con los paciente	16	67
➤ Problemas con los pacientes	-	--
➤ No hay problemas	8	33
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100</b>
<b>ACTIVIDAD LABORAL</b>		
➤ Aburridas	--	--
➤ Rutinarias	8	33
➤ Ninguna	16	67
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100</b>
<b>SATISFACCION LABORAL</b>		
➤ Satisfacción	15	62
➤ Insatisfacción	9	38
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Interpretación:** Se observa que el 67%(16) enfermeras tienen regular relación con los pacientes y no están aburridas con lo que hacen porque es parte de su trabajo, el 33%(8) refieren nunca haber tenido problemas, pero si consideran que a veces es rutinario su trabajo. Asimismo el 62%(15) refieren satisfacción laboral y un 38%(9) no estarlo debido a los ruidos, olores y exposición a los fluidos y sustancias químicas.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la actualidad la salud laboral es, un importante indicador para el aumento del bienestar y la calidad de vida. Toda actividad profesional implica la exposición a estímulos estresante que pueden afectar la salud y la adaptación al ambiente laboral afectando el aspecto físico y emocional. Sabemos que nadie está bien si se siente incómodo y estresado en el ambiente de estudios y/o laboral en este caso, la actividad de los profesionales implica un compromiso personal y una interacción directa y prolongada con los problemas y preocupaciones de los destinatarios de sus servicios. A menudo esta interacción se centra, rechazo, desesperanzas, cuya solución no siempre es fácil o rápida y que en consecuencia aumentan cargas en muchos casos de estrés ya existente como en el caso de la presente investigación ya que se encuentra que existe un 67%(16) enfermeras presentan un nivel de estrés medio encontrándose que es regular la relación con el paciente y a que a veces sus actividades laborales son rutinarias, así como insatisfacción laboral. El 33%(8) refiere no estar aburridas que es parte de su labor y que siempre mantienen adecuada relación con sus pacientes.

Los resultados guardan cierto respaldo con lo manifestado por Mañas Antonio en el estudio “La salud y las condiciones de trabajo”. El autor nos refiere que las condiciones de trabajo pueden influir positiva o negativamente en la salud, aumentando el nivel de ésta o causando la perdida de la misma. Los daños a la salud de los empleados se concretan en enfermedades e insatisfacción laboral en el trabajo.

## CONCLUSIONES

- Existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral el 67%(16) enfermeras presentan un nivel de estrés medio encontrándose que es regular la relación con el paciente ya que a veces sus actividades laborales son rutinarias, así como insatisfacción laboral.
- Respecto a la existencia de estrés entre los profesionales de enfermería se puede decir que existe estrés en el 67%(16) enfermeras y en el 33%(8) no existe estrés
- Las causas del estrés en el 42%(10) enfermeras es la incomodidad por agentes negativos como los ruidos, los olores y la exposición a químicos en el 25%(6) son los problemas psicológico como el agotamiento emocional y en el 33%(8) no existe estrés
- El 67%(16) enfermeras tienen regular relación con los pacientes y no están aburridas con lo que hacen porque es parte de su trabajo, el 33%(8) refieren nunca haber tenido problemas, pero si consideran que a veces es rutinario su trabajo. Asimismo el 62%(15) refieren satisfacción laboral y un 38%(9) no estarlo debido

## RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda que deben plantear estrategias conjuntas, de detección e intervención oportuna utilizando terapias de afrontamiento al estrés y evitar su prevalencia en la actualidad.
- ❖ Se recomienda la participación de una Oficina de Salud Ocupacional, para que en conjunto planteen programas, talleres sobre satisfacción laboral y/o el estrés en las enfermeras, donde se vea la participación y voluntad de información del Personal de Enfermería.
- ❖ Se recomienda, fomentar reconocimientos laborales, en el cual se les puedan otorgar premios por hacer mejor su trabajo, ya sea en forma de elogios, incentivos o recompensaciones que los haga sentirse reconocido.
- ❖ Se recomienda identificar los factores estresantes asociados al ámbito laboral, mediante la creación de un ambiente social que sea cordial, a través de la empatía y la comprensión entre los distintos individuos, que facilite la adaptación de las demandas de trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1 - González Acabal Mayra Raquel estrés y desempeño laboral, estudio (Serviteca Altense de Quetzaltenango)
- 2.- Arvizu, M. E. Características de la atención de enfermería detectadas por el usuario del Instituto: estudio comparativo 2000-2005. México. 2009.
- 3.- Rosas Villa Gladis. Problemática en torno a la situación laboral que afecta al personal de enfermería. Rev. Mexico y salud. 2005.
- 4.- López Martos. Luisa. Realizado en la Universidad de Murcia sobre nivel de estrés en los profesionales de enfermería en el año 2009.
- 5.- Barrios Lamar Harlen Gabriela y Lic. Carvajal Carolina Diana “estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el Hospital Ruíz Y Páez”, ciudad Bolívar, 2010.
- 6.- Paredes Rosas, “Relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia pediátrica y de adultos del hospital Dr. Pedro Emilio carrillo”, Valera estaba Trujillo, Chile, 2006,
- 7.- Moreno Oliva Gabriela. Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria. México 2012 D.F.
- 8.- González Acabal Mayra Raquel. Estrés y desempeño laboral. Serviteca Altense de Quetzaltenango- Guatemala. 2014.
- 9.- Balcázar Canales. Influencia del estrés laboral en el desempeño académico del docente de educación secundaria en la Institución Educativa No Estatal TC Alfredo Bonifaz Fonseca- Rímac. 2013.<sup>9</sup>
- 10.- Coronado Luna Liz Karina, “Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas del Hospital Nacional Daniel A. Carrión”, Lima, 2006, <sup>10</sup>

11-Díaz Reategui. Ivonne del Pilar, Gaviria Torres. Karin Jissenia “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril - julio 2013”.<sup>11</sup>

12.- SELYE H. (2001). Trabajo y Estrés. España, Editorial Karpos.

13.- OMS (2005). La Organización del Trabajo y el Estrés. New York

14.- MOLEIRO, O. y RODRÍGUEZ, R. (2004). Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento.

15.- PAMELA GRAY-TOFT Y JAMES ANDERSON. "The Nursing Stress Scale" (NSS). Revista Española de Salud Pública versión impresa ISSN.

16. OMAÑA E. y PIÑA E. (1995). “Los eventos estresores relativos al ambiente de trabajo”.

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná, 2015?</li> </ul>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná, 2015</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la existencia de estrés en el profesional de enfermería del Hospital de Camaná, 2015</li> <li>Identificar las causas de estrés en el profesional de enfermería del Hospital de Camaná, 2015</li> </ul>	<p>H<sup>a</sup>.- Existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná, 2015.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre el estrés y desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná, 2015</p>	<p><b>Variable X:</b></p> <p><b>VI:</b> Estrés del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná</p> <p>Indicador</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incomodidad por agentes negativos.</li> <li>• Problema psicológica</li> </ul> <p><b>Variable Y</b></p> <p><b>VD:</b></p> <p>Desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná</p> <p><b>Indicador</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones laborales</li> <li>• Comportamientos laborales</li> <li>• Actividades laborales</li> </ul> <p>Satisfacción laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Cuestionario</p>

	<p>-Reconocer las características más sobresalientes del desempeño laboral del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná – 2015</p>			
--	---	--	--	--



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIA DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA

## CUESTIONARIO

**Estimado Licenciada(o):**

**Fecha:**

El presente instrumento tiene como objetivo obtener información sobre el estrés laboral en las enfermeras del Personal de Enfermería del Hospital de Camaná. Agradezco de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. Nos brinda es anónima.

0= Nunca

1= A veces (regular)

2= Siempre

NIVEL DE ESTRÉS

1) ¿Durante mi trabajo tengo problemas respiratorios?

0            1            2

2) ¿El ambiente físico en donde trabajo me ocasiona estrés?

0            1            2

3) ¿Emocionalmente el trabajo me agota?

0            1            2

4) ¿En mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?

0            1            2

6) ¿Estoy expuesta(o) a riesgos laborales como: ruidos, polvo, químicos, iluminaciones, temperatura?

0            1            2

7) ¿El estrés influye en el desempeño de mis actividades durante mi trabajo?

0            1            2

8) ¿El ambiente laboral se adecua a mis necesidades?

0            1            2

9) ¿El tiempo de permanencia (años) en el ambiente laboral puede originarme estrés?

0            1            2

10) ¿Después de haber trabajado con mis pacientes me siento reconfortada?

0            1            2

11) ¿El trabajo que realizo todos los días me agota?

0            1            **2**

12) ¿Si le dieras un nivel de alto medio y bajo al estrés cual consideras llegas o llegaste a sentir?

0= Nunca (bajo)

1= A veces (medio)

2= Siempre (alto)

## **DESEMPEÑO LABORAL**

### **Comportamiento laboral**

13.- ¿Puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente?

0            1            2

14.- ¿Tengo problemas con los pacientes?

0            1            2

### **Actividad laboral**

14.- ¿Las actividades que realizo en mi trabajo son aburridas?

0            1            2

15.- ¿Las actividades que realizo en mi trabajo son rutinarias?

0            1            2

16.- ¿Las actividades que realizo pueden ser permanentes pero es parte de mi trabajo y me gusta hacerlo?

0            1            2

### **Satisfacción laboral**

17.- ¿No me siento satisfecha con el trato que recibo de algunos pacientes debido a sus problemas de salud y/o de carácter?

0            1            2

18.- ¿Puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente?

0            1            2

19.- ¿Consideras que tus actividades laborales son muy satisfactorias?

0            1            2

20.-¿Consideras que tus actividades laborales son insatisfactorias?

0            1            2