



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL
SANTA MARÍA DEL SOCORRO - ICA 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los
servicios de salud**

Presentado por:

**Maria Elena Pereyra Legua
Rosa Aurora Benabente Silupu**

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Docente asesor:

Dr. Bladimir Becerra Canales
Código Orcid N° 0000-0002-2234

Chincha, Ica, 2021

Asesor:

Dr. BLADIMIR BECERRA CANALES

Miembros del jurado

- Dr. Edmundo Gonzáles Zavala
- Dr. William Chu Estrada
- Dr. Martín Campos Martínez

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a nuestros padres e hijos, quienes son motivo de vivir y de superación, por el apoyo incondicional que nos brindan día a día para lograr nuestras metas trazadas.

Agradecimiento

A la Universidad Autónoma de Ica, por abrirnos sus puertas para desarrollarnos profesionalmente.

A nuestro asesor Dr. Bladimir Becerra Canales, por transmitirnos sus virtudes y conocimientos para la elaboración de la presente tesis.

Al personal de enfermería de Servicio Emergencia del Hospital Santa María Socorro de Ica, por su valiosa participación en el estudio.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en personal de enfermería de Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.

Material y métodos: Estudio de tipo descriptivo, cuantitativo y transversal, con muestra de 47 enfermeros, quienes contestaron un cuestionario con variables de caracterización y 2 cuestionarios de estrés (22 ítems) y desempeño laboral (15 ítems). Los resultados fueron analizados con técnica descriptiva y mediante prueba estadística de Rho de Spearman.

Resultados: Datos generales predominantes 68.1% son licenciados de Enfermería y 31.9% técnicos de enfermería, edad 51-58 años 38.3%, sexo femenino 72.3%, estado civil casado 55.3%, son de la costa 80.9% y tienen más de 10 años laborando 40.4%. El estrés es de nivel medio 55.3%, nivel bajo 29.8% y nivel alto 14.9%. Por dimensiones el agotamiento emocional es nivel medio 51.1%, despersonalización nivel bajo 42.6%, y realización personal nivel medio 48.9%. El desempeño laboral es de nivel regular 44.7%, nivel bueno 38.3% y nivel deficiente 17%. Por dimensiones la productividad laboral es de nivel regular 57.4%, eficiencia laboral nivel regular 59.5%, y eficacia laboral nivel regular 42.6%. Se Halló relación entre estrés y desempeño laboral ($p=0.000$) y relación entre el agotamiento emocional ($p=0.002$) y la realización personal ($p=0.000$).

Conclusiones: Existe relación entre estrés y desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, personal enfermería.

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship between stress and job performance in the nursing staff of the Emergency Service, Hospital Santa María del Socorro - Ica 2021.

Material and methods: Descriptive, quantitative and cross-sectional study, with a sample of 47 nurses, who answered a questionnaire with characterization variables and 2 questionnaires on stress (22 items) and job performance (15 items). The results were analyzed with a descriptive technique and using the Spearman Rho statistical test.

Results: Prevailing general data 68.1% are nursing graduates and 31.9% nursing technicians, age 51-58 years 38.3%, female sex 72.3%, marital status married 55.3%, 80.9% are from the coast and have more than 10 years working 40.4%. Stress is medium level 55.3%, low level 29.8% and high level 14.9%. By dimensions, emotional exhaustion is medium level 51.1%, low level depersonalization 42.6%, and medium level personal fulfillment 48.9%. Job performance is at a regular level 44.7%, a good level 38.3% and a poor level 17%. By dimensions, labor productivity is at a regular level 57.4%, labor efficiency at a regular level 59.5%, and labor efficiency at a regular level 42.6%. A relationship was found between stress and job performance ($p = 0.000$) and a relationship between emotional exhaustion ($p = 0.002$) and personal fulfillment ($p = 0.000$).

Conclusions: There is a relationship between stress and work performance of nursing staff in the Emergency Service of Hospital Santa María del Socorro - Ica 2021.

Keywords: Stress, job performance, nursing staff.

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Palabras claves	v
Abstract	vi
Índice general	vii
Índice de figuras y tablas	ix
I. INTRODUCCIÓN	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
2.1. Descripción del Problema	15
2.2. Pregunta de Investigación General	17
2.3. Pregunta de Investigación Específicas	17
2.4. Objetivo General	17
2.5. Objetivos Específicos	17
2.6. Justificación e importancia	18
2.7. Alcances y limitaciones	19
III. MARCO TEÓRICO	
3.1. Antecedentes	20
3.2. Bases teóricas	25
3.3. Identificación de las variables	38
IV. METODOLOGÍA	
4.1. Tipo - Nivel de Investigación	39
4.2. Diseño de Investigación	39
4.3. Operacionalización de Variables	41
4.4. Hipótesis general y específicas	43
4.5. Población – Muestra	43
4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad	44
4.7. Recolección de datos	46
4.8. Técnicas análisis e interpretación de datos	47

V. RESULTADOS	
5.1 Presentación e interpretación de resultados	48
5.2 Contrastación de hipótesis	63
5.3 Discusión de resultados	67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	79
Anexo 1: Matriz de consistencia	80
Anexo 2: Instrumento de medición de datos	81
Anexo 3: Consentimiento informado	85
Anexo 4: Escala de valoración del instrumento	86
Anexo 5: Base de datos SPSS	87
Anexo 6: Documentos Administrativos	91
Anexo 7: Informe Turnitin al 28% de similitud	94
Anexo 8: Tomas fotográficas en recolección de datos	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1.	Datos generales de personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	49
Gráfico 2.	Nivel de estrés laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021: Análisis Global	50
Gráfico 3.	Nivel de estrés según “Agotamiento Emocional” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	49
Gráfico 4.	Nivel de estrés según “Despersonalización” en personal enfermería de Servicio de Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	52
Gráfico 5.	Nivel de estrés según “Realización personal” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	53
Gráfico 6.	Desempeño laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021: Análisis Global	54
Gráfico 7.	Desempeño laboral según “Productividad Laboral” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	55
Gráfico 8.	Desempeño laboral según “Eficiencia Laboral” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	56
Gráfico 9.	Desempeño laboral según “Eficacia Laboral” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	57

Gráfico 10.	Estrés según desempeño laboral en personal de enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	58
Gráfico 11.	Agotamiento emocional según desempeño laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	59
Gráfico 12.	Despersonalización según desempeño laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	60
Gráfico 13.	Realización personal según desempeño laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Datos generales de personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	48
Tabla 2.	Nivel de estrés laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021: Análisis Global	50
Tabla 3.	Nivel de estrés según “Agotamiento Emocional” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	51
Tabla 4.	Nivel de estrés según “Despersonalización” en personal enfermería de Servicio de Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	52
Tabla 5.	Nivel de estrés según “Realización personal” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	53
Tabla 6.	Desempeño laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021: Análisis Global	54
Tabla 7.	Desempeño laboral según “Productividad Laboral” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	55
Tabla 8.	Desempeño laboral según “Eficiencia Laboral” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	56

Tabla 9.	Desempeño laboral según “Eficacia Laboral” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	57
Tabla 10.	Estrés según desempeño laboral en personal de enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	58
Tabla 11.	Agotamiento emocional según desempeño laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	59
Tabla 12.	Despersonalización según desempeño laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	60
Tabla 13.	Realización personal según desempeño laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021	61

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente vivimos en una emergencia sanitaria que está causando gran morbimortalidad en la población debido al gran impacto en la salud física y mental, situación que no solamente ha perturbado a los pacientes, sino también al personal de enfermería quienes pueden presentar diversos problemas de salud mental, identificándose como un profesional sanitario que está susceptible de padecer niveles de estrés debido a la implicación emocional y psicológica que conlleva el trabajo asistencial enfermero y aspectos relacionados con la carga laboral, clima organizacional y relaciones con los pacientes. Esta situación puede producir consecuencias importantes no solamente el estado de salud de los enfermeros, sino también en su desempeño laboral, en la organización, en el funcionamiento del servicio sanitario y en la calidad de atención al paciente.

El personal de enfermería, es el integrante del equipo de salud que tiene el primer contacto con el paciente, siendo vital su rol asistencial para el restablecimiento de la salud del mismo. Sin embargo, muchas veces cuando los enfermeros se encuentran en una situación estresante o en donde se percibe una amenaza tal como la sobrecarga laboral, el miedo al contagio, incapacidad para atender a todos los pacientes, o deficiente comunicación con sus compañeros y usuarios, pueden sufrir diversos cuadros de estrés, o preocupación excesiva que les produce inestabilidad emocional y psicológica, afectando en gran manera su salud mental y por ende su desempeño laboral.

En este contexto, se tuvo la necesidad de analizar los niveles de estrés y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, en donde se ha observado una gran carga sanitaria debido a la gran cantidad de pacientes que llegan con diversos problemas de salud, lo que puede estar produciendo un desgaste laboral y despersonalización en el profesional enfermero y aparición de altos niveles de estrés.

Con el propósito de mejorar la salud mental y física del personal de enfermería, afianzar sus competencias y capacidades profesionales y mantener calidad de atención al paciente, el presente estudio tuvo por finalidad determinar los niveles de estrés y su relación con el desempeño laboral en los técnicos de enfermería y licenciados de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro. Con la ejecución del presente estudio se obtuvo resultados estadísticos relevantes que nos dan a conocer los principales aspectos del problema a analizar, lo que permitió a su vez plantear alternativas de solución para disminuir los niveles de estrés y mejorar el desempeño laboral del personal de enfermería.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

A nivel Internacional, la **OMS** en el año 2017 afirma que cerca de 260 millones de individuos en todo el mundo sufren de problemas psicológicos que son considerados como la principal causa de discapacidad. Esta situación no solamente ataca a la población en general, sino también al personal de salud que labora en Hospitales con gran demanda de pacientes que requieren atención médica de salud inmediata¹. Según la **OPS** en su informe del año 2020, manifiesta que la situación actual de salud, está paralizándolo y perturbando los sistemas de salud, al incrementarse la demanda de atención de pacientes e impactando en la salud mental del personal de enfermería, quienes tienen la responsabilidad de atender a pacientes con enfermedades crónicas, generando altos niveles de estrés². En un estudio realizado en el año 2020 por **Lai J, et al**, se analizó la problemática del impacto de la situación sanitaria actual en el personal de enfermería, encontrando que cerca del 71.5% presentaba altos niveles de estrés, cursando con síntomas tales como la fatiga, irritabilidad, miedo, desesperación, pérdida de apetito y trauma vicario, afectando considerablemente a su salud mental e impactando en su desempeño laboral³.

A nivel Nacional, el **Ministerio de Salud (MINS)** reporta que 7 de cada 10 peruanos se han visto afectados en su salud mental por la situación sanitaria actual, quienes sufren de estrés con síntomas característicos tales como las dificultades para dormir (55.7%, falta de apetito (42.8%), falta de energía y cansancio (44%)⁴. En nuestro país, los profesionales de salud no están exentos de esta problemática, reportándose en el estudio de **Virto C, Virto C, Cornejo A, Bairo W.** en el año 2020 que el impacto de la actual pandemia en la salud mental del personal de enfermería que laboraban en áreas críticas, encontrando que el 34.1% tiene niveles altos de estrés debido a la sobrecarga laboral por alta demanda de

los servicios médicos y el miedo a la exposición prolongada y contagio⁵.

A nivel Regional, un estudio realizado por **Cabrera H.** en Ica año 2017, reporta que el 88.9% de los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas de hospitalización y emergencia presentan estrés de nivel moderado, con una considerable despersonalización (50%), desrealización personal (44.4%), y agotamiento emocional (61.1%), y que no tenían las habilidades para afrontar los niveles de estrés, lo que ocasionaba un deterioro de la salud física, social y psicológica, impactando a la vez en su desempeño laboral y deficiente atención a los pacientes con eventos o errores en la administración del tratamiento médico. Ante todos estos indicadores, surge la necesidad de analizar los niveles de estrés en profesionales de enfermería, considerando que en la actualidad la ciudad de Ica ha sido golpeada por la emergencia sanitaria actual, lo que ha ocasionado el colapso de los servicios de emergencia, desgastando física y emocionalmente a los profesionales de enfermería⁶.

En el Hospital Santa María del Socorro del MINSA de Ica acuden al Servicio de Emergencia a una gran cantidad de pacientes con problemas de salud, en el cual el personal de enfermería es el miembro del equipo de salud que tiene el mayor contacto con el paciente durante toda la atención médica hasta su egreso, y en quienes se ha observado síntomas de estrés debido a la carga laboral por la pandemia actual, quienes manifiestan que “me siento cansado” o “tengo dolor de cabeza y nerviosismo”, y “mis habilidades no alcanzan para atender a todos los pacientes”, situación que puede estar ocasionando un bajo desempeño laboral en los profesionales de enfermería y deficiente calidad de atención a los pacientes, siendo necesario que se analice la relación que tiene el nivel de estrés con el desempeño laboral del personal de

enfermería ante el impacto del colapso del servicio de salud por la situación actual sanitaria en la que vive nuestro país.

2.2. Pregunta de Investigación General.

¿Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021?

2.3. Pregunta de Investigación Específicos.

P1. ¿Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021?

P2. ¿Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021?

P3. ¿Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021?

2.4. Objetivo General.

Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.

2.5. Objetivos Específicos.

O1. Analizar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.

O2. Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.

O3. Identificar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.

2.6. Justificación e Importancia.

Justificación.

El desarrollo del presente estudio se justifica, debido al impacto de la carga sanitaria actual en la salud mental del personal de enfermería que atienden a un gran número de pacientes con problemas de salud, lo cual les produce niveles de estrés que deteriora su bienestar psicológico. En este contexto, para que los enfermeros tengan un buen desempeño laboral en la atención de los pacientes, necesita un buen estado de salud mental sin estrés. Por ello el presente estudio busca analizar la problemática del estrés y su relación con las habilidades y competencias profesionales del desempeño laboral en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica. La ejecución del presente estudio en el personal de enfermería constituye un tema relevante, ya que es necesario que estos profesionales de la salud mantengan un buen estado de salud mental para que realicen su labor asistencial a los pacientes con eficiencia, manteniendo de esta manera una buena calidad de atención.

Importancia.

El estudio es importante, ya que con su ejecución se obtuvieron resultados estadísticos relevantes que muestran la problemática del nivel de estrés en el personal de enfermería del Servicio de emergencia y su influencia o relación con el desempeño laboral que llevan a cabo en la atención de los pacientes. Los datos obtenidos servirán para la base de datos de nuestro sistema de salud (MINSA) y para el desarrollo de futuras investigaciones que aborden el dicho problema ante la pandemia actual. De igual forma, con la obtención de datos relevantes en el estudio, se propondrán acciones y medidas a nivel institucional

para mejorar la salud mental y desempeño laboral de los enfermeros, lo que contribuirá a un mejor estado de salud mental y físico del personal de enfermería, un mejor nivel de desempeño laboral, y mejor calidad de atención de atención al paciente.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances:

El estudio tiene un alcance profesional, ya que su ejecución se realizará exclusivamente en el personal de enfermería, en quienes se evaluará el nivel de estrés y desempeño laboral. Asimismo, su alcance es institucional en el marco del mejoramiento del desempeño laboral y salud mental de los profesionales de enfermería, con la finalidad de mejorar la salud de dichos profesionales de la salud y mantener la calidad de atención al paciente.

Limitaciones:

1. El estudio limita su desarrollo sólo al personal de enfermería (técnicos de enfermería y licenciados) del Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, quienes tienen el primer contacto con los pacientes.
2. Las posibles limitaciones del estudio fueron desinterés de algunos enfermeros para participar en el estudio. Sin embargo, al darles a conocer la importancia del estudio, optaron por participar todos los enfermeros que integraban el personal de enfermería.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes.

Antecedentes Internacionales.

García P, et al. en México año 2020 llevaron a cabo un estudio con el **objetivo** de determinar el estrés en enfermeros de un Hospital Público de México. **Metodología:** Estudio de enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo, con una muestra de 116 enfermeras quienes respondieron un cuestionario estructurado. **Resultados:** Se encontró que el nivel de estrés fue mayormente de nivel medio con 59.5%, seguido de nivel bajo 37.3% y nivel alto 3.2%. Según dimensiones se encontró que la carga de trabajo es media 41.3%, estrés por muerte y sufrimiento del paciente 18.3%, y falta de apoyo 9.5%. **Conclusiones:** El nivel de estrés en los enfermeros es de nivel medio⁷.

Avellaneda P, Crespo H, Kasano J. en Colombia año 2019 realizaron una investigación con el **objetivo** de analizar el desempeño laboral y rotación en profesionales de enfermería de un Instituto Especializado de Salud. **Metodología:** Estudio transversal y prospectivo, con una muestra de 29 enfermeras que atendían a pacientes en forma directa, quienes contestaron un cuestionario de 24 preguntas sobre el desempeño laboral. **Resultados:** El desempeño laboral de las enfermeras es 55.2% medio o regular, 27.6% nivel bajo y 17.2% nivel alto. La rotación es 58.6% indiferente, 20.7% adecuada y 20.7% inadecuada. **Conclusiones:** El desempeño laboral de las enfermeras es de nivel medio⁸.

Guadalupe J, Vaca G. en Ecuador año 2018 llevaron a cabo una investigación con el **objetivo** de analizar el estrés laboral y ansiedad en personal de enfermería de un Instituto de Salud. **Metodología:** Estudio transversal no experimental, con muestra

de 80 enfermeros quienes contestaron el cuestionario NSS de estrés. **Resultados:** El 83.32% tiene estrés de nivel leve o bajo, 13.23% ninguno, 2.9% estrés de nivel moderado. Según dimensiones se encontró que el cansancio emocional es bajo 8.8% y medio 85%; la despersonalización es de nivel bajo 63.23% y medio 17.6%; la realización personal es alto 45.28% y 27.94% medio. **Conclusiones:** El estrés en los enfermeros es de nivel leve⁹.

Salazar L. en Venezuela año 2017, realizaron una investigación con el **objetivo** de evaluar el desempeño laboral y cuidado directo en Instituto de Salud Dr. Miguel Pérez Carreño de Valencia, Carabobo. **Metodología:** Estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, utilizando una muestra de 106 enfermeras de cuidado directo al paciente en área de hospitalización, quienes respondieron un cuestionario estructurado sobre el desempeño laboral. **Resultados:** Se encontró que el desempeño técnico de los enfermeros es de nivel bajo 35%, nivel medio 25% y nivel alto 40%; el desempeño administrativo es bajo 45%, medio 30% y alto 25%; el desempeño ético es de nivel alto 65%, medio 20% y bajo 15%. **Conclusiones:** En forma global, el desempeño laboral de los enfermeros es alto 45%, nivel medio 25% y nivel bajo 30%¹⁰.

Agurto L, Cumbicus D. en Ecuador año 2017, ejecutaron un estudio con el **Objetivo** de analizar el estrés en personal de enfermería del Hospital Moreno Galaceo de Cuenca. **Metodología:** Estudio cuantitativo y transversal, con muestra de 35 enfermeros, quienes respondieron un test de estrés. **Resultados:** Se encontró que el 91% de los enfermeros eran de sexo femenino. El estrés es de nivel moderado 45.7%, leve 42.9% y severo 11.4%. Por dimensiones se encontró que el agotamiento emocional es medio 17.1%, alto 11.4% y bajo 71.4%; la despersonalización es medio 20%, alto 8.6% y bajo 71.4%, la realización personal es bajo 54.3%, medio 28.6% y alto 17.1%.

Conclusiones: El nivel de estrés es moderado en el personal de enfermería¹¹.

Antecedentes Nacionales.

Bellodas J, Tiburcio B. en Lima año 2019 realizaron un estudio con el **Objetivo** de determinar el nivel de estrés en enfermeras de servicio de emergencia de Hospital Guillermo Almenara. **Metodología:** Estudio descriptivo y transversal, con una muestra de 150. Enfermeras del servicio de emergencia, quienes contestaron el cuestionario de Maslach de Estrés. **Resultados:** Se encontró que el 60% tiene estrés medio o moderado, 34.7% nivel bajo, y 5.3% nivel alto. Por dimensiones se evidencia que el agotamiento emocional es medio con 58.7%, la realización personal es medio 47.3%, y la despersonalización es de nivel medio 50%. **Conclusiones:** El nivel de estrés en enfermeras del servicio de emergencia es de nivel moderado o medio¹².

Chung K, Salas J. en Trujillo año 2018 elaboraron una investigación con el **objetivo** de analizar el estrés y desempeño laboral en enfermeros del área de emergencia del Hospital Docente de Trujillo. **Metodología:** Estudio de tipo correlacional y descriptivo, utilizando una muestra de 34 licenciados de enfermería, quienes respondieron un cuestionario con preguntas relacionadas a las variables de estudio. **Resultados:** Se encontró que el estrés en los enfermeros es 53% regular o medio, 47% nivel bajo. En cuanto al desempeño laboral, el 53% tiene un nivel muy bueno, 41% excelente y 6% nivel bueno. Se concluye que no existe relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería ($p=0.0427$)¹³.

Rojas M. en Tingo María año 2018 realizaron un estudio con el **objetivo** de analizar el estrés y su influencia en desempeño laboral de enfermeros del Servicio Emergencia del Hospital Tingo María. **Metodología:** Estudio de tipo observacional, correlacional

y descriptivo, integrado por una muestra de 30 profesionales enfermeros del servicio de emergencia en guardias nocturnas, quienes contestaron un cuestionario estructurado. **Resultados:** El 86.67% presenta un nivel medio de estrés, 6.7% nivel bajo y 6.7% nivel alto. En cuanto al desempeño laboral, el 43.3% presenta desempeño regular o medio, 36.7% nivel alto y 20% nivel bajo. **Conclusiones:** Existe relación entre el estrés y desempeño laboral, al obtener una significancia $p < 0.05$ ¹⁴.

Gonzales Y, Orellana R, Inga R. en Huancayo año 2017, realizaron un estudio con el **objetivo** de analizar el nivel de estrés y desempeño laboral en enfermeros de Servicio Emergencia de Hospital Daniel Alcides de Huancayo. **Metodología:** Estudio de tipo correlacional, prospectivo y transversal, utilizando una muestra de 30 enfermeros, quienes contestaron un cuestionario estructurado. **resultados:** El 46.7% de enfermeros tiene estrés de nivel medio, y el 26.7% nivel alto. El desempeño laboral es de nivel medio con 49%. Se encontró que en enfermeros con nivel de estrés medio y alto tienen un desempeño regular. Se concluye que existe relación entre el estrés y desempeño laboral en los enfermeros ($p < 0.05$)¹⁵.

Atme P, Cárdenas L. en Ayacucho año 2017, llevaron a cabo una investigación con el **objetivo** de analizar el estrés y desempeño laboral en enfermeros del Hospital Regional de Ayacucho y Hospital Essalud de Ayacucho. **Metodología:** Estudio de tipo cuantitativo, aplicativo, transversal y correlacional, con muestra de 124 enfermeros de diversos servicios quienes contestaron un cuestionario auto informado. **Resultados:** El 29% de enfermeros tiene estrés severo, 45.2% nivel moderado. El desempeño laboral de los enfermeros es 79% de nivel regular, 11.3% deficiente y 0.9% nivel bueno. Se concluye que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los enfermeros ($p = 0.01$)¹⁶.

Antecedentes Regionales y/o Locales.

Huamán R. en Chíncha año 2018, ejecutó una investigación con el **objetivo** de analizar el desempeño laboral y estrés en enfermeros del Hospital Rene Toche Groppo. **Metodología:** Estudio de tipo cuantitativo, correlacional, descriptivo y transversal, con muestra de 77 enfermeros quienes contestaron 30 preguntas en un cuestionario estructurado. **Resultados:** El 29.87% de los enfermeros presenta estrés alto, 50.65% medio y 19.48% de nivel bajo. En cuanto al desempeño laboral, se encontró que el 33.77% de enfermeros presenta desempeño eficiente, 40.26% desempeño regular, y 25.97% deficiente. **Conclusiones:** Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral de los enfermeros, al encontrar un chi cuadrado de $p=0.001$, por lo que recomiendan capacitar a los enfermeros¹⁷.

Benites G, Chacaliza C, Huancahuari J. en Ica año 2017, realizaron un estudio con el **objetivo de** analizar los niveles de estrés laboral y factores en el personal de enfermería Hospital Regional de Ica. **Metodología:** Estudio no experimental y descriptivo, con una muestra de 58 enfermeros de los diferentes servicios del hospital. **Resultados:** Se encontró que el estrés laboral es de nivel alto en el 31%, nivel medio 43.1% y nivel bajo 25.9%. por dimensiones se evidencia que el agotamiento emocional es nivel medio 58.6%, falta de realización personal 44.8% nivel alto, despersonalización nivel medio 39.7%. **Conclusiones:** El estrés en los enfermeros del Hospital Regional Ica es de nivel medio, el cual puede traer consecuencias físicas y mentales e influir en el desempeño laboral y calidad de atención¹⁸.

3.2. Bases Teóricas.

3.2.1. Estrés

a) Definición

El estrés es definido por la Organización Mundial de Salud (OMS) como un conjunto de reacciones en el sistema fisiológico que preparan al organismo del individuo para actuar ante cualquier situación estresante o amenazante, exigencia o presión laboral, y que, en altos niveles, afecta negativamente la salud física y psicológica de los trabajadores, alterando a la vez su desempeño laboral. Debido a las exigencias actuales del entorno laboral, es inevitable que no exista presión en trabajo, ya que un nivel de presión es aceptable para que el individuo se mantenga alerta, motivado y con deseos de aprender y trabajar, sin embargo, el estrés crónico surge cuando dicha presión es muy excesiva o difícil de ser controlada, pudiendo perjudicar la salud de los trabajadores y los resultados de la empresa u organización¹⁹.

Según la Biblioteca Nacional de Medicina de los EE.UU. MedlinePlus, el estrés es un sentimiento de tensión emocional o física, proveniente de cualquier pensamiento o situación que haga sentir a la persona frustrada, nerviosa o furiosa. Es una reacción del cuerpo ante una demanda o desafío. En bajos niveles, el estrés se constituye como una situación positiva, que ayuda al individuo a tomar decisiones, evitar peligros o cumplir con labores en fecha límite. Pero cuando esta situación dura por mucho tiempo y existe gran presión o carga laboral, puede dañar la salud²⁰.

Asimismo, la Asociación Americana de Psicología afirma que el estrés es descrito comúnmente como una sensación de preocupación, agobio y agotamiento que afecta a cualquier persona sin distinción de género, edad o circunstancias personales, dando lugar a problemas de salud psicológica y física. El estrés crónico es resultado de una serie de estresores

cotidianos en la vida, que, si no son atendidos o manejados de manera adecuada, puede conllevar a consecuencias graves tanto fisiológicas como mentales²¹.

b) Características del estrés.

Según Peiró, el estrés tiene las siguientes características²²:

- Es un estímulo de presión que percibe el individuo en una determinada situación.
- Origina una alteración temporal o permanente en situaciones muy intensas o donde se percibe una amenaza.
- Es una respuesta psicósomática ante un cierto estímulo o estresor fuente de estrés.
- Es una transacción entre el entorno y el individuo, de tal manera que se convierte en una experiencia subjetiva la cual se puede apreciar a simple vista en el individuo con síntomas tales como cansancio, fatiga o nerviosismo.

Myers indica que otras de las características del estrés son las siguientes²³:

- Es un proceso en el cual el individuo evalúa la situación y responde a acontecimientos o amenazas que desafían su bienestar, creándose un sistema de lucha interna o huida de la situación estresante.
- Es un síndrome de adaptación general con tres etapas: alarma, resistencia y finalmente agotamiento.

c) Causas.

Las principales causas y factores de riesgo que originan el estrés, según el Instituto de Seguridad y Servicio Social de México (ISSSTE), están causadas por factores de riesgo en el cual el individuo siente una amenaza que atenta contra su bienestar. La mayoría de las personas controlan dichas situaciones con decisiones acertadas, pero sin embargo otras personas pueden tener problemas para afrontar dichas situaciones estresantes,

causando niveles moderados o severos de estrés. Estos factores causantes son²⁴:

- **De origen psicosocial.**

El estrés es resultado de la interacción entre comportamiento social y la forma en como nuestros sentidos y sistema nervioso interpretan dichos comportamientos, es decir que el estrés social está relacionado a las a los eventos que suceden en nuestras vidas. Dichos eventos pueden ser los siguientes: Conflictos sociales, cambio o carga de trabajo, desengaños o celos, pérdidas personales, presión del tiempo, problemas económicos, cambios en las relaciones familiares, jubilación, dificultad para la toma de decisiones, entre otros²⁴.

- **De origen bio-ecológico.**

Las causas bioecológicas están originadas por aquellas actividades derivadas de las funciones orgánicas de nuestro cuerpo, los cuales pueden verse alterados por agentes estresantes que surgen en nuestro entorno o ambiente. Tenemos así a los factores biológicos, que dan lugar a la aparición del estrés ante una enfermedad por virus, bacterias, sustancias tóxicas, o por otras anormalidades del organismo tales como la obesidad, el hambre y el dolor. La actividad física también puede producir estrés, esto debido a la demanda de energía o el no realizar ejercicio físico. Otros factores ambientales relacionados con la aparición del estrés son el calor, contaminación del aire, estímulos ópticos, el ruido, entre otros²⁴.

- **De origen psicoemocional y de personalidad.**

El estrés puede estar causado por la dinámica psicológica en el individuo, es decir, la forma como percibe y siente las cosas, asignando un valor a las situaciones estresantes que se le presente, manifestándose en comportamientos y actitudes de riesgo producto de alteraciones somáticas y psíquicas. En

otras palabras, ciertas personas pueden tener personalidades con tendencia a sufrir estrés. Los trastornos psicológicos también pueden causar situaciones estresantes, los cuales pueden estar acompañados de miedo, pánico, preocupación excesiva, depresión y ansiedad generalizada²⁴.

Ochante F, Pimentel S, Tello M. citan a Seyle, quien menciona los principales estresores que desencadenan al estrés son:²⁵

- Factores ambientales:
 - ✓ Recortes salariales
 - ✓ Sobrecarga de trabajo.
 - ✓ Crisis económica.
- Factores organizacionales.
 - ✓ Demandas de tareas en el centro laboral
 - ✓ Demandas de responsabilidades
 - ✓ Estructura organizacional inadecuada
 - ✓ Falta de liderazgo organizacional
 - ✓ Malas relaciones interpersonales
- Factores individuales.
 - ✓ Problemas familiares
 - ✓ Problemas económicos
 - ✓ Trastornos de personalidad²⁵.

d) Fases del estrés.

Ávila J. explica que para que el estrés crónico se origine, debe pasar por 3 fases²⁶:

- **Fase de huida o alarma:** En el cual el organismo es preparado por el sistema nervioso central para producir el máximo de energía y alerta ante una situación difícil, produciéndose ciertos cambios químicos y hormonales activados por el cerebro por reacción en cadena, manifestándose por una tensión muscular, agudización de sentidos, incremento de frecuencia cardiaca y flujo sanguíneo²⁶.

- **Fase de resistencia:** Es cuando el organismo intenta volver a su estado de relajación o estado normal, produciéndose una nueva respuesta fisiológica, pero sin embargo las hormonas se mantienen alerta ante cualquier estímulo²⁶.
- **Fase de agotamiento:** Es cuando el estrés es convertido en crónico, en el cual el organismo mantiene un estado de alerta constante y alteración profunda, ocasionando problemas físicos y demandas estresantes que terminan por agotar al organismo y causando alteraciones psicoemocionales²⁶.

e) Fisiopatología.

Dubrin explica, que, en la aparición del estrés, participan diversas reacciones fisiológicas con activación de hormonas cuando el cuerpo humano tiene que hacer frente a una amenaza o factor estresante, provocando una alteración fisiológica en corto plazo, tales como aumento de la tensión arterial, elevación de frecuencia cardíaca, incremento de glucosa en sangre, alteraciones de la coagulación sanguínea, entre otros²⁷.

Del Río J. menciona que los agentes inductores del estrés, constituyen detonadores que dan lugar a respuestas orgánicas capaces de crear un desequilibrio en los mecanismos reguladores de homeóstasis del cuerpo, perdiendo la capacidad de mantener un buen balance fisiológico en límites normales. La respuesta de estos factores estresantes, impactan en estructuras somáticas, endocrinas, nerviosas y cursan con alteraciones metabólicas, dando lugar al Síndrome General de Adaptación (llamado también SGA) en donde se originan tres situaciones: Aparición de respuesta inmediata el cual es medida por el sistema nervioso simpático; defensa psicofisiológica, el cual se presenta en el momento que se experimenta una estimulación crónica, participando en esta situación la hipófisis, hipotálamo y adrenal. Si el individuo no puede controlar el factor estresante, ocurrirá una

reacción de desgaste, en el cual se crea un estímulo crónico que conduce a una alteración fisiológica y psicológica severa²⁸.

La capacidad de adaptación y de complejidad en las respuestas fisiológicas de la persona, según Del Rio J, son reguladas por la liberación de una serie de hormonas segregadas del hipotálamo, tales como la corticotrofina (ACTH-RH) y la Adrenocorticotrófica (ACTH), quienes juntamente con la somatostatina y la norepinefrina estimulan la secreción de glucocorticoides que provocan hipertrofia o hiperplasia corticosuprarrenales y glucocorticoides, dando lugar al aumento de la presión sanguínea, de glucosa, lipólisis, inflamación, supresión del sistema inmunitario, y secreción de ácido en el sistema digestivo. Algunos investigadores afirman que cuando los factores del estrés son percibidos por el individuo, se origina una cascada de eventos, los cuales están relacionados al mecanismo del eje hipotalámico – corteza adrenal – hipófisis, el cual finalmente provoca una liberación de corticoides con efectos fisiológicos²⁸.

f) Sintomatología

La Asociación de especialistas en prevención y salud laboral (2016), explican que existen una serie de síntomas que caracterizan al estrés crónico, los cuales son²⁹:

Síntomas emocionales:

- Mal humor o mal genio
- Agitación, incapacidad para estar relajado
- Irritabilidad
- Sentimiento de estar abrumado
- Soledad y aislamiento
- Depresión o gran infelicidad.
- Preocupación constante²⁹

Síntomas físicos:

- Dolores musculares

- Náuseas y mareos
- Diarrea o constipación
- Resfriados frecuentes
- Dolor torácico y taquicardia
- Pérdida del deseo sexual²⁹

Síntomas cognitivo-conductuales.

- Falta o aumento de apetito
- Alteración del sueño
- Aislamiento social
- Consumo de sustancias nocivas o relajantes
- Tics nerviosos (morderse las uñas, mover las piernas)
- Rechazar responsabilidades.
- Problemas para concentrarse²⁹

g) El estrés en personal de enfermería.

Piñero M. explica que el personal de enfermería es identificado como un profesional que es muy susceptible de sufrir niveles altos de estrés como consecuencia de la gran implicancia psicológica y emocional que le exige su trabajo asistencial del cuidado de enfermería y otros aspectos asociados con la organización en la que se desempeña. Menciona también que otras causas que generan estrés en el personal de enfermería son aquellos relacionados con la insatisfacción laboral, los frecuentes cambios de turno o de puesto de trabajo, sobrecarga de tareas, conflicto con compañeros de trabajo o superiores, y falta de apoyo social. El estrés en enfermería, además de producir una serie de consecuencias importantes en la salud general física y psicológica (problemas psicosomáticos, hipertensión arterial, nerviosismo, ansiedad, etc), también afectará en forma directa o indirectamente a su propia organización, a su desempeño laboral, al funcionamiento del servicio médico en el cual labora, y en la asistencia de los pacientes (baja calidad de atención). Refiere también que algunas investigaciones asocian a los altos grados de

estrés con ciertas áreas o servicios del establecimiento de salud, tales como el de hospitalización, emergencia o unidad de cuidados críticos, debido a la demanda de atención y sobrecarga laboral³⁰.

Cortaza L, Torres F. afirman que a nivel mundial se considera al estrés laboral como un problema muy importante, específicamente en los profesionales de la salud que realizan su actividad en el campo hospitalario, debido a que el hospital es un centro laboral que tiene gran capacidad de generar altos niveles de estrés, gracias a las altas demandas laborales y escaso control o autonomía sobre sí mismo, lo que origina una tensión laboral residual la cual se verá reflejada en los indicadores de salud y calidad de atención al usuario o paciente. El centro hospitalario es también un espacio donde se encuentra con mucha frecuencia equipos de trabajos distintos, cansados, apáticos, con manifestaciones o síntomas de estrés, pudiendo producir desmotivación, despersonalización y baja realización persona, que generan algunas veces insatisfacción, conflictos y mal desempeño en las labores³¹.

Específicamente, Cortaza L, Francisco M. manifiestan que los enfermeros constituyen un gran grupo de trabajo dentro del hospital que emplean un tiempo considerable de intensa relación con pacientes que se encuentran en grandes problemas de salud y que necesitan de intervenciones de salud; ya sea por la condición médica en la que se encuentran, o por sus problemas psicológicos. La relación enfermera-paciente muchas veces producen eventos de gran carga emocional para el profesional enfermero, siendo necesario controlarlas cuidadosamente para que dicha situación sea resuelta en forma eficiente. En muchos casos estas situaciones cursan con un desenlace fatal o negativo que es acompañado por sentimientos de rabia, desesperación, frustración y temor por parte del personal de enfermería³¹.

Míguez S. menciona que los principales factores relacionados con el estrés en el personal de enfermería son la falta de autonomía y de especificidad de funciones, dependiendo de la organización del trabajo, desencadenándose una serie de conflictos internos que deterioran el desenvolvimiento de los enfermeros en sus labores encomendadas, en incluso pueden sentir gran despersonalización y bajo desarrollo o realización personal por las malas relaciones con sus compañeros o con una deficiente organización. La presencia de estos conflictos generará un negativo ambiente de trabajo, incrementando a su vez los niveles de estrés en el personal de enfermería³².

h) Medición del Estrés: Inventario de Maslach.

Sánchez P, y Sierra V. manifiestan que el MBI es un inventario creado por los autores Maslach y Jackson en el año 1981, el cual plantea una serie de enunciados sobre los pensamientos y sentimientos de desgaste psicoemocional en el trabajo³³. Consta de 3 dimensiones, según Maslach C., las cuales se describen a continuación³⁴:

- **Agotamiento emocional:**

El agotamiento emocional es el cansancio a la respuesta del trabajador ante situación estresante, mostrando una correlación positiva entre aquellas demandas impuestas en su trabajo y los problemas de salud que le ocasiona debido al estrés, obligando al trabajador a que se comprometa en actividades con gran presión, provocándole cansancio y preocupación³⁴.

- **Despersonalización.**

Constituye la insensibilidad, respuesta negativa, cinismo o falta excesiva de interés por las cosas personales o de ciertas actividades como consecuencia de la sobrecarga laboral y los conflictos personales. Se caracteriza por la falta de ánimo, de

motivación por realizar sus labores y bajo valor de las cosas que realiza³⁴.

- **Realización personal.**

Se caracteriza por un sentido de ineficacia y baja autoestima con la labor que realiza, producto de la falta de recursos para realizar su labor o trabajo, carencia de instrumentos o herramientas, lo que origina una baja realización con su profesión³⁴.

3.2.2. Desempeño laboral

a) Definición

El desempeño laboral es definido por Chiavenato I. como la capacidad de los individuos que laboran en una institución para el logro de objetivos, sujeto a comportamientos y resultados conseguidos, el cual va acoplado a la capacidad, profesionalismo y aspectos individuales, entre los que se pueden mencionar: Las necesidades que poseen, destrezas, y aptitudes, los cuales se relacionan entre sí, con la administración de la empresa y con el entorno laboral en general. También afirman que el buen desempeño laboral es la fortaleza más importante de la que se vale la organización³⁵.

Reynaga Y. cita a Bittel L, quien afirma que el desempeño laboral, aparte de ser la habilidad que realiza el trabajador, ésta se ve influenciada por una serie de expectativas del empleado sobre su trabajo, las actitudes que adopta para el logro de objetivos y su deseo de armonía y superación. Por tanto, el desempeño laboral está relacionado con los conocimientos y las habilidades que emplea el trabajador durante sus labores con miras a consolidar los objetivos de la organización. Por tanto, el desempeño laboral es la conducta real o comportamiento del trabajador en el desarrollo de sus obligaciones o deberes para con la empresa en la que labora, es decir, hacer lo que sabe según su profesionalismo. Esto

comprende la preparación técnica, experiencia acumulada, eficacia en la toma de decisiones, las destrezas que ejecuta en los procedimientos laborales, y las buenas relaciones interpersonales dentro de la organización³⁶.

Lobo B. define al desempeño laboral como aquella actividad realizada por un individuo mediante un proceso ordenado, con metas de trabajo y desenvolvimiento profesional o de especialización de su habilidad. El desempeño laboral es aquella acción o comportamiento que se pueden observar en el personal o equipo de salud, actividades que son vitales para lograr los objetivos de la organización, y que pueden ser ajustados según los requisitos previos de capacidades en cada trabajador en relación a su nivel de compromiso con su labor. Por ello, las instituciones de salud deben contar con un sistema de evaluación del desempeño de trabajadores que permitan analizar si los profesionales se están desempeñando adecuadamente y cumplen con sus funciones, por el contrario, si se detectan debilidades, la organización debe adoptar medidas correctivas que ayuden al personal de enfermería afianzar sus competencias y habilidades, en beneficio de aplicar un buen cuidado y atención a los usuarios³⁷.

b) Desempeño laboral en personal de enfermería.

Espinoza A, Gibert M, Oria M, afirman que enfermería es caracterizada por ser una profesión que vela por el cuidado de la familia, comunidad e individuo, por lo que es necesario que desarrolle y defienda capacidades y actitudes positivas que contribuyan a su quehacer y ser, logrando de esta manera que sea un profesional con humanismo, crítico, solidario, creativo y responsable en cada una de sus labores encomendadas, lo que permitirá que se satisfagan las necesidades de las personas enfermas y sanas que acuden al establecimiento de salud. en este contexto, el desempeño laboral se manifiesta en el enfermero como una actividad social y práctica en relación a su habilidad asistencial,

logrando que se contribuya a una atención de calidad y afianzamiento de su profesión³⁸.

Mulens I, manifiesta que el desempeño del personal de enfermería constituye la capacidad demostrada por él, a través del desarrollo de funciones, obligaciones y habilidades inherentes al campo de la enfermería, en donde se refleja su dominio profesional, técnico y humano, así como el liderazgo que debe poseer para una adecuada correspondencia entre el saber hacer y el ser, tomando en consideración su papel trascendental en la atención social, biológica y psicológica de los pacientes, por ello es fundamental que se analice el desempeño laboral de enfermeros para determinar la calidad de sus actividades que repercuten en la recuperación del paciente³⁹.

Hernando A, explica que el profesional enfermero, es un integrante vital en el equipo multidisciplinario de salud, tomando un rol protagónico para la promoción de la salud, tratamiento y prevención de la enfermedad en los individuos. Las funciones principales de los enfermeros son de tipo educativas, asistencial, administrativa y de investigación, basado en proporcionar cuidados humanos con enfoque holísticos y de forma personalizada según la condición del paciente, con la aplicación de métodos y teorías propios de la disciplina, que contribuyan al mejoramiento de los problemas de salud del individuo, el fomento de autocuidado y adaptación del mismo a su medio social, repercutiendo en su calidad de vida y bienestar con la gestión del cuidado en forma eficiente⁴⁰.

c) Evaluación del desempeño laboral.

En palabras de Urbina O, Soler S, Otero M, la evaluación del desempeño laboral debe ser evaluado según la estructura del proceso de trabajo asignado y el accionar de los profesionales, desagregándolo en roles y funciones relacionados a las tareas en las que se desenvuelve el profesional o trabajador⁴¹.

La evaluación de desempeño laboral, es caracterizada porque tiene lugar dentro del contexto de los servicios sanitarios, en donde se verificará el comportamiento y actuar del personal de enfermería en relación a:

- La forma como organiza, utiliza y retiene los conocimientos adquiridos en su profesión.
- La forma como integra y organiza sus habilidades en la práctica asistencial.
- La forma como se interrelaciona y actúa con sus demás compañeros integrantes del equipo de salud, en relación a la atención del individuo, familia o comunidad⁴¹.

Con la evaluación de desempeño en enfermeros, se busca analizar la información oportuna y relevante sobre las capacidades y competencias del mismo, y se permita una toma de decisiones eficiente para mejorar su labor. Por ello es necesario que se tome en cuenta a la hora de evaluar dicha área, las condiciones de trabajo, las características personales del enfermero, a fin de observar los problemas identificados y abordarlos desde el área gerencial y organizacional⁴¹.

Para la evaluación de desempeño, es fundamental la utilización de técnicas, métodos y procedimientos que nos proporcionen información confiable y válida sobre diferentes aspectos de tipo cognitivo, volitivos y psicomotores en relación a la actuación laboral del enfermero, constituyendo una evaluación combinada de desempeño y competencia. Por ello, este procedimiento debe emplear métodos prácticos, los que pueden ser complementados con algunas tareas y métodos teóricos, desarrollados en el contexto de los servicios de salud y con la intervención de actores dentro del proceso de salud-enfermedad. Dichas técnicas y procedimientos empleados con mayor frecuencia son:

- Observación directa del desempeño de enfermeros.
- Entrevista a dirigentes, supervisores o gerente.

- Entrevista a los pacientes.
- Autoevaluación del desempeño
- Auditoría, etc⁴¹.

Chen L, et al mencionan que el desempeño del personal sanitario es susceptible de mejoramiento con los siguientes procedimientos⁴²:

- Supervisión imparcial y objetiva
- Salarios aceptables que influyen en productividad y calidad de atención
- Capacitación para mejoramiento de competencias
- Mejores condiciones de trabajo con disminución de riesgos laborales
- Incentivos económicos
- Mejor infraestructura.

3.3. Identificación de las variables.

3.3.1. Variable 1: Estrés:

- ✓ Agotamiento emocional
- ✓ Despersonalización
- ✓ Realización personal

3.3.2. Variable 2: Desempeño laboral:

- ✓ Productividad laboral
- ✓ Eficiencia laboral
- ✓ Eficacia laboral

IV. METODOLOGÍA.

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

Tipo de investigación.

De acuerdo al tipo de investigación, el presente estudio es descriptivo, cuantitativo y transversal.

- Constituye un estudio descriptivo, ya que la finalidad es analizar las características o principales aspectos de cada una de las variables de estudio, según su magnitud o nivel.
- Es cuantitativo, porque los resultados que se obtengan de la ejecución del presente estudio, serán mostrados en datos numéricos mediante frecuencias y porcentajes.
- Es transversal, porque el estudio se realiza en un tiempo determinado, con muestra y lugar bien definido.

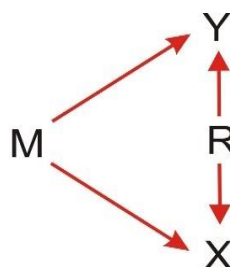
Nivel de investigación.

El estudio tiene un nivel:

- Relacional: En el cual, la investigación pretende analizar el grado de relación entre variables de estudio, utilizando una prueba estadística para determinar la dependencia o independencia entre ellos.

4.2. Diseño de Investigación.

Según la naturaleza de los objetivos, el presente estudio corresponde a un diseño “correlacional” en donde se determinará si la variable 1 se relaciona con la variable 2, por lo que su estructura es la siguiente:



En donde:

M = Muestra de estudio (Personal de enfermería).

Y = Variable 1 (Estrés)

X = Variable 2 (Desempeño laboral)

R = Relación entre variable 1 y 2.

En este contexto, el estudio pretende determinar si el estrés se relaciona con el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica.

4.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala y valor final
Variable 1: Estrés	Mecanismo de defensa ante situaciones de presión o amenaza, caracterizado por tensión nerviosismo o cansancio extremo.	Determinación del nivel de estrés en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sentimiento de agobio ✓ Cansancio ✓ Fatigado al levantarse ✓ Agotamiento en el trabajo ✓ Frustración con el trabajo ✓ Trabajo demasiado 	Escala: Ordinal Valor final: Nivel alto Nivel medio Nivel bajo
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trato inhumano. ✓ Insensibilidad ✓ Endurecimiento emocional ✓ Desvalorización del paciente ✓ Sentimiento de culpa con el paciente 	
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Labor eficaz con el paciente. ✓ Influencia positiva en la vida del paciente. ✓ Sentirse activo ✓ Creación de atmósfera relajada con el paciente ✓ Estimulación después de trabajar con el paciente. 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala final	
Variable 2: Desempeño Laboral	Es el rendimiento de un individuo en sus labores o actividades de trabajo en relación a las funciones y tareas que se le asignan.	Análisis del nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica.	Productividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Logro de tareas ✓ Productividad ✓ Cumplimiento de metas laborales ✓ Cumplimiento de objetivos laborales ✓ Trabajo adecuado 	Escala: Ordinal	
			Eficacia laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Metas cumplidas en cronograma ✓ Tareas asignadas cumplidas ✓ Cumplimiento de funciones del puesto ✓ Calidad del trabajo ✓ Ejecución adecuada de actividades asignadas. 		Valor final: Nivel Bueno
			Eficiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsabilidad en tareas asignadas. ✓ Conocimiento técnico de sus funciones ✓ Liderazgo laboral y cooperación en equipo. ✓ Adaptación a nuevos cambios en el ambiente laboral ✓ Ejecución de actividades con optimización. 		

4.4. Hipótesis General y Específicas

4.4.1. Hipótesis General.

Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.

4.4.2. Hipótesis Específicas.

H1. Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.

H2. Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.

H3. Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021

4.5. Población – Muestra

4.5.1. Población.

La población de investigación fue el personal de enfermería de Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro Ica 2021, en total 47 enfermeros.

Muestra:

Para hallar la muestra, se utilizó el tamaño censal, en el cual las investigadoras decidieron utilizar a la totalidad de la población para que integren la muestra del estudio, esto debido a la reducida cantidad de personal de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica. Por lo tanto, la muestra final es de 47 enfermeros (técnicos de enfermería y licenciados de

enfermería). Sin embargo, se tuvieron en cuenta los criterios de inclusión y exclusión siguientes:

- **Criterios de inclusión:**
 - Personal de enfermería de servicio emergencia
 - Personal de enfermería con tiempo considerable de labor en el servicio (2 a más meses).
 - Personal de enfermería que aceptó participar en la investigación.
- **Criterios de exclusión:**
 - Personal de enfermería de otros servicios médicos del hospital distintos a emergencia.
 - Personal de enfermería laborando recientemente en el servicio (menos de 2 meses).
 - Personal de enfermería que no aceptó participar en la investigación.

4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y confiabilidad.

4.6.1. Técnicas de recolección de información.

Para obtener los datos relevantes en cumplimiento de los objetivos propuestos en el presente estudio, se utilizó la siguiente técnica:

- **Encuesta:** Consistió en que los enfermeros del Servicio de Emergencia del Hospital, contesten a una serie de preguntas en material impreso, sobre su percepción del estrés y desempeño laboral.

4.6.2. Instrumento de recolección de información.

El instrumento de recojo de datos, fue un cuestionario que contiene los siguientes apartados:

Parte I. Datos Generales:

Con 6 preguntas sobre aspectos sociodemográficos y de actividad laboral en el Hospital:

- Cargo que desempeña, edad, sexo, estado civil, lugar de procedencia, Tiempo laborado en el Servicio.

Parte II. Inventario Maslach Burnout Inventory – MBI.

Test que mide el grado de estrés en los profesionales de enfermería, elaborado por sus autores: Maslach y Jackson en el año 1981, el cual es utilizado con mucha frecuencia en la actualidad para los profesionales de la salud. Este inventario tiene una puntuación que va de 0 a 6 puntos para cada pregunta. Consta de 22 preguntas en 3 dimensiones:

- Agotamiento emocional: O cansancio emocional, referido a la sobrecarga o esfuerzo psíquico que percibe personal de enfermería.
- Despersonalización: Referido a la alteración de la percepción y de su rol como ser social.
- Realización personal: Relacionado al logro de aspiraciones personales o placer por su habilidad profesional.

Parte III. Test de Desempeño Laboral.

Es un cuestionario que mide el nivel de desempeño laboral en profesionales de enfermería, elaborado por los autores Mitma M, Robles R. en el año 2018⁴⁴. Consta de 4 alternativas de respuesta (escala Likert) para 15 preguntas en 3 dimensiones:

- Productividad laboral: El cual mide la cantidad de trabajo que alcanza cumplir el personal de enfermería.
- Eficacia laboral: Relacionado a la capacidad que tiene el enfermero para cumplir las metas laborales.
- Eficiencia laboral: En el cual se analiza la calidad de la labor o el cumplimiento adecuado de las labores encomendadas.

Validez y confiabilidad del instrumento.

En el caso del Inventario de Estrés de Maslach, ha sido validado por la autora Torres T. en el año 2018, adaptado a profesionales de la salud, con la ayuda de 5 expertos en el tema. Asimismo, realizó la confiabilidad Alfa de Cronbach,

obteniendo un puntaje mayor a 0.90 (Alta confiabilidad), lo que muestra su alta consistencia interna y fiabilidad para ser aplicado a profesionales de enfermería.

En lo que respecta al cuestionario de Desempeño laboral, éste fue validado por los autores: Mitma M, Robles R. en el año 2018⁴⁴ con el juicio de 4 expertos en el tema. Asimismo, realizaron la confiabilidad del Instrumento, obteniendo un puntaje Alfa de Cronbach de 0.805 (Alta confiabilidad), lo que consolida su aplicación para el personal de enfermería.

4.7. Recolección de datos

La recolección de la información necesaria para el estudio, fue obtenida durante el mes de Mayo del 2021, mediante una encuesta en forma presencial, al tener acceso al personal de enfermería. Previamente se solicitó el permiso correspondiente al Director Ejecutivo del Hospital Santa María del Socorro para ejecutar el estudio, solicitándose a la vez el apoyo del Departamento de Enfermería en el Servicio de Emergencia y coordinadores de gestión de calidad en salud del Hospital. Previamente a la ejecución de las encuestas, se les orientó a cada uno de los enfermeros sobre la importancia del estudio, haciéndoles firmar el correspondiente consentimiento informado de participación voluntaria. Además, se le manifestó a cada uno de los enfermeros que debían contestar todas las preguntas marcando una sola alternativa o casillero, y que sus respuestas eran anónimas, por lo que debían responder con total sinceridad. Los 47 enfermeros procedieron a contestar el cuestionario en forma ordenada, logrando de esta manera obtener la información necesaria para el estudio.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Procesamiento de datos: Tuvo la siguiente secuencia:

- Clasificación de datos.
- Codificación de datos en sábana Excel.
- Tabulación de datos y obtención de resultados con programa estadístico SPSS Versión 25.
- Análisis e interpretación de datos obtenidos.

Análisis estadístico descriptivo: Para analizar e interpretar los datos, se hizo primeramente uso de la estadística descriptiva con los programas informáticos estadísticos, en donde se analizó la magnitud de cada una de las variables de estudio mediante frecuencia y porcentajes.

Análisis estadístico inferencial: Posteriormente se realizó la técnica del análisis bivariado, en donde se determinó si existe relación entre la variable 1 y la variable 2.

V. RESULTADOS

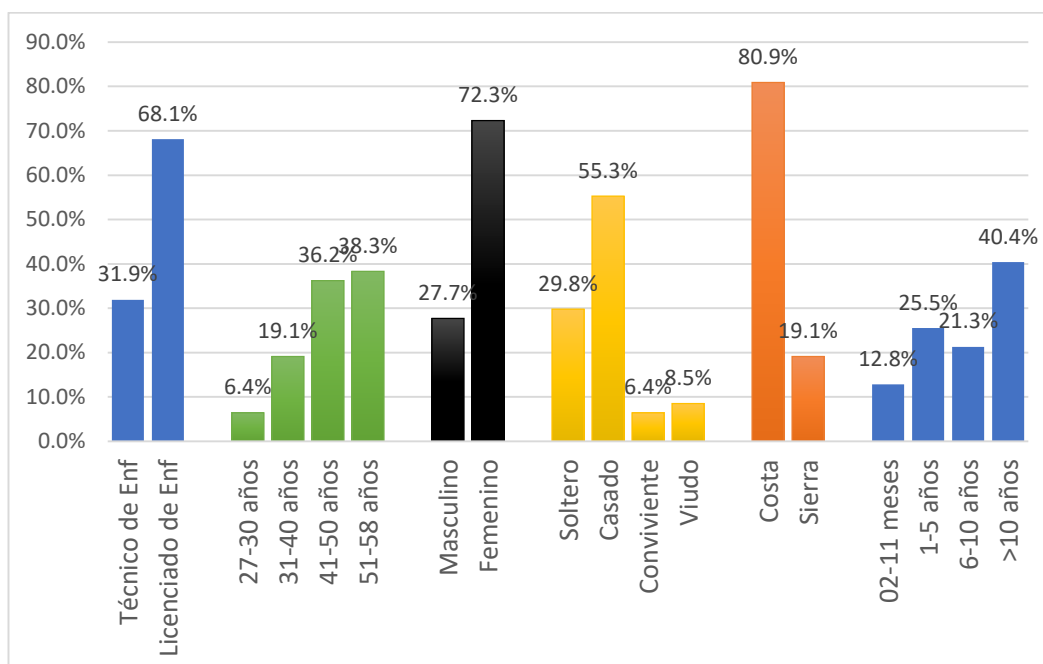
5.1. Presentación e interpretación de resultados.

5.1.1. Datos generales de los participantes.

Tabla 1. Datos generales de personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021

Datos Generales		N° = 47	100 %
Cargo que desempeña	Técnicos de enfermería	15	31.9
	Licenciados de enfermería	32	68.1
Edad	27-30 años	3	6.4
	31-40 años	9	19.1
	41-50 años	17	36.2
	51-58 años	18	38.3
Sexo	Masculino	13	27.7
	Femenino	34	72.3
Estado civil	Soltero(a)	14	29.8
	Casado(a)	26	55.3
	Conviviente(a)	3	6.4
	Viudo(a)	4	8.5
Lugar de procedencia	Costa	38	80.9
	Sierra	9	19.1
Tiempo de labor en el servicio	02 a 11 meses	6	12.8
	1-5 años	12	25.5
	6-10 años	10	21.3
	Más de 10 años	19	40.4

Gráfico 1. Datos generales de personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021



Interpretación:

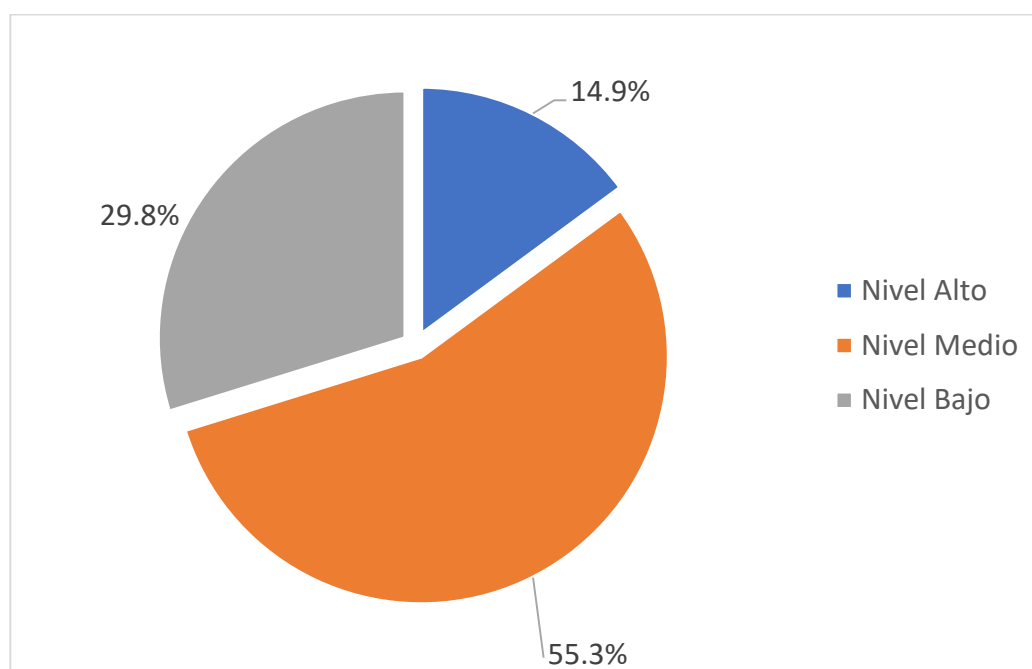
Según los datos generales del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica 2021, se observa que el 68.1% son licenciados de enfermería y 31.9% técnicos de enfermería. La edad predominante es 51-58 años con 38.3%, seguido de 41-50 años con 36.2%, 31-40 años con 19.1% y 27 a 30 años con 6.4%. El 72.3% son de sexo femenino y 27.7% masculino. El estado civil característico es casado con 55.3%, seguido de soltero 29.8%, viudo 8.5% y conviviente 6.4%. Mayormente provienen de la costa 80.9% y de la sierra el 19.1%. Con respecto al tiempo de labor en el servicio de emergencia, se observa que el 40.4% tiene más de 10 años laborando, 25.5% entre 1 a 5 años, 21.3% entre 6 a 10 años, y 12.8% entre 02 a 11 meses.

5.1.2. Estrés laboral en el personal de enfermería.

Tabla 2. Nivel de estrés laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021: Análisis Global

Estrés laboral Global	N°	%
Nivel Alto	7	14.9
Nivel Medio	26	55.3
Nivel Bajo	14	29.8
Total	47	100.0

Gráfico 2. Nivel de estrés laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021: Análisis Global



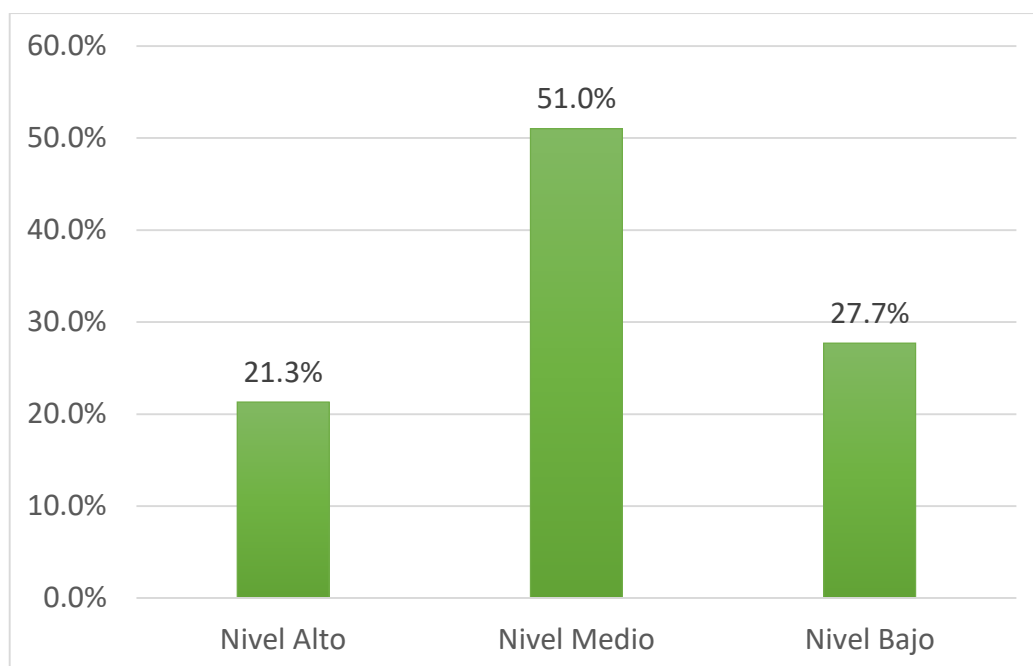
Interpretación:

En forma global se ha encontrado que el estrés laboral en el personal de enfermería es de nivel medio 55.3%, seguido de nivel bajo 29.8%, y nivel alto de estrés en el 14.9%.

Tabla 3. Nivel de estrés según “Agotamiento Emocional” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021

Agotamiento Emocional	N°	%
Nivel Alto	10	21.3
Nivel Medio	24	51.0
Nivel Bajo	13	27.7
Total	47	100.0

Gráfico 3. Nivel de estrés según “Agotamiento Emocional” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021



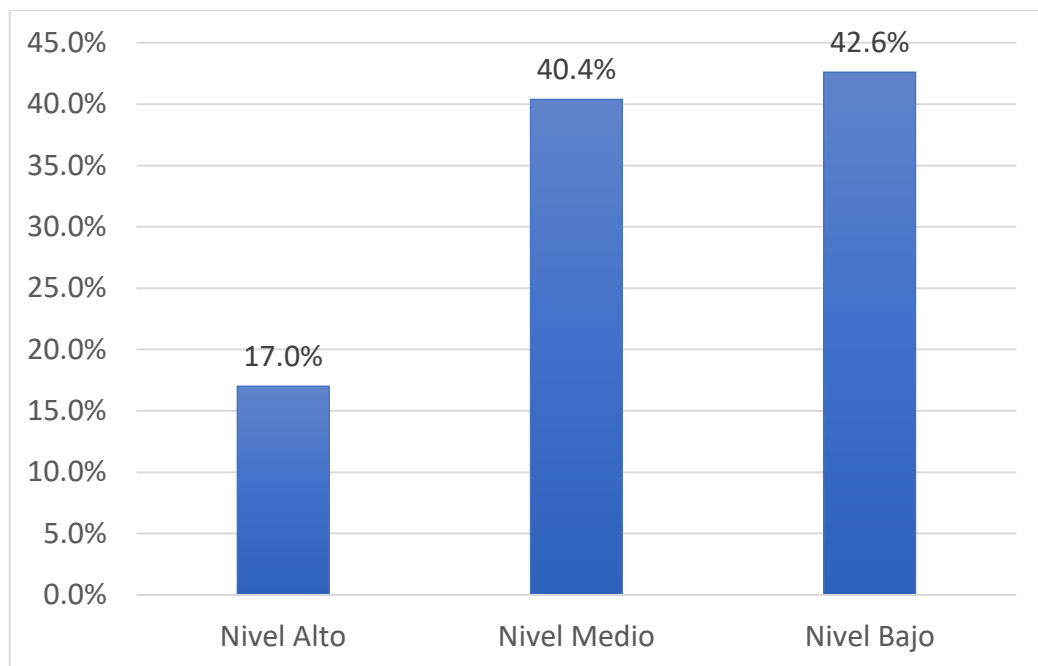
Interpretación.

Se observa que el 51.0% del personal de enfermería tiene un agotamiento emocional de nivel medio, seguido de 27.7% con nivel bajo, y 21.3% con nivel alto.

Tabla 4. Nivel de estrés según “Despersonalización” en personal enfermería de Servicio de Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021

Despersonalización	N°	%
Nivel Alto	8	17.0
Nivel Medio	19	40.4
Nivel Bajo	20	42.6
Total	47	100.0

Gráfico 4. Nivel de estrés según “Despersonalización” en personal enfermería de Servicio de Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021



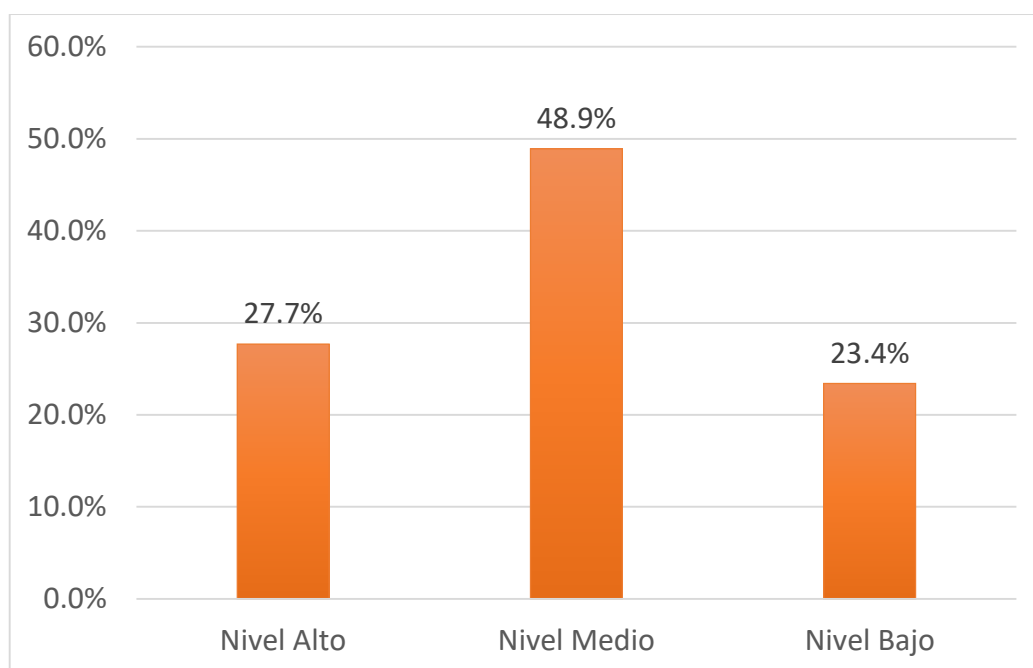
Interpretación.

Se observa que el 42.6% del personal de enfermería tiene una despersonalización de nivel bajo, seguido de 40.4% con nivel medio, y 17% con nivel alto.

Tabla 5. Nivel de estrés según “Realización personal” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021

Realización personal	N°	%
Nivel Alto	13	27.7
Nivel Medio	23	48.9
Nivel Bajo	11	23.4
Total	47	100.0

Gráfico 5. Nivel de estrés según “Realización personal” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021



Interpretación.

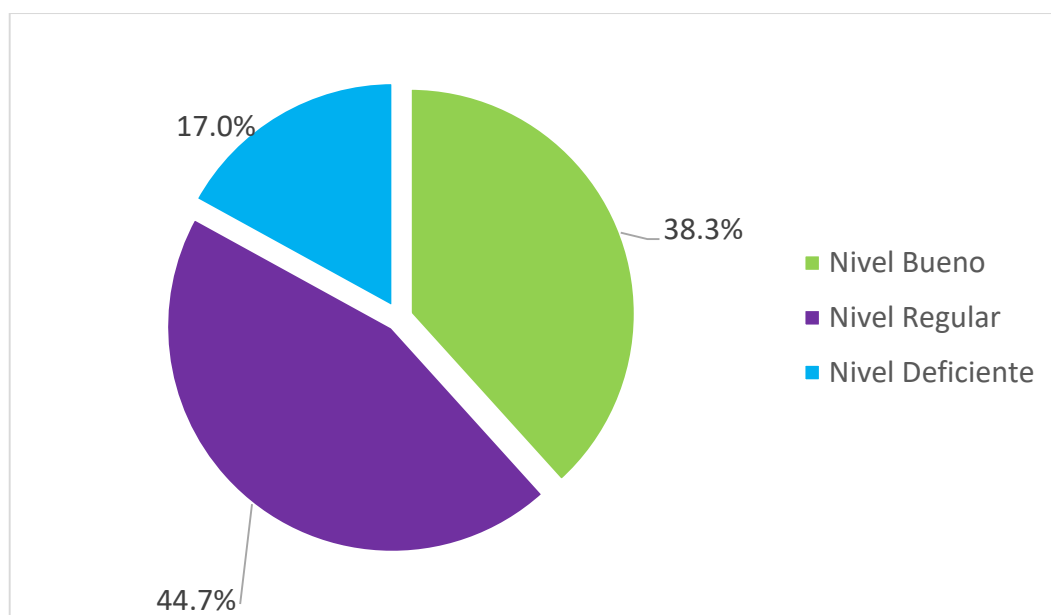
Se observa que el 48.9% del personal de enfermería tiene una realización personal de nivel medio, seguido de 27.7% con nivel alto, y 23.4% nivel bajo.

5.1.3. Desempeño laboral en el personal de enfermería.

Tabla 6. Desempeño laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021: Análisis Global

Desempeño laboral Global	N°	%
Nivel Bueno	18	38.3
Nivel Regular	21	44.7
Nivel Deficiente	8	17.0
Total	47	100.0

Gráfico 6. Desempeño laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021: Análisis Global



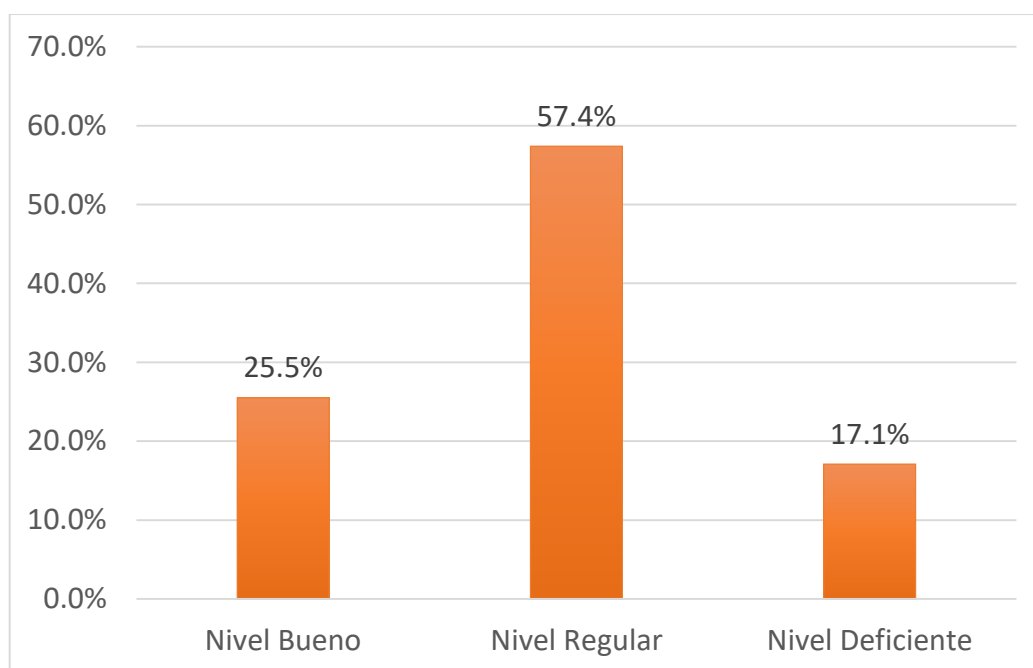
Interpretación.

En forma global se ha encontrado que el desempeño laboral en el personal de enfermería es de nivel regular con 44.7%, seguido de nivel bueno 38.3%, y nivel deficiente en el 17%.

Tabla 7. Desempeño laboral según “Productividad Laboral” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021

Productividad Laboral	N°	%
Nivel Bueno	12	25.5
Nivel Regular	27	57.4
Nivel Deficiente	8	17.1
Total	47	100.0

Gráfico 7. Desempeño laboral según “Productividad Laboral” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021



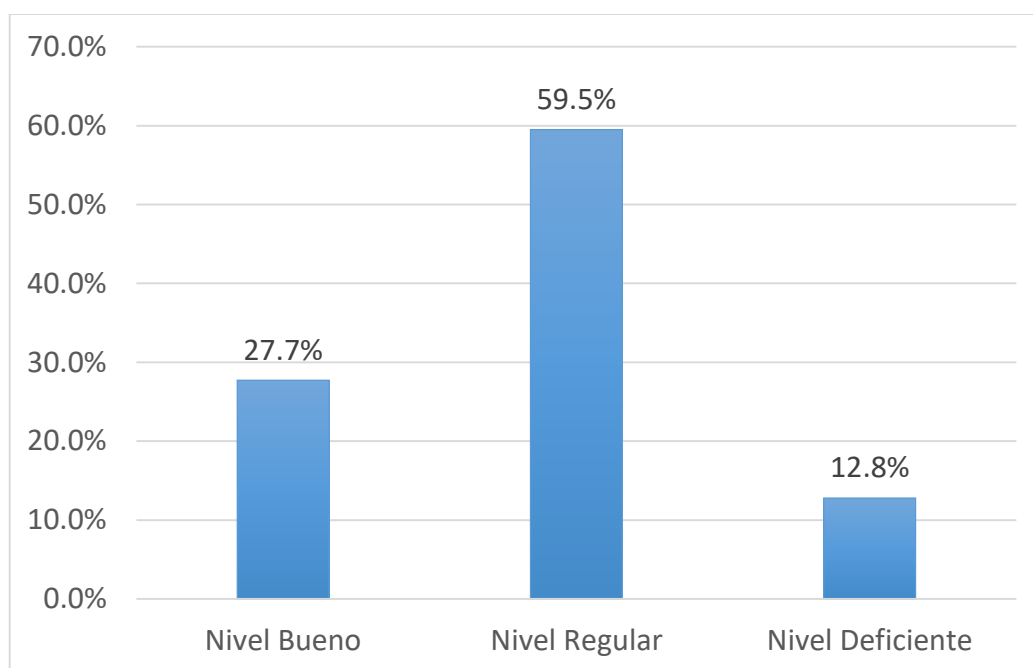
Interpretación.

Se observa que el 57.4% del personal de enfermería tiene una productividad laboral de nivel regular, seguido de 25.5% con nivel bueno, y 17.1% nivel deficiente.

Tabla 8. Desempeño laboral según “Eficiencia Laboral” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021

Eficiencia Laboral	N°	%
Nivel Bueno	13	27.7
Nivel Regular	28	59.5
Nivel Deficiente	6	12.8
Total	47	100.0

Gráfico 8. Desempeño laboral según “Eficiencia Laboral” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021



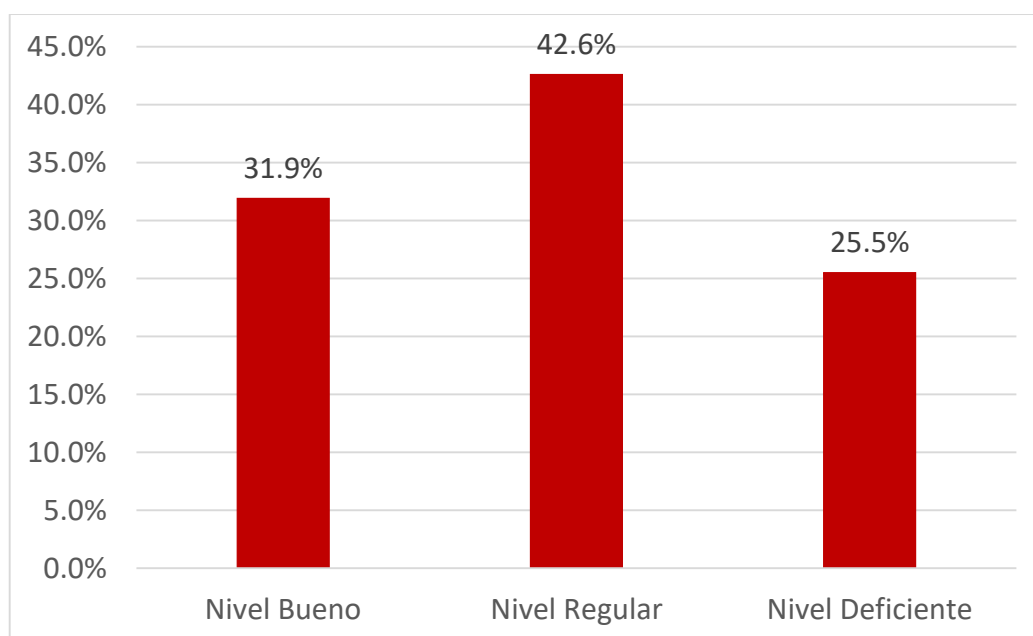
Interpretación.

Se observa que el 59.5% del personal de enfermería tiene una eficiencia laboral de nivel regular, seguido de 27.7% con nivel bueno, y 12.8% nivel deficiente.

Tabla 9. Desempeño laboral según “Eficacia Laboral” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021

Eficacia Laboral	N°	%
Nivel Bueno	15	31.9
Nivel Regular	20	42.6
Nivel Deficiente	12	25.5
Total	47	100.0

Gráfico 9. Desempeño laboral según “Eficacia Laboral” en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021



Interpretación.

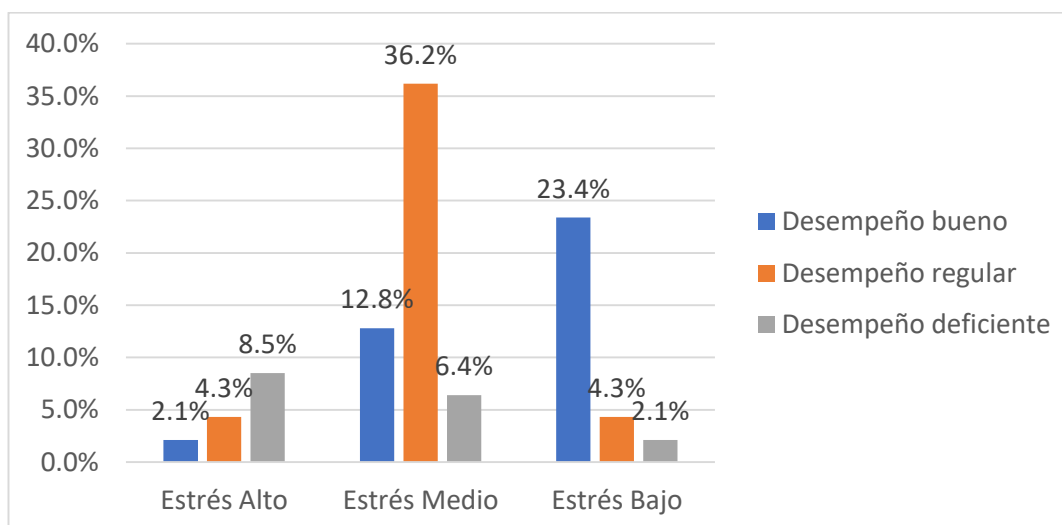
Se observa que el 42.6% del personal de enfermería tiene una eficacia laboral de nivel regular, seguido de 31.9% con nivel bueno, y 25.5% nivel deficiente.

5.1.4. Estrés según el desempeño laboral

Tabla 10. Estrés según desempeño laboral en personal de enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021

Estrés	Desempeño Laboral						Total	
	Nivel Bueno		Nivel Regular		Nivel Deficiente			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nivel Alto	1	2.1	2	4.3	4	8.5	7	14.9
Nivel Medio	6	12.8	17	36.2	3	6.4	26	55.3
Nivel Bajo	11	23.4	2	4.3	1	2.1	14	29.8
Total	18	38.3	21	44.7	8	17.0	47	100.0

Gráfico 10. Estrés según desempeño laboral en personal de enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021



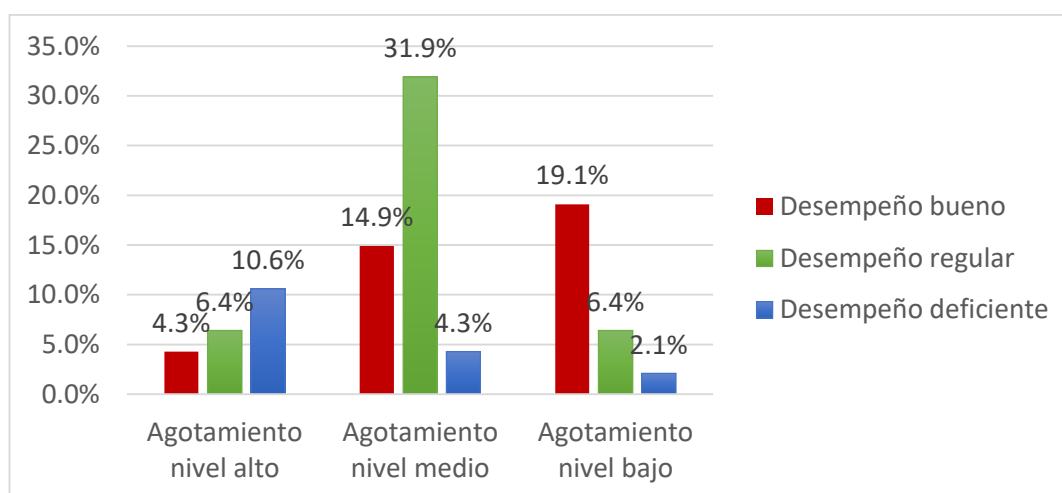
Interpretación:

Al correlacionar el nivel de estrés con el desempeño laboral del personal de enfermería, se puede observar que existe mayor proporción de estrés de nivel alto en aquellos enfermeros con desempeño laboral deficiente (8.5%), mayor proporción de estrés de nivel medio en aquellos enfermeros con un desempeño laboral regular (36.2%), y mayor predominio de estrés de nivel bajo en aquellos enfermeros que tienen un desempeño laboral de nivel bueno (23.4%).

Tabla 11. Agotamiento emocional según desempeño laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021

Agotamiento emocional	Desempeño Laboral						Total	
	Nivel Bueno		Nivel Regular		Nivel Deficiente			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nivel Alto	2	4.3	3	6.4	5	10.6	10	21.3
Nivel Medio	7	14.9	15	31.9	2	4.3	24	51.0
Nivel Bajo	9	19.1	3	6.4	1	2.1	13	27.7
Total	18	38.3	21	44.7	8	17.0	47	100.0

Gráfico 11. Agotamiento emocional según desempeño laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021



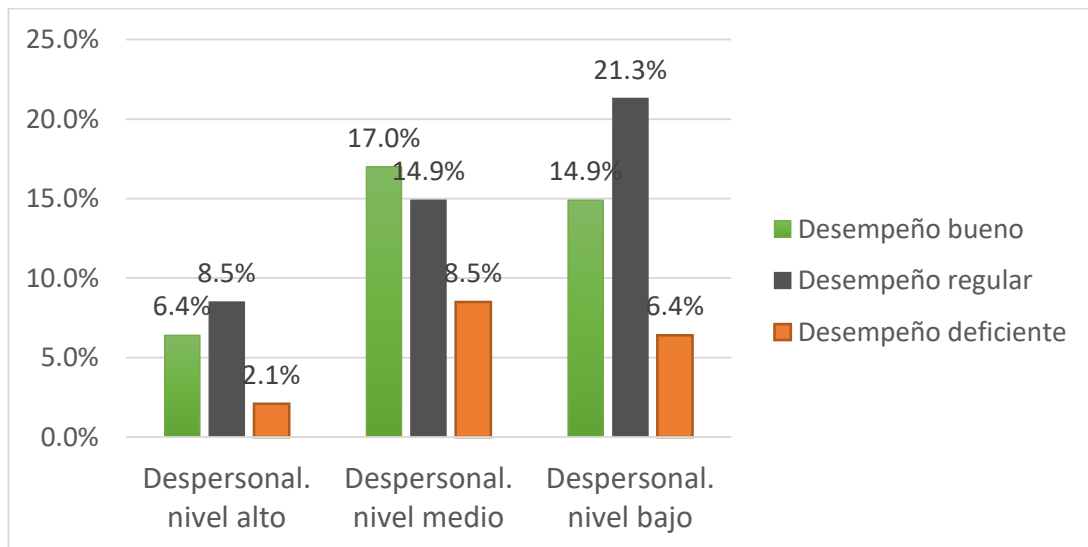
Interpretación:

Al correlacionar el nivel de agotamiento emocional con el desempeño laboral del personal de enfermería, se puede observar que existe mayor proporción de agotamiento emocional de nivel alto en aquellos enfermeros con desempeño laboral deficiente (10.6%), mayor proporción de agotamiento emocional de nivel medio en aquellos enfermeros con un desempeño laboral regular (31.9%), y mayor predominio de agotamiento emocional de nivel bajo en aquellos enfermeros que tienen un desempeño laboral de nivel bueno (19.1%).

Tabla 12. Despersonalización según desempeño laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021

Despersona -lización	Desempeño Laboral						Total	
	Nivel Bueno		Nivel Regular		Nivel Deficiente			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nivel Alto	3	6.4	4	8.5	1	2.1	8	17.0
Nivel Medio	8	17.0	7	14.9	4	8.5	19	40.4
Nivel Bajo	7	14.9	10	21.3	3	6.4	20	42.6
Total	18	38.3	21	44.7	8	17.0	47	100.0

Gráfico 12. Despersonalización según desempeño laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021



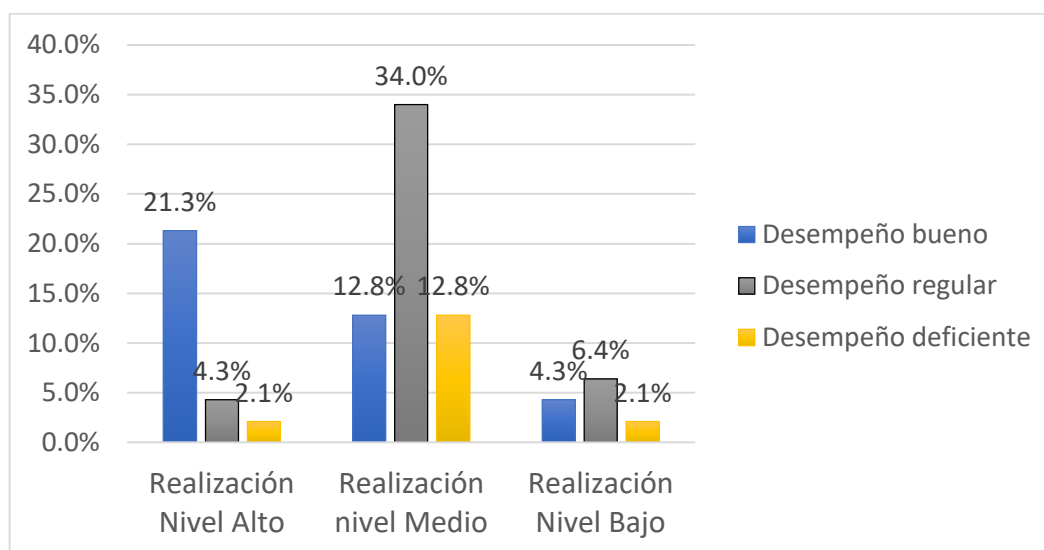
Interpretación:

Al correlacionar el nivel de despersonalización con el desempeño laboral del personal de enfermería, se puede observar que existe mayor proporción de despersonalización de nivel alto en aquellos enfermeros con desempeño laboral regular (8.5%), mayor proporción de despersonalización de nivel medio en aquellos enfermeros con un desempeño laboral bueno (17%), y mayor predominio de despersonalización de nivel bajo en aquellos enfermeros que tienen un desempeño laboral de nivel regular (21.3%).

Tabla 13. Realización personal según desempeño laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021

Realización personal	Desempeño Laboral						Total	
	Nivel Bueno		Nivel Regular		Nivel Deficiente			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nivel Alto	10	21.3	2	4.3	1	2.1	13	27.7
Nivel Medio	6	12.8	16	34.0	1	2.1	23	48.9
Nivel Bajo	2	4.3	3	6.4	6	12.8	11	23.4
Total	18	38.3	21	44.7	8	17.0	47	100.0

Gráfico 13. Realización personal según desempeño laboral en personal enfermería de Servicio Emergencia en Hospital Santa María del Socorro Ica, 2021



Interpretación:

Al correlacionar el nivel de realización personal con el desempeño laboral del personal de enfermería, se puede observar que el existe mayor proporción de realización personal de nivel alto en aquellos enfermeros con desempeño laboral bueno (21.3%), mayor proporción de realización personal de nivel medio en aquellos enfermeros con un desempeño laboral regular (34%), y mayor predominio de realización personal de nivel bajo en aquellos enfermeros que tienen un desempeño laboral de nivel regular (6.4%).

Prueba de Normalidad

Aplicamos el análisis de normalidad de Shapiro – Wilk para muestra menor o igual a 50, lo que nos permitió conocer el tipo de prueba estadística a aplicar (según distribución normal de datos) obteniendo los siguientes resultados:

Análisis de Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,292	47	,000	,790	47	,000
Desempeño	,246	47	,000	,794	47	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Obteniendo una significancia de $p = 0.000$ (menor que 0.05), es decir que los datos obtenidos no proceden de una distribución normal. Por tanto, se aplicó la prueba no paramétrica de Rho Spearman para contrastar las hipótesis de estudio, según nivel de confiabilidad al 95% y significancia estadística $p < 0.05$.

5.2. Contrastación de Hipótesis.

5.2.1. Contrastación de Hipótesis General.

Enunciado:

H0. No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021

HA. Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.

Prueba a aplicar:

Rho de Spearman, con nivel de significancia $p < 0.05$.

Resultado:

			Estrés	Desemp
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,534**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Desemp	Coeficiente de correlación	-,534**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

Interpretación:

Mediante prueba no paramétrica de Rho de Spearman, se ha encontrado una significancia bilateral $p=0.000$, con un coeficiente de correlación de -0.534 (relación inversa). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) afirmando que “existe relación entre el estrés y el desempeño laboral”, es decir que, a mayor nivel de estrés, el desempeño laboral será menor.

5.2.2. Contrastación de Hipótesis Específica 1.

Enunciado:

H0. No existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.

H1. Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.

Prueba a aplicar:

Rho de Spearman, con nivel de significancia $p < 0.05$.

Resultado:

Correlaciones				
			Agotam	Desemp
Rho de Spearman	Agotam.	Coeficiente de correlación	1,000	-,438**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	47	47
	Desempeño	Coeficiente de correlación	-,438*	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	47	47

Interpretación:

Mediante prueba no paramétrica de Rho de Spearman, se ha encontrado una significancia bilateral $p = 0.002$, con un coeficiente de correlación de -0.534 (relación inversa). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula, afirmando que “existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral”, es decir que, a mayor agotamiento emocional, el desempeño laboral será menor.

5.2.3. Contrastación de Hipótesis Específica 2.

Enunciado:

H0. No existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.

H2. Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.

Prueba a aplicar:

Rho de Spearman, con nivel de significancia $p < 0.05$.

Resultado:

			Correlaciones	
			Desperson.	Desemp
Rho de Spearman	Desperson.	Coeficiente de correlación	1,000	,026**
		Sig. (bilateral)	.	,863
		N	47	47
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,026*	1,000
		Sig. (bilateral)	,863	.
		N	47	47

Interpretación:

Mediante prueba no paramétrica de Rho de Spearman, se ha encontrado una significancia bilateral de $p=0.863$, con un coeficiente de correlación de 0,026, no existiendo una relación estadística significativa. Por tanto, no se rechaza la hipótesis nula afirmando que “No existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral”.

5.2.4. Contrastación de Hipótesis Específica 3.

Enunciado:

H0. No existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.

H3. Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.

Prueba a aplicar:

Rho de Spearman, con nivel de significancia $p < 0.05$.

Resultado:

			Realiz.	Desemp
Rho de Spearman	Realiz.	Coeficiente de correlación	1,000	,521**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
Desempeño	Desempeño	Coeficiente de correlación	,521*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

Interpretación:

Mediante prueba no paramétrica de Rho de Spearman, se ha encontrado una significancia bilateral de $p=0.000$, con un coeficiente de correlación de 0,521 (relación positiva). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula afirmando que “Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral”, es decir que, a mayor realización personal, mayor desempeño laboral en el personal de enfermería, y a menor realización personal, el desempeño laboral será menor.

5.3. Discusión de resultados.

Con respecto al estrés laboral, se encontró en forma global que el 55.3% del personal de enfermería lo presentaba de nivel medio, seguido de un 29.8% con nivel bajo, y 14.9% con nivel alto de estrés, el cual puede deberse a la gran demanda de atención de salud en la actualidad, el cual genera una gran sobrecarga laboral en el personal de enfermería. Estos hallazgos coinciden con el estudio internacional de **García P, et al.**⁷ quien encontró en sus resultados que el 59.5% de los enfermeros presentaba estrés de nivel medio. Asimismo, el estudio nacional de **Bellodas J, y Tiburcio B.**¹² coinciden con nuestros resultados, al encontrar que los enfermeros presentan en mayor proporción estrés de nivel medio con 60%; y el estudio regional de **Huamán R.**¹⁷ se asemeja a nuestros hallazgos, al encontrar un 50.65% de enfermeros con nivel medio de estrés laboral.

Según las dimensiones del estrés laboral, en el presente estudio se encontró que el **agotamiento emocional** es en mayor proporción de nivel medio con 51.0%, seguido de nivel bajo 27.7% y nivel alto 21.3%. En cuanto a la dimensión de **despersonalización**, fue en mayor proporción de nivel bajo con 42.6%, seguido de nivel medio 40.4% y nivel alto 17%. Finalmente, en la dimensión **realización personal**, se encontró mayor proporción de nivel medio con 48.9%, seguido de nivel alto 27.7% y nivel bajo 23.4%. Podemos argumentar que los niveles medio y alto de agotamiento y despersonalización encontrados en el presente estudio pueden deberse a la sobrecarga de trabajo que experimenta el personal de enfermería. Sin embargo, el nivel bajo de realización personal estaría relacionado con la impotencia de poder hacer más en su labor asistencial o la imposibilidad de atender a todos los pacientes. Estos resultados coinciden parcialmente con el estudio internacional de **Guadalupe J, y Vaca G.**⁹ quienes encontraron que el agotamiento o cansancio emocional es de nivel medio con 85%, la despersonalización es de nivel bajo con 63.23% y la realización personal es de nivel medio con

27.94%. De igual forma el estudio nacional de **Bellodas J, y Tiburcio B.**¹² obtuvo resultados semejantes, al encontrar que el agotamiento emocional es de nivel medio con 58.7% y la realización personal es de nivel medio con 47.3%.

El presente estudio también analizó el desempeño laboral del personal de enfermería, encontrando en forma global un predominio de desempeño regular con 44.7%, seguido de desempeño bueno con 38.3% y desempeño deficiente con 17%. Los niveles bajo y regular de desempeño laboral en los enfermeros, pudieran estar relacionados con los niveles medio y alto de estrés, por el agotamiento emocional generado en la gran demanda de atención de pacientes, impactando en su salud mental, con episodios moderados de nerviosismo, preocupación y desesperación. Estos resultados coinciden con el estudio de **Avellaneda, Crespo y Kasano**⁸ quienes encontraron que el desempeño laboral en los enfermeros de Colombia es de nivel medio o regular con 55.2%. De igual forma el estudio de **Rojas M.**¹⁴ encontró que los enfermeros tenían un nivel regular o medio con 43.3%.

Según dimensiones del desempeño laboral, el presente estudio encontró que la productividad laboral en los enfermeros es de nivel bueno con 57.4%, seguido de nivel bueno 25.5% y nivel deficiente o bajo con 17.1%. La eficiencia laboral es mayormente de nivel regular con 59.5%, seguido de nivel bueno 27.7% y nivel deficiente 12.8%. La Eficiencia Laboral es con mayor predominio de nivel regular con 42.6%, seguido de nivel bueno 31.9% y nivel deficiente 25.5%. Los niveles medios y bajos de productividad, eficiencia y eficacia laboral, pudieran estar relacionados con los niveles de estrés que presentan los enfermeros, ocasionados por la carga sanitaria y la falta de apoyo en el equipo de salud.

Al analizar la relación entre el estrés y el desempeño laboral, se pudo hallar una relación significativa inversa según la prueba estadística de Rho Spearman, con una significancia $p=0.000$ y un coeficiente de

correlación de -0,534 (relación inversa) quedando comprobada la hipótesis general planteada, es decir que “existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica”, es decir que a mayor nivel de estrés, menor será el desempeño laboral, y a menor nivel de estrés, mayor será el desempeño laboral en el personal de enfermería. Este resultado coincide con el estudio nacional de **Rojas M.**¹⁴ quien encontró que el estrés laboral se relacionaba con el desempeño laboral de los enfermeros ($p < 0.05$). De igual forma el estudio de **Atme y Cárdenas**¹⁶ encontraron similar resultado, al obtener una significancia $p = 0.01$ entre el estrés y el desempeño laboral en enfermeros.

Finalmente se encontró que la dimensión del estrés “agotamiento emocional” se relacionaba con el nivel de desempeño laboral en los enfermeros ($p = 0.002$) de manera inversa, es decir que, a mayor agotamiento emocional, menor desempeño laboral. Asimismo, la dimensión “realización personal” estuvo relacionada con el nivel de desempeño laboral ($p = 0.000$) de manera positiva, es decir que, a mayor realización personal, mayor desempeño laboral en los enfermeros. Sin embargo, no se encontró relación significativa entre la dimensión “despersonalización” y el nivel de desempeño laboral, al haberse encontrado una significancia $p = 0.863$.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

1. Existe relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021 ($p=0.000$), es decir que, a mayor nivel de estrés, menor será el desempeño laboral.
2. Existe relación inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021 ($p=0.002$), es decir que, a mayor agotamiento emocional, menor será el desempeño laboral.
3. No existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021 ($p=0.863$)
4. Existe relación positiva entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021 ($p=0.000$), es decir que, a mayor realización personal, mayor será el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES:

1. Al encontrar relación entre el estrés y desempeño laboral, es recomendable que el personal de enfermería sea evaluado periódicamente para conocer a precisión los factores que están originando este problema, priorizando la evaluación a aquellos enfermeros que presentan altos niveles de estrés y bajo desempeño laboral, implementando a su vez programas psicoterapéuticos en donde se les enseñe a los enfermeros a afrontar el estrés.
2. A la vez, recomendamos a las autoridades del Hospital Santa María del Socorro, un análisis del agotamiento emocional en los enfermeros, implementando a su vez estrategias de mejoramiento de las condiciones de trabajo que disminuyan el cansancio emocional, con incremento del personal de enfermería, proveyendo todos los recursos materiales para la atención al paciente, y rotaciones adecuadas para prevenir este problema.
3. Es recomendable, que se fortalezca la autoestima, humanización y cuidado del paciente en el personal de enfermería con la ejecución de capacitaciones, los cuales deben ser organizados por la Unidad de Docencia del Hospital, realizándose de forma periódica, con lo cual se estará reduciendo los niveles de despersonalización.
4. Finalmente se recomienda al Departamento de Recursos Humanos y Docencia del Hospital, que se realicen cursos de actualización de fortalecimiento de las capacidades profesionales, y se les incentive con ascensos y cartas de felicitación, contribuyendo de esta manera al fortalecimiento de la realización profesional del personal de enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. Salud mental. Ginebra, Suiza; 2017. Disponible en: https://www.who.int/mental_health/es/
2. OPS. Los servicios de salud mental están siendo perturbados por la COVID-19 en mayoría de países. Washington, 2020. Disponible: <https://www.who.int/es/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>
3. Lai J, Ma S, Wang Y, Cai Z, Hu J, Wei N, *et al.* Factors Associated With Mental Health Outcomes Among Health Care Workers Exposed to Coronavirus Disease 2019. JAMA Netw Open. 2020;3(3):1-12. Disponible: <https://es.jamanetwork.com/journals/jamanetworkopen/fullarticle/2763229>
4. MINSA. 7 de cada 10 peruanos afectaron su salud mental. Reporte publicado en Diario El Peruano. Lima, Perú: 2020. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/100931-covid-19-siete-de-cada-diez-peruanos-ven-afectados-su-salud-mental>
5. Virto C, Virto C, Cornejo A y Bairo W. Estrés ansiedad depresión con estilo de afrontamiento en enfermeras en contacto de COVID-19 Cusco Perú. Rev. RECIEN; Perú 2020: 9(3): 50-60. Disponible: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/44/49>
6. Cabrera H. Autocuidado en estrés laboral en enfermeras de Servicios Hospitalización en Hospital Regional Ica. Tesis de grado. Arequipa, Perú: Universidad San Agustín; 2017. Disponible: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5981/ENDcapihr.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
7. García P, *et al.* Estrés laboral en enfermeras, Hospital Público Zona Fronteriza de México en contexto de pandemia COVID-19. Rev. Salud Pública; 2020: N° 2, 2020: 65-73. Disponible: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332/32042>

8. Avellaneda P, Crespo H, Kasano J. Rotación y desempeño laboral de profesionales enfermería en instituto especializado. Rev. Cuidarte; Colombia 2019; 10(2): 1-13. Disponible: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v10n2/2346-3414-cuid-10-2-e626.pdf>
9. Guadalupe J, Vaca G. Estrés laboral y ansiedad en personal enfermería Instituto Sagrado Corazón Periodo 2017-2018. Tesis de grado. Riobamba, Ecuador: Universidad de Chimborazo; 2018. Disponible: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4918/1/UNACH-EC-FCS-PSC-CLIN-2018-0004.pdf>
10. Salazar L. Desempeño laboral de enfermeras(os) de cuidado directo de enfermo hospitalizado Estado Valencia Carabobo. Tesis Maestría. Valencia, Venezuela: Universidad de Carabobo; 2017. Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5777/lisalazar.pdf?sequence=1>
11. Agurto L, Cumbicus D. Manifestaciones de estrés en personal enfermería Hospital Moreno Vásquez Gualaceo. Tesis de grado. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca; 2017. Disponible: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27906/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20C3%93N.pdf>
12. Bellodas J, Tiburcio B. Nivel de estrés laboral en enfermeras Servicio Emergencia Hospital Guillermo Almenara 2019. Tesis de grado. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35533/Bellodas_CJ.-Tiburcio_SB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Chung K, Salas J. Nivel estrés laboral y relación con desempeño profesional de enfermeros en Servicio Emergencia Hospital Docente Trujillo 2018. Tesis de grado. Trujillo, Perú: Universidad Antenor Orrego; 2018. Disponible: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4349/1/RE_ENFE_KAROL.CHUNG_JENNY.SALAS_NIVEL.DE.ESTRES.LABORAL_DATOS.PDF

14. Rojas M. Influencia de estrés en desempeño laboral en Profesional de Enfermería durante guardia nocturna Trauma Shock de Servicio Emergencia en Hospital Tingo María. Tesis de grado. Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco; 2020. Disponible: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2610/Rojas%20Nolasco%2c%20Medaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Gonzales Y, Orellana R, Inga R. Nivel estrés y desempeño laboral en profesional enfermería de servicio emergencia hospital, regional docente Daniel Alcides Carrión Huancayo 2017. Tesis de grado. Huancayo, Perú: Universidad Nacional Callao; 2017. Disponible: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/4178>
16. Atme P, Cárdenas L. Estrés y relación con desempeño laboral en enfermeros de Hospital Regional Ayacucho y Hospital Essalud. Tesis de grado. Ayacucho, Perú: Universidad Nac. San Cristóbal Huamanga; 2017. Disponible: http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/2303/TESIS%20En692_Atm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Huamán R. Nivel estrés y desempeño laboral en personal enfermero Hospital Rene Toche Groppo Provincia Chincha 2018. Tesis de grado. Chincha, Perú: Universidad Inca Garcilaso de Vega; 2018. Disponible: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3163/TESIS_HUAMAN%20HEREDIA%20ROSA%20ELVIRA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
18. Benites G, Chacaliaza C, Huancahuari J. Factores y niveles estrés laboral en personal enfermería Hospital Regional Ica. Tesis de grado. Ica, Perú: Universidad San Luis Gonzaga; 2017. Disponible: <https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. OMS. La organización del trabajo y el estrés. Serie de protección de salud de trabajadores. Reino Unido; 2004. Disponible: https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

20. MedlinePlus. El estrés y su salud. Biblioteca Nacional de Medicina de EE.UU; 2019. Disponible: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
21. American Psychological Association. Comprendiendo el estrés crónico. Washington; DC 2019. Disponible: <https://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-cronico>
22. Peiró J. Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Rev. Papeles del Psicólogo; 2008: 29(1): 68-8. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
23. Myers D. Psicología. 7ma ed. Editorial Médica Panamericana; Madrid, España; 2005. Disponible: https://books.google.com.pe/books?id=I_OkN3KLPsAC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false
24. ISSSTE. Guía para el estrés: Causas, consecuencias y prevención. Instituto de Seguridad y Servicio Social de Trabajadores de México; 2016. Disponible: <http://hraei.net/doc/2016/guias/Guia-para-el-Estres.pdf>
25. Ochante F, Pimentel S, Tello M. Estrés laboral de enfermera y calidad de atención percibido en servicio de pediatría Hospital Nacional Lima. Tesis de Segunda Especialidad. Lima, Perú: Universidad Cayetano Heredia; 2018. Disponible: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4369/Estres_OchantePalomino_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Ávila J. El estrés un problema de salud en mundo actual. Rev. Cs Farm. y Bioquímica, Bolivia; 2014: 2(1): 115-124. Disponible: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2310-02652014000100013&script=sci_arttext
27. Dubrin A. Relaciones humanas y comportamiento en trabajo. 9° edic. Editorial Pearson Educación. Monterrey, México; 2008. Disponible: <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w21929w/U2S6L2.pdf>

28. Del Río J. Fisiopatología de estrés. Rev. Electrónica B, Editores, México; 2020. Disponible: <https://bmeditores.mx/avicultura/fisiopatologia-del-estres/#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20se%20define%20como,cualquiera%20que%20sea%20su%20naturaleza>
29. Asociación de especialistas en prevención salud laboral. ¿Qué es el estrés? Causas y síntomas. Barcelona, España; 2016. Disponible: <https://www.aepsal.com/estres-causas-y-sintomas/>
30. Piñeiro M. Estrés y factores relacionados en personal sanitario en Hospitalización: Estudio de prevalencia. Rev. Enfermería Global; Murcia, España: 2013: Vol.12(31): 125-150. Disponible: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n31/docencia3.pdf>
31. Cortaza L, Francisco M. Estrés laboral en enfermeros de Hospital Veracruz de México. Rev. Aladefe; 2014: N° 1(4): 20-26. Disponible: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>
32. Míguez S. Estrés en enfermería y consecuencias. Trabajo de fin de grado. España: Universidad de Cantabria; 2018. Disponible: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/14137/MiguezAbadS.pdf?sequence=1>
33. Sánchez P, Sierra V. Síndrome Burnout en personal enfermería en UVI. Rev. Enfermería Global; 2014: 13(33): 252-266. Disponible: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n33/administracion3.pdf>
34. Maslach C. Comprendiendo el Burnout. Rev. Ciencia y Trabajo; 2009: 11(32): 37-43. Disponible: <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>

35. Chiavenato I. Gestión del talento humano. Mc Graw-Hill, 3ra edición. Colombia; 2009. Disponible: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
36. Reynaga Y. Motivación y desempeño laboral en personal en Hospital Hugo Pescetto Andahuaylas 2015. Tesis de grado. Andahuaylas, Perú: Universidad Nac. José María Arguedas; 2015. Disponible: https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
37. Lobo B. Factores personales que influyen en desempeño laboral de personal enfermería en Servicio Neurocirugía Instituto Nacional Salud del Niño San Borja, Agosto-Noviembre 2017. Tesis de grado. Lima, Perú: Universidad Federico Villarreal; 2018. Disponible: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1792>
38. Espinoza A, Gibert M, Oria M. El desempeño de profesionales de enfermería. Rev. Cubana Enfermería; Cuba 2016. Disponible: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823/155>
39. Mulens I. Estrategia educativa para enfermeros en la atención a las pacientes con aborto espontáneo. Tesis de grado. La Habana: bvs Cuba; 2012. Disponible: <http://aulavirtual.sld.cu/mod/glossary/showentry.php?eid=668>
40. Hernando A. Gestión del cuidado. Rev. Enfermería CyL 2015; 7(2): 61-66. Disponible: <http://www.revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/article/view/162>
41. Urbina O, Soler SF, Otero M. Evaluación del desempeño del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología: Educación Médica Superior. 2006; 20(1):7-17. Disponible: http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol20_1_06/ems04106.htm

42. Chen L, Evans D, Evans T, Sadana R, Stilwell B, Travis P, et al. Colaboremos por la salud. Informe sobre la salud mundial – OMS; 2006. Disponible en: https://www.who.int/whr/2006/whr06_es.pdf
43. Gil P. Validez factorial de adaptación al español de Maslach Burnout Inventory – General Survey. Rev. Salud Pública de México; 2002: Vol. 44(1): 33-40. Disponible: <https://scielosp.org/pdf/spm/2002.v44n1/33-40/es>
44. Mitma M, Robles R. Riesgo ocupacional y desempeño profesional de enfermería en Sala de Operaciones Hospital San Miguel La Mar Ayacucho. Tesis Especialidad. Callao, Perú: Universidad Nac. de Callao; 2018. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3363/MITMA%20Y%20ROBLES_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>GENERAL ¿Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021?</p> <p>ESPECIFICO</p> <p>P1. ¿Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021?</p> <p>P2. ¿Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021?</p> <p>P3. ¿Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021?</p>	<p>GENERAL Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.</p> <p>ESPECIFICO</p> <p>O1. Analizar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.</p> <p>O2. Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.</p> <p>O3. Identificar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis Especificas</p> <p>H1. Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.</p> <p>H2. Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021.</p> <p>H3. Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021</p>	<p>Variable Independiente Estrés:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Agotamiento emocional. ✓ Despersonalización. ✓ Realización personal <p>Variable dependiente Desempeño Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Productividad laboral ✓ Eficiencia laboral ✓ Eficacia laboral 	<p>Tipo y diseño de investigación: Estudio descriptivo, cuantitativo, transversal, de diseño correlacional.</p> <p>Población 47 profesionales que integran el personal de enfermería del Servicio Emergencia de Hospital Santa María Socorro de Ica año 2021 (técnicos de enfermería y licenciados de enfermería).</p> <p>Muestra: La totalidad de la población: 47 profesionales.</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica de encuesta. Utilizando un cuestionario con 3 apartados: Datos generales, inventario de MBI de estrés, y test de desempeño laboral.</p> <p>Análisis estadístico: Estadística descriptiva y análisis con prueba de Rho Spearman para determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral.</p>

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE DATOS



“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO - ICA 2021”

CUESTIONARIO

Instrucciones: Estimado profesional de enfermería, en esta oportunidad estamos realizando una investigación para disminuir el nivel de estrés y mejorar el desempeño laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital Santa María Socorro de Ica, por lo que pedimos a Ud, que conteste a las siguientes preguntas con sinceridad. Marque con una X en la respuesta que Ud. considere correcta. Recuerde que esta encuesta es “Anónima” y nadie sabrá sus respuestas.

I. DATOS GENERALES.

a) Cargo que desempeña:

Técnico de Enfermería ()

Licenciado de Enfermería ()

b) Edad: _____ años

c) Sexo: Masculino () Femenino ()

d) Estado civil:

Soltero ()

Casado ()

Conviviente ()

Divorciado ()

Viudo ()

e) Lugar de procedencia

Costa () Sierra () Selva ()

f) Tiempo laborado en el Servicio de Emergencia

02 a 11 meses ()

1 a 5 años ()

6 a 10 años ()

Más de 10 años ()

II. Inventario Maslach Burnout Inventory – MBI.

A continuación, se le muestra una serie de preguntas con 6 alternativas de respuesta para cada una de ellas, en relación a lo que Ud. siente constantemente. Marque el casillero que considere correcto.

N°	Enunciado	Nunca (0)	Algunas veces al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Algunas veces al mes (3)	Una vez a la semana (4)	Algunas veces a la semana (5)	Todos los días (6)
Dimensión 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado							
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
5	Siento que mi trabajo me está desgastando							
6	Me siento frustrado en mi trabajo							
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
Dimensión 2: DESPERSONALIZACIÓN								
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
11	Siento que me he hecho más duro con la gente							
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
14	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

N°	Enunciado	Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
Dimensión 3: REALIZACIÓN PERS.								
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							

III. Test de Desempeño Laboral.

A continuación, se le muestra una serie de preguntas con 4 alternativas de respuesta para cada una de ellas, en relación a su desempeño laboral. Marque el casillero que considere correcto.

N°	Enunciado	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
Dimensión 1: PRODUCTIVIDAD LABORAL					
1	¿Ud. Logra eficientemente las tareas asignadas?				
2	¿Cumples con eficacia tu trabajo dentro de la organización?				
3	¿Su nivel de producción es acorde a establecido por las políticas de su organización?				
4	¿Cumples con las metas establecidas de la organización?				
5	¿Contribuyes con el cumplimiento de objetivos de su organización?				
Dimensión 2: EFICIENCIA LABORAL					
6	¿Cumples con las metas establecidas en el cronograma de la organización?				
7	¿Cumples con tus tareas asignadas?				
8	¿conoces las funciones que se desarrollan en tu puesto de trabajo?				
9	¿Logras desarrollar tu trabajo con calidad?				
10	¿Logras realizar tus actividades que te han asignado?				
Dimensión 3: EFICACIA LABORAL					
11	¿Tu grado de responsabilidad está acorde a tu capacidad profesional?				
12	¿Tu nivel de conocimiento técnico te permite desenvolverte en tu puesto de trabajo?				
13	¿Logras desarrollarte con liderazgo y cooperación en tu trabajo?				
14	¿Te adaptas con rapidez a cambios que se generan en tu ambiente laboral?				
15	¿Crees que el tiempo de ejecución de tus actividades laborales es óptimo?				

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO



TÍTULO: “ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO - ICA 2021”

CONSENTIMIENTO INFORMADO N° _____

Yo.....
integrante del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, mediante el presente documento manifiesto que he sido informado(a) sobre la ejecución del estudio titulado: **“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO - ICA 2021”**, en el cual las investigadoras me han solicitado mi **participación voluntaria**, dándome a conocer los siguientes aspectos:

- Responderé un cuestionario con preguntas relacionadas al tema de investigación, de forma anónima sin consignar mis datos personales.
- El estudio se realiza con la finalidad de mejorar la salud mental y física del personal de enfermería y fortalecer el desempeño laboral y calidad de atención al paciente.
- Los resultados del estudio serán utilizados exclusivamente para fines investigativos en salud.

Por tanto, firmo el presente documento confirmando mi “participación voluntaria” en el estudio.

FIRMA DEL PARTICIPANTE

ANEXO 4: ESCALA DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

ESCALA DE VALORACIÓN PARA EL ESTRÉS LABORAL

Estrés global		
Nivel Alto	Nivel medio	Nivel bajo
64-132	43-63	0-42

Estrés por dimensiones			
	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Nivel Alto	27-54 pts	10-30	40-48
Nivel Medio	19-26 pts	6-9	34-39
Nivel Bajo	0-18 pts	0-5	0-33

ESCALA DE VALORACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL

Desempeño laboral global		
Nivel bueno	Nivel regular	Nivel deficiente
46-60 pts	31-45 pts	15-30 pts

Desempeño laboral por dimensiones			
	Nivel bueno	Nivel regular	Nivel deficiente
Productividad laboral	16-20 pts	11-15 pts	5-10 pts
Eficacia laboral			
Eficiencia laboral			

ANEXO 5: BASE DE DATOS SPSS

N°	Datos Generales						Inventario Maslach Estrés																						Total	
	Cargo	Edad	Sexo	Est. Civil	Proced	Tiempo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22		
1	1	45	2	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	4	0	3	1	4	1	1	1	0	3	3	3	3	3	3	4	47
2	1	42	2	2	1	2	3	1	3	3	3	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	1	48	
3	2	27	2	1	1	2	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	3	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	12	
4	2	34	2	3	1	3	3	3	3	2	3	4	3	5	1	3	4	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	5	70	
5	2	58	1	2	1	1	1	2	3	2	0	2	0	3	0	2	1	1	3	2	5	1	3	5	2	3	4	6	51	
6	1	57	1	2	1	4	1	1	1	2	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	55	
7	2	43	2	1	1	4	1	1	1	0	1	2	0	0	0	0	1	3	3	0	1	0	0	2	0	2	2	0	20	
8	1	39	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	1	2	1	1	2	50	
9	1	51	1	2	1	2	4	5	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	1	3	46	
10	1	36	1	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	53	
11	2	49	1	1	2	2	3	3	4	4	1	4	4	1	4	1	4	4	6	4	4	4	3	3	4	4	4	0	73	
12	2	53	2	2	1	4	2	2	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	5	5	5	5	5	5	5	45	
13	2	42	2	2	1	3	3	3	1	1	2	5	3	5	0	5	5	2	0	3	1	3	3	5	1	5	4	0	60	
14	2	36	2	1	1	3	3	5	5	3	2	3	2	4	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	59	
15	1	52	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	14	
16	1	48	1	1	1	4	3	2	1	2	1	3	1	1	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	6	69	
17	2	49	2	5	2	4	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	14	
18	1	35	1	2	1	1	2	5	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	1	2	6	2	2	1	2	2	6	58	
19	2	58	2	2	1	4	3	1	3	3	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	6	2	1	2	2	3	49	
20	1	45	2	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	4	0	3	1	4	1	1	1	0	3	3	3	3	3	4	47	
21	1	42	2	2	1	2	3	1	3	3	3	2	3	1	2	0	1	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	0	46	
22	2	27	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	4	3	3	2	2	2	48	
23	1	57	1	2	1	4	1	1	1	1	1	0	5	1	1	0	1	1	1	0	1	5	5	5	5	5	5	5	51	
24	2	43	2	1	1	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	13	

25	1	39	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	1	2	3	1	3	3	3	4	3	2	3	1	2	1	1	0	47
26	1	51	1	2	1	2	5	5	1	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	3	1	0	0	0	1	0	21
27	2	49	2	5	2	4	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	11
28	1	52	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	1	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	47
29	2	42	2	2	1	3	3	3	1	1	2	5	3	5	0	5	5	2	0	3	1	3	3	5	1	5	4	0	60
30	2	58	1	2	1	1	1	2	3	2	0	2	0	3	0	2	0	1	3	2	6	0	3	5	2	3	4	6	50
31	2	49	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	4	2	4	1	4	4	2	4	2	4	3	3	2	4	2	2	59
32	2	58	2	2	1	4	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	6	0	1	0	0	0	12
33	2	34	2	3	1	3	3	3	3	2	3	4	3	6	1	3	4	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	5	71
34	2	58	1	2	1	1	1	2	3	2	0	2	0	3	0	2	0	1	3	2	6	0	3	5	2	3	4	6	50
35	2	43	2	1	1	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	13
36	2	49	1	1	2	2	3	3	4	4	1	4	4	1	4	1	4	4	6	4	4	4	3	3	4	4	4	0	73
37	2	53	2	2	1	4	2	2	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	5	5	5	5	5	5	5	45
38	2	36	2	1	1	3	3	5	5	3	2	3	2	4	3	2	1	6	3	3	1	3	4	3	5	1	3	3	68
39	2	49	2	5	2	4	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	11
40	2	58	2	2	1	4	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	6	0	1	0	0	0	12
41	2	27	2	1	1	2	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	3	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	13
42	2	53	2	2	1	4	2	2	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	5	5	5	5	5	5	5	45
43	2	58	2	2	1	4	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	6	0	1	0	0	0	12
44	2	49	2	5	2	4	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	11
45	2	34	2	3	1	3	3	3	3	2	3	4	3	6	1	3	4	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	5	71
46	2	53	2	2	1	4	2	2	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	5	5	5	5	5	5	5	45
47	2	58	2	2	1	4	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	6	2	3	2	2	2	52

N°	Desempeño Laboral															Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	42
2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	54
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	56
4	1	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	52
5	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	41
6	4	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	4	2	37
7	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	54
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	58
9	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	44
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
11	1	2	1	3	1	4	1	4	1	2	1	1	2	2	2	28
12	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	27
13	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	38
14	2	2	3	3	1	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	36
15	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	3	37
16	1	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	24
17	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	57
18	2	3	4	4	2	3	4	2	3	4	2	2	2	2	4	43
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
20	4	2	2	4	2	3	4	2	4	2	2	4	1	2	3	41
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
22	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	29
23	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	1	42
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60

25	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	41
26	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34
27	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	57
28	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	38
29	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	39
30	2	3	4	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	42
31	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	38
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	58
33	3	3	2	4	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	40
34	1	1	1	2	2	1	3	1	1	3	2	2	2	2	3	27
35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	58
36	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	27
37	3	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	38
38	2	2	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	37
39	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	57
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	56
42	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
44	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	24
45	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	1	1	2	28
46	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	4	2	2	2	4	41
47	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	38

ANEXO 6. DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE LA INDEPENDENCIA"

SOLICITO: AUTORIZACION PARA EJECUCION DE TESIS

Señor:

MC. Juan Ramón Guillen Guevara

DIRECTOR EJECUTIVO DEL

HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO



Presente

Yo, María Elena PEREYRA LEGUA, identificada con DNI N° 21416640, Bachiller de licenciada en enfermería por la Universidad Autónoma de Ica, Ante usted con el debido respeto me presento y solicito autorización para la ejecución de mi tesis que tiene por título "STRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO - ICA 2021".

Agradeciendo de antemano su respuesta y esperando pueda atender mi solicitud, me despido

Atentamente

Ica, 09 de junio 2021

María E. PEREYRA LEGUA
DNI N° 21416640



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

RECEPCIÓN REGIONAL DE SALUD ICA
HOSP. STA. MARÍA DEL SOCORRO
RECEPCIÓN
09 JUN. 2021
MESA DE PARTES
08:50am

Chincha Alta, 09 de Junio del 2021

OFICIO N°165-2021-UAI-FCS

HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO DE ICA
DR. JUAN GUILLEN GUEVARA
DIRECTOR EJECUTIVO
CALLE CASTROVIRREYNA N° 759, ICA

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería y Psicología. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Mg. Giorgio A. Aquije Cárdenas
DECANO (a)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica

☎ 056 269176

🌐 www.autonomadeica.edu.pe



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, PEREYRA LEGUA MARIA ELENA, identificada con DNI: 21416640 y BENABENTE SILUPU ROSA AURORA, identificada con DNI: 21565336 del Programa Académico de Enfermería, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO - ICA 2021"**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 08 de Junio del 2021



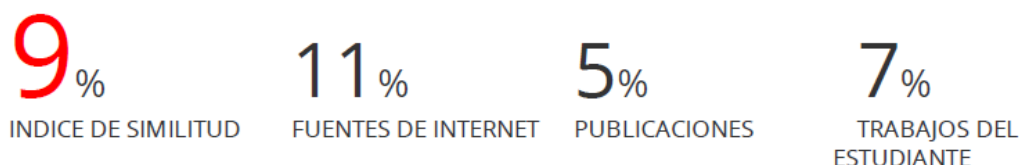
Mg. Georgina A. Aquije Cárdenas
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica
☎ 056 269175
🌐 www.autonomadeica.edu.pe

ANEXO 7:
INFORME DE TURNITIN AL 28% DE SIMILITUD

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL SANTA
MARÍA DEL SOCORRO - ICA 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.upica.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

ANEXO 8: TOMAS FOTOGRÁFICAS EN RECOLECCIÓN DE DATOS



