

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL DEL

PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD

METROPOLITANO I - 3 ILAVE-2021

PRESENTADO POR:

RUBEN HERNAN VILCA HUANACUNI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD
METROPOLITANO I - 3 ILAVE-2021

PRESENTADO POR:

RUBEN HERNAN VILCA HUANACUNI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

: 
Dra. MARIA ANTONIETA BERNABE ORTIZ

PRIMER MIEMBRO

: 
Mg. DIANA ELIZABETH CAVERO ZEGARRA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Lic. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

ASESOR DE TESIS

: 
Mgtr. FIORELA JEANETTE ORTIZ ORTIZ

Área: Ciencias Médicas y de Salud

Disciplina: Salud ocupacional.

Especialidad: Cuidados de la salud ocupacional.

Puno, 10 de Enero de 2022.

DEDICATORIA

A DIOS

Por permitirme concluir con uno de mis objetivos elementales, es el hecho de ser profesional y ser un instrumento de su voluntad al servicio de la salud, además de su infinita bondad y amor.

A MI FAMILIA

Por brindarme su infinito apoyo y por creer siempre en mi como padre de familia y esposo, el cual ha servido como motivación para poder lograrme como profesional.

RUBEN HERNAN.

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Privada San Carlos - Puno, por ser mi alma mater y haberme formado profesionalmente al interior de sus claustros universitarios.
- A la Escuela Profesional de Enfermería y a mis docentes, quienes fueron los artífices de inculcarme conocimiento a nivel profesional y valores morales en lo personal.
- A los miembros del jurado calificador; Dra. Maria Antonieta BERNABE ORTIZ, Mg. Diana Elizabeth CAVERO ZEGARRA y la Lic. Maritza Karina HERRERA PEREIRA por sus sabias orientaciones, sugerencias, aportes y disponibilidad que permitieron la culminación de esta investigación.
- A mi asesora de tesis la Mgtr. Fiorela Jeanette ORTIZ ORTIZ, quien con su conocimiento y su guía fue elemental para que se pueda concretar la presente investigación.
- A la jefatura del Centro de Salud Metropolitano I - 3 de la ciudad de Ilave por brindarme todas las facilidades para realizar la presente investigación.
- Así, quiero mostrar mi gratitud a todos los profesionales de la salud que han colaborado en la implementación del presente trabajo de investigación y a todas aquellas personas que me apoyaron desinteresadamente en la realización de este objetivo que me conducirá a la obtención del título profesional de licenciado en Enfermería.

RUBEN HERNAN.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
INDICE DE ANEXOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA
INVESTIGACIÓN**

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 . FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2. ANTECEDENTES	5
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONAL	5
1.2.2 ANTECEDENTES NACIONAL	8
1.2.3 ANTECEDENTES LOCAL	9
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	12
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12

CAPÍTULO II**MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

2.1. MARCO TEÓRICO	13
2.2. MARCO CONCEPTUAL	30
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	32
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	32
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	32

CAPÍTULO III**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1 ZONA DE ESTUDIO	33
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	34
3.2.1. POBLACIÓN	34
3.2.2. MUESTRA	34
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	36
3.4. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS	38
	37

CAPÍTULO IV**EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

4.1 ASPECTOS GENERALES	39
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	50
BIBLIOGRAFÍA	52
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01. Nivel de estrés sobre la carga laboral del profesional de enfermería	39
Tabla 02: Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería	41
Tabla 03: El rendimiento laboral del profesional de enfermería del Centro de Salud Metropolitano I - 3	43
Tabla 04: Problemas con el desenvolvimiento del profesional de enfermería	45

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Nivel de estrés sobre la carga laboral del profesional de enfermería	59
Figura 02: Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería	59
Figura 03: El rendimiento laboral del profesional de enfermería del Centro de Salud Metropolitano I - 3	60
Figura 04: Problemas con el desenvolvimiento del profesional de enfermería	60

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	57
Anexo 02: Figuras de los resultados obtenidos en la investigación	57
Anexo 03: Guía para la validación del instrumento para el experto	61
Anexo 04: Matriz para medir la validez del instrumento por juicio de experto	62
Anexo 05: Cuestionario aplicado	64
Anexo 06: Consentimiento informado	66
Anexo 07: Solicitud para pedir autorización al centro de salud metropolitano para la aplicación del cuestionario	67
Anexo 08: Oficio concediendo el permiso para la aplicación del instrumento	68
Anexo 09: Fotografías que evidencian la aplicación del cuestionario	69

RESUMEN

El presente trabajo de investigación que lleva por título: “Estrés y su relación con el rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Metropolitano I - 3 llave - 2021”, cuyo objetivo fue determinar el Estrés y su relación con el rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Metropolitano I - 3 llave. La metodología aplicada al estudio fue de tipo descriptivo simple con enfoque cuantitativo, bajo el método empírico apoyado bajo el criterio de la prueba piloto, la muestra de estudio estuvo conformada por 20 profesionales de enfermería que laboran en los diferentes servicios del Centro de Salud a quienes se puso bajo su consideración la resolución del cuestionario, el instrumento para la recolección de la información fue el cuestionario aplicado a los profesionales en enfermería sometidos a estudio el cual consta de 14 preguntas que cubrirán las diferentes dimensiones de estudio. Así mismo se concluye en el presente estudio que si existe un elevado índice de profesionales de enfermería que vienen padeciendo de un nivel de estrés laboral alto, así lo ha demostrado el 65% (13 enfermeras) quienes trabajan en los diferentes servicio del Centro de Salud Metropolitano de la ciudad de llave, situación que sin duda va a repercutir en el rendimiento laboral en cada uno de sus servicios porque así lo demuestra el 35% (7 enfermeras) quienes manifestaron mostrar un rendimiento laboral de nivel medio; así mismo se tiene al 40% (8 enfermeras) quienes prestan sus servicios en un nivel de rendimiento laboral bajo lo cual es perjudicial para las prestaciones en el servicio de salud para los pacientes.

Palabras clave: enfermera, estrés laboral, paciente, rendimiento laboral.

ABSTRACT

The present research work entitled: "Stress and its relationship with the work performance of the nursing professional in the Metropolitan Health Center I - 3 Ilave - 2021", whose objective was to determine Stress and its relationship with work performance of the nursing professional in the Metropolitan Health Center I - 3 Ilave. The methodology applied to the study was of a simple descriptive type with a quantitative approach, under the empirical method supported under the criterion of the pilot test, the study sample was made up of 20 nursing professionals who work in the different services of the Health Center for whom the resolution of the questionnaire was put under your consideration, the instrument for the collection of the information was the questionnaire applied to the nursing professionals under study, which consists of 14 questions that will cover the different study dimensions. Likewise, it is concluded in the present study that if there is a high rate of nursing professionals who have been suffering from a high level of work stress, this has been demonstrated by 65% (13 nurses) who work in the different services of the Health Center Metropolitan of the city of Ilave, a situation that will undoubtedly affect job performance in each of its services because this is demonstrated by 35% (7 nurses) who stated that they show a medium level job performance; Likewise, there are 40% (8 nurses) who provide their services at a low level of work performance, which is detrimental to the benefits in the health service for patients.

Keywords: nurse, work stress, patient, work performance.

INTRODUCCIÓN

En el Hospital Metropolitano de la ciudad de Ilave, el profesional en enfermería cumple un papel importantísimo en el aspecto asistencial ya que los encontramos en todas las áreas, cumpliendo labores diversas y es quien tiene el primer contacto con los pacientes que ingresan a los diferentes servicios, es por ello la importancia de su trabajo y el nivel de estrés a la cual conlleva su propia tarea ya que no solo esta para poder recibir a los pacientes si no debe estar presta a poder asistir al médico de turno; así mismo, debe de vigilar los cuidados de los pacientes internados en los diferentes servicios de ahí que la tarea de este profesional es sumamente recargado, por el gran esfuerzo mental y físico que realiza, esta tarea se incrementa con la labor administrativa que pueda desarrollar al interior del establecimiento de salud, así mismo cuando el paciente llega a empeorar o a fallecer el estrés del profesional se incrementa a nivel muy alto.

Cabe resaltar que el profesional de enfermería se ha constituido en estos últimos años como el grupo más vulnerable en presentar el estrés laboral por lo que labora durante largas horas teniendo contacto vivo con los pacientes que padecen de diferentes afecciones en su salud, por lo tanto la investigación se justifica en poder identificar el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería, el cual permita con llevarnos a considerar una serie de medidas que permitan el mejoramiento en el autoestima del la enfermera el cual repercutirá en el buen trato del paciente promoviendo un servicio de calidad.

Asimismo la investigación que ponemos en consideración servirá para que las autoridades del sector Salud en especial la Dirección Regional de Salud, puedan adoptar medidas y mejores condiciones para el buen cumplimiento de las labores del profesional en enfermería. Aportando de esta forma para el logro de un mejor clima laboral en favor de la enfermera el cual tiende a reflejarse en la calidad en el servicio al paciente, por otro

lado también tendrá el aporte hacia la comunidad científica, el cual servirá como antecedente para futuras investigaciones que ahonden el tema en estudio.

El presente trabajo de investigación titulado “Estrés y su relación con el rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Metropolitano I - 3 llave-2021”, está integrado por cuatro capítulos; en el Capítulo I se desarrolla el planteamiento del problema, así como también los objetivos a lo que deseamos arribar, luego se desarrollará un análisis de los antecedentes de la presente investigación, más que todo en trabajos de nivel universitario. En el Capítulo II se pone en consideración el marco teórico y el marco conceptual con temas debidamente seleccionados e individualizados. En el Capítulo III, de la tesis se plantean los procesos metodológicos, técnicos e instrumentales para la recolección de datos y su tratamiento estadístico; y, en el Capítulo IV se exponen los resultados obtenidos en la presente investigación, en consecuencia toda la información que data en la tesis está debidamente contrastada. Por último se procede a dar las conclusiones a las cuales se arribó al culminar la presente investigación, además presentamos la bibliografía y los anexos que completan nuestro estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral en estos últimos años ha cobrado mucha importancia según la Organización Mundial de la Salud (OMS) institución que hace alusión al hecho de concebir al estrés laboral como una situación de exigencia a presiones de carácter laboral que se le da a la persona como una situación de exigencia en el ser humano no solo de carácter físico sino más que todo de carácter mental pero el problema surge cuando esas exigencias no se ajustan a las capacidades, conocimientos y habilidades de la persona es ahí donde surge la dificultad y la persona tiende a estresarse, poniendo a prueba su capacidad para afrontar esta situación. Por lo tanto el nivel de presión resulta ser cada vez más intenso y ahogante el cual torna su trabajo en una realidad difícil de controlar por la ansiedad y el estrés. (1)

Por otro lado la OMS viene estimando que entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados vienen padeciendo de estrés laboral, por otro lado se tiene en los países industrializados se tiene entre el 20% y el 50% de trabajadores que padecen de esta afección mental, mientras que en los países como China cuenta con el 73% de su población con el estrés laboral, Estados Unidos el 50% de su población padecen de

estrés laboral, estas cifras realmente representan situaciones alarmantes porque cada vez va en crecida. (2)

Considerando al personal de enfermería es claro notar la manifestación del estrés laboral por lo que esta se distingue, en razón al ámbito de la calidad de vida del personal de enfermería esta situación puede ser alterada desde el punto de vista psicológico, pasando por síntomas gastrointestinales, síntomas que puede provenir del corazón, entre otras afecciones, así mismo se manifiesta desde el ámbito de la productividad en el mismo centro de salud, en el hecho de que pueda disminuir su productividad laboral el cual irá reflejado en una falta de satisfacción por parte del paciente. (3)

Cabe mencionar que el profesional en enfermería viene cumpliendo a la fecha un rol preponderante en los diferentes establecimientos de salud no solo en la parte asistencial que está relacionada con la prevención, recuperación, rehabilitación del paciente y la promoción de la salud, asimismo desde la parte administrativa; es el profesional en enfermería quien tiene contacto directo con el paciente, el cual va a generar un clima de temor por el hecho de sufrir algún contagio de alguna enfermedad de transmisión, y por otro lado el maltrato que en algunos casos brindan los pacientes a las enfermeras causando en ellas un clima de impotencia, frustración, angustia, cansancio y entre otros, trayendo como consecuencia el debilitamiento en la calidad de atención hacia el propio paciente, ocasionando un descenso de las demandas de la salud y un incremento de los niveles de morbimortalidad. Situación que es realmente preocupante. (4)

Por todo lo expuesto; es pertinente, factible y viable la realización del presente estudio realizar las siguientes interrogantes:

1.1.1 . FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y el nivel de rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Metropolitano I - 3 llave 2021?

1.1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de estrés que presentan los profesionales de enfermería en el Centro de Salud Metropolitano I - 3 llave 2021?

- ¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral en el profesional de enfermería en el Centro de Salud Metropolitano I - 3 llave 2021?

- ¿Qué relación existe entre el nivel de estrés y el nivel de rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el Centro de Salud Metropolitano I - 3 llave 2021?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONAL

En el trabajo de investigación sobre **“RELACIÓN DE ESTRÉS - ANSIEDAD Y DEPRESIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA”**, menciona que, en el proceso de trabajo de las personas, la OMS recomienda promover un bienestar físico, mental y social a los trabajadores, pues, según la ley sobre riesgo de trabajo, se ve como acción principal la necesidad de controlar los riesgos desde el origen que son enfocados, de esta manera evitar un deterioro en la salud mental y física de los trabajadores en los trabajos, por lo que el personal de enfermería teniendo un trabajo dificultoso, generan un estrés y les da problemas de manera crónica en la salud o no tiene una buena salud

mental, aumentando su riesgo afectando su calidad de vida de manera significativa, por lo que el estrés en la ansiedad, estrés y depresión suele aumentar en esta rama, y es un área importante para ver medidas de reducir el nivel de estrés del personal, mejorando de esta manera el rendimiento personal, laboral y mejorar la calidad en la atención que brindan a los pacientes. Su grado de estrés, pues no se les debe de dar poca importancia, se debe tener una satisfacción del clima laboral para que de esta manera se puedan detectar las áreas afectadas y mejorar las dimensiones estresantes afectadas implementando intervenciones educativas integrando al equipo mediante la difusión de los resultados obtenidos. (5)

En el trabajo de investigación titulado **“ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS PEDIÁTRICOS HOSPITAL ESCUELA UNIVERSITARIO, TEGUCIGALPA, HONDURAS. ENERO - MARZO 2016”**, concluye que, durante el estudio se participó a las personas de distintas edades con diferentes grados académicos, donde se vió que hay un personal que además de trabajar en un lugar también lo hacen en otra institución, donde el personal que trabaja en la unidad no es tan antiguo, entonces se vió que los síntomas más comunes que tienen las personas son: fatiga, dolor de cabeza, aceleración del ritmo cardíaco, sudoración, dificultad de respirar, entre otras características empleadas de manera fisiológica, cognitiva, emocional y conductual que presenta en el personal, entonces se ve que la prevalencia del estrés es mucha, especialmente en el personal de enfermería dado su trabajo que realizan, entonces se puede evaluar que el estrés está a niveles altos, mostrando que 6 de ellos mostraron niveles altos y los demás tienen un comportamiento variable en puntuaciones de las escalas que se brindaron, pero depende del ambiente también y se debería de controlarlo, puesto que son del área de salud y puede tener repercusiones negativas hacia los pacientes. (6)

En la Investigación realizada cuyo título es: **“ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DE**

UN HOSPITAL PÚBLICO DE LA ZONA FRONTERIZA DE MÉXICO, EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA COVID-19”, menciona que, durante la investigación hacia el personal de enfermería, se nota que el personal es muy dedicado a sus trabajos de tratamiento a los pacientes, haciendo de este un trabajo estresante, y como parte del tratamiento de los pacientes se forman estresores físicos, psicológicos y sociales que afectan de manera directa el desarrollo de las actividades realizadas por el personal enfermero. Además se tiene presiones diarias en el trabajo y con ello la sobrecarga laboral donde se tiene una incidencia como principal causa de un estrés crónico en el área de enfermería. Por lo que en este estudio que realizaron se vio un nivel medio de estrés en la muestra, y de los cuales los factores que influyeron más en la participación del estrés fueron la carga del trabajo, los aspectos para afrontar la muerte de los pacientes y el mismo sufrimiento de los pacientes con sus enfermedades. (7)

Por otro lado en el estudio realizado cuyo título es: **“ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE ALTO RIESGO”**, mencionar que, en el área de cuidados intensivos se requiere un personal de enfermería calificado para el cuidado de los pacientes, para que de esta manera asuman una responsabilidad frente a la situación del personal, exponiéndose a diferentes situaciones de estrés, y los factores de riesgo pueden estar relacionados con el grado de responsabilidad del profesional de salud, sobrecarga de trabajos, un arduo trabajo, miedo a la muerte de los pacientes, sufrimiento de la familia de los pacientes, conflicto y pelea por los roles de las personas, esto afecta a la calidad de atención de las personas, además del desempeño laboral disminuyendo la calidad de vida de los pacientes, cuando se inició la investigación se vio que los enfermeros de terapia intensiva sufren de estrés laboral y los cuales los factores estresores prevalecen. Y de esta manera analizando los datos se encuentran que el 30% no recibe por sí solo el estrés laboral, y los demás lo perciben de manera frecuente. Por lo que la sobrecarga laboral se nota que produce desgaste físico y mental, donde se

impide al profesional cumplir las actividades laborales que se le presentan a diario, además el tener una mala distribución del personal, hace que los pacientes tengan una gran disconformidad en la atención y que la administración adecuada del equipo de trabajo tenga un mal desarrollo. (8)

1.2.2 ANTECEDENTES NACIONAL

En el trabajo de investigación conjunta sobre **“ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA Y CALIDAD DE CUIDADO PERCIBIDO POR EL ADULTO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL REGIONAL DOCENTE TRUJILLO - 2015”**, concluye que, el personal de enfermería se desarrolla por tener un amplio trabajo en el área de cuidados intensivos, así que durante la investigación se vió que un 53% de las enfermeras tienen un nivel de estrés alto, además de que el 47% mostró un nivel bajo de estrés, además de que respecto a la calidad del cuidado que tienen las personas, se mostró que en la muestra adulta, se ve que un 55% de los adultos tienen una atención adecuada y que el 45% no tienen un cuidado adecuado, además se encontró que la relación entre el nivel de estrés y la calidad del cuidado de los enfermeros hacia los pacientes es asociado en un nivel medio, de manera estadística, diciendo que el personal tienen un nivel que no puede controlar el nivel de estrés y que se presentan múltiples factores estresores a lo largo de las actividades que desarrollan. (9)

En la investigación realizada cuyo título es **“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO. ABRIL - JULIO 2013”**, concluye que, en la investigación realizada al personal de enfermería se determinó que los factores como edad, sexo, especialidad, estado civil e ingresos económicos no se tienen resultados significativos, por lo que el 35% de la población de estudio se refiere como factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo suelen dar un resultado de estrés laboral, además de que el 76.7% de la población presenta un nivel de desempeño profesional medio, esto

siendo algunas veces, lo que indica un nivel medio en cuanto a la realización de tareas de enfermería, por lo que se ve que en emergencias es donde se genera con mayor frecuencia el estrés laboral, teniendo el 11.7% de los enfermeros que trabajan en este servicio, con ciertas situaciones de estrés, y se identificó que es un problema también psicológico, cuando se presentan situaciones psicológicas que causan el estrés laboral, y el desempeño profesional del personal se afecta de manera negativa de manera que su desempeño disminuye. (10)

En el trabajo de investigación sobre **“NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL : 2013”**, menciona que, la relación del estrés de los profesionales de enfermería tienen un nivel medio a alto, por lo que referido pueden sentirse emocionalmente agotados por el trabajo, de esta manera sentirse cansados al levantarse por las mañanas para afrontar todo el trabajo que tienen, la gran cantidad de pacientes que tienen a lo largo de su trabajo y son endurecidos emocionalmente, pues en el nivel de estrés laboral, el agotamiento es una personalidad que tienen las personas con un nivel de estrés medio que está dado por lo que se les preocupa el trabajo, por lo que no se pueden entender de manera fácil lo que piensan los pacientes y a veces se le es difícil al personal de enfermería crear un ambiente relajado para los pacientes, además de que la mayoría sienten una satisfacción media a baja en lo que se refiere a la relación con sus superiores el cual tienen una baja relación laboral, donde no se le reconoce el esfuerzo que realizan en las horas programadas de trabajo y se suelen sentir algunos bien y otros mal en el trabajo. (11)

1.2.3 ANTECEDENTES LOCAL

En el trabajo de investigación sobre **“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED SALUD POMATA PUNO 2017”**, menciona que, el mayor porcentaje de enfermeras en las áreas estratégicas y de emergencia tienen un

nivel de estrés moderado, en el servicio estratégica del 61.1%, porque la meta de cumplir los objetivos es en un plazo reducido y la cantidad de informes es abundante, además de que se presenta el estrés femenino en un 36.1% llegando en un estrés alto al tener como característica de estar personas el estado civil soltero y un 22.2 % con las personas casadas y se vió que el mayor porcentaje del servicio de estrategias y emergencia tienen un nivel de estrés laboral moderado, dándose así sus tres dimensiones, ya sea emocional, social y psicológico, donde el mayor porcentaje de estrés alto se detectó en el servicio de emergencia y estrategias, un 22.22% de que algunas veces al mes se sienten agotados con el trabajo y con respecto al estado civil, el personal de enfermería que tiene un estado civil de soltero presentan un estrés moderado y también las personas que están casadas, debido a la carga laboral que estos tienen y la carga familiar. (12)

Por otro lado en el trabajo de investigación titulado **“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN PUNO - 2016”**, concluye que, en el desarrollo de la investigación se vió que se representa un riesgo muy alto en el personal de enfermería, y que estos cumplen un rasgo muy importante en el servicio de emergencia, donde emplean sus aptitudes como el liderazgo, relaciones interpersonales, control de tiempo y trabajo, además de otros trabajos que exigen su rol de enfermeros, su nivel de estrés es alto en las áreas de emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos, por lo que se resalta la relación en los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en las enfermeras, donde se resaltan las evidencias por áreas de trabajo del cumplimiento laboral que tienen las enfermeras con los pacientes, donde en ambos grupos, se puede relacionar los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral, pues evidencian diferencias para su área de trabajo, pues existe una relación entre las enfermera de emergencia y las de unidad de cuidados intensivos nula, haciendo esto que la

preparación de ambas es diferente y el campo que atienden y los pacientes hace que generen diferentes causas por las que les da estrés laboral. (13)

En el trabajo cuyo título es: **“NIVEL DE ESTRÉS DE LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL III SALCEDO-PUNO – 2011”**, publicada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, concluye que, el mayor porcentaje de las enfermeras en el servicio quirúrgico tienen un nivel de estrés laboral moderado, teniendo en cuenta sus dimensiones emocional, personal y actitudinal, de esta manera el mayor porcentaje que se vió de las personas son adultas y tienen el estado civil de casadas teniendo de 36 a 44 años, y son contratadas, y de las enfermeras que se encuentran entre 45 y 53 años, se ve un nivel de estrés laboral leve en un 50% de la investigación y de las personas que tienen la edad de 27 a 35 años, tienen un estrés laboral moderado en un 100%, pues respecto al estado civil, las personas que son casadas tienen un nivel de estrés moderado en un 80% y que las que son solteras tienen un estrés laboral leve en un 50% de la investigación y también se llegó a relacionar el tiempo de servicio de las enfermeras que tienen más de cuatro años y presentan un estrés leve en un 50%, además de que las personas que tienen un servicio menor a la de un año tienen un estrés laboral moderado y alto en 50% ambos. (14)

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés y su relación con el rendimiento laboral del profesional de Enfermería en el Centro de Salud Metropolitano llave 2021.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar cuál es el nivel de estrés que presentan los profesionales de enfermería en el Centro de Salud Metropolitano I - 3 llave 2021.
- Determinar cuál es el nivel de rendimiento laboral en el profesional de enfermería en el Centro de Salud Metropolitano I - 3 llave 2021.
- Identificar qué relación existe entre el nivel de estrés y el nivel de rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el Centro de Salud Metropolitano I - 3 de la Ciudad de llave 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. El estrés en las personas

El estrés no está del todo definido, pues será necesario tener conceptos previos relacionados a la historia del concepto. El contexto de la física pudo determinarse por la palabra stress, usada al generar una fuerza en el interior del cuerpo como consecuencia de una carga exterior. En 1936 se usó el significado en un sentido más técnico el cual es un conjunto coordinado de las reacciones fisiológicas frente a cualquier forma de estímulo. En sí, el estrés es un proceso de resistencia para aceptar el cambio de entorno, la visión fue un concepto que en general en biología y medicina, tuvo una reacción provocando la pérdida de equilibrio. Desde la psicología fue empleada con más frecuencia el tema de la ansiedad que el estrés, por lo que se asoció la ansiedad como un producto del estrés y Freud le dió así un papel inicial en la psicopatología, puesto que la ansiedad es una señal de peligro para poner en marcha mecanismos de defensa. Pues las secuelas conductuales la ansiedad fue considerada como una respuesta condicionada a la aparición de hábitos inútiles de reducción de la misma. (15)

La definición del estrés se considera desde el momento que tuvo un papel importante en el campo de la psicología. y puede ser entendido como:

- Reacción o respuesta del individuo.
- Ha sido estudiado como el estímulo o la situación, que provoca un proceso de adaptación en el individuo ya sea que por grandes o pequeños acontecimientos, además de los estímulos permanentes que son de menor intensidad.
- Interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo, donde se considera más importante la valoración del individuo.

En sí, según Lazarus R. (1985) El estrés psicológico, es el resultado de un ambiente y un sujeto que no son compatibles y que al ser evaluado, pone en peligro su bienestar, pero si relacionamos al sujeto con el ambiente, se determina las características o el estado de un sistema atacado, pero es importante que tenga un equilibrio en el desarrollo de las actividades puesto que algunas alteraciones ambientales suelen representar estrés en la mayoría de las personas, por ejemplo se tienen las catástrofes naturales, la guerra, la tortura u otros fenómenos que pueden verse. (15)

2.1.2. Etimología de la palabra

Al tener un experimento sobre una nueva hormona sexual se le inyectó ovarios de ganado a ratas y observar a estos que efectos puede tener, entre los que se resalta más fueron, la hipertrofia del córtex de la glándula suprarrenal, atrofia de timo, bazo y ganglios linfáticos, hemorragias y úlceras profundas en estómago y parte superior del intestino, pero además de estos efectos se encontró un problema más, el Síndrome General de Adaptación, donde se detectaron sustancias que sin tóxicas, el cual producen la respuesta; el frío, calor, infección, traumatismo, hemorragia y demás que los llamó en 1950 como estresores.(16)

Los cambios externos en el ambiente son los que pueden perturbar al organismo ya que una de las principales características que se tiene en el cuerpo de las personas es la

estabilidad en el ambiente, que a veces suele modificarse por diferentes motivos, pero que tienen que ver con el problema. No se duda que se distingue y se caracteriza la adaptación de las personas, pero uno de los reconocimientos que llamó más la atención fue la ruptura del equilibrio del organismo al someterse al estrés. Así mismo en 1939 se adopta el término stress y se refiere con él a los niveles críticos, los que provocan debilidad en la homeóstasis del cuerpo humano. Conforme fueron pasando los tiempos, el significado real de Estrés fue evolucionando haciendo referencia a muchos hechos históricos, pero es en sí un síndrome general de adaptación como sistema de adaptación y defensa que permite la prevención de enfermedades. (16)

2.1.3. Tipos de estrés

El manejo de estrés puede resultar complicado, porque existen diferentes tipos de estrés como: agudo, agudo episódico y crónico, y los analizaremos a continuación:

a. Estrés agudo

Es la forma más común, pues se presentan en las exigencias y presiones del pasado reciente y las anticipadas por parte del futuro cercano, suele ser emocionante en pequeñas dosis, pero suele ser demasiado agotador. De este modo, el exagerar con el estrés a corto plazo puede derivarse en agonía psicológica, lo cual provocaría dolores de cabeza, malestares estomacales y otros síntomas.

Pero este tipo de estrés es aún más fácil de reconocer los síntomas, como una lista de las cosas que lo pudo provocar, además de que a corto plazo, no tiene tiempo como para causar daños importantes a lo largo de la vida de la persona.

b. Estrés agudo episódico

Son personas que tienen estrés agudo pero con una frecuencia mayor, suelen tener vidas desordenadas los cuales provocan caos y crisis, siempre están apuradas pero suelen llegar tarde, casi siempre asumen demasiadas responsabilidades y de esta manera no

pueden organizar su vida y no pueden cumplir las exigencias que ellos se ponen para tener atención.

Normalmente las personas que tienen reacciones de estrés agudo suelen sentirse agitadas, pueden tener mal carácter, sean irritables, ansiosas o estén tensas en todo momento.

La personalidad Tipo A suele ser propensa a tener problemas cardíacos, el cual es similar a un caso extremo de estrés agudo episódico, donde las características de la personalidad del paciente suelen confundirse con episodios frecuentes de estrés agudo, y las del Tipo B muestran una conducta opuesta.

Suele ocurrir que los rasgos de la personalidad sean habituales de las personas que no ven nada malo en la conducta de sus vidas y conforme van pasando los días, tienen un estilo de vida, con patrones de interacción social y sus formas de percibir el mundo de una manera definida y de esa manera pueden saber quienes son y lo que hacen, haciendo de cierta manera que sean resistente a los cambios, y solamente la promesa de alivio de dolor y malestar pueden mantener en tratamiento y encaminadas en programas de recuperación.

c. Estrés crónico

El estrés crónico no es fascinante, por lo que se dice que desgasta a las personas durante el tiempo de su vida, pueden verse dependiendo de los momentos que están viviendo, por ejemplo se tiene la pobreza, familia disfuncional los cuales están atrapados en un matrimonio infeliz empleo o carrera que detesta o le es pesado, provoca de esta manera que afecten a innumerables personas que están en su círculo social.

Surge cuando una persona no suele ver una salida a su situación en la que está, donde el estrés de exigencias y presiones son aparentemente interminables, donde no ven esperanzas para poder buscar soluciones.

Algunos tipos de estrés crónico se ven en experiencias de trauma que tuvo la persona en su etapa de niñez, donde mantienen dolorosos recuerdos, además de que hay experiencias que afectan la personalidad, generando una visión del mundo o sistema en las creencias que se tiene en la sociedad.

La peor fase del estrés crónico es cuando la persona suele acostumbrarse a él, pues olvidan de que están en ese estado, tomando conciencia de que el estrés agudo es algo nuevo ignorando el crónico y suele resultar incómodo, este estrés tuvo como consecuencias el suicidio, violencia ataques al corazón e incluso el cáncer. (17)

Además se puede encontrar tipos de estrés como:

d. Estrés positivo

Se menciona al estrés positivo como el surgimiento del estrés cuando una persona se enfrenta a una situación de extraer algo beneficioso para él mismo, además este estrés es bueno y suele dar motivación y energía, por ejemplo se puede tener el conceptos de los deportistas antes de competir.

e. Estrés negativo

Se menciona como estrés negativo al distrés, donde se produce por ansiedad ante las que no se pueden controlar, afectando de esta manera a nuestro organismo provocando reacciones físicas y psicológicas perjudiciales para la salud de la persona lo cual debería de combatirse. (18)

2.1.4. El estrés laboral

El estrés laboral es uno de los problemas de salud que presta mucha atención dado que la mayoría de las personas tienen un trabajo, entonces cada vez conocemos más de su magnitud e importancia de las consecuencias que pueden tener y de esta manera tener un plan que pueda ayudar a mantener un cuidado en la salud mental y física, pues en el trabajo hay algunos elementos que pueden provocar estrés y que de esta manera afecta la salud provocando alteraciones que traen problemas a lo largo del funcionamiento de la

empresa, especialmente enfocada en los trabajadores, desde los aspectos ambientales, los factores interpersonales y la falta de conciliación que tiene que tener un trabajador para su vida y el trabajo.

El estrés relacionado al trabajo se describe como una serie de reacciones físicas y psicológicas que suelen ocurrir en los trabajadores, donde hacen frente a las exigencias ocupacionales, donde no corresponden con su nivel de conocimiento o las habilidades, frente a estas situaciones el trabajador puede tener:

a. Reacciones Fisiológicas

Por el aumento del ritmo cardíaco, la presión sanguínea o la tensión muscular, provocados por la misma secreción de adrenalina y la hiperventilación que sufren a lo largo de su jornada laboral.

b. Reacciones Emocionales

De esta manera produciendo depresión, enojo y motivación que disminuye el rendimiento laboral.

c. Reacciones Cognitivas

Suele tener atención disminuida, reducción de la percepción, olvidos, y se le dificulta solucionar los problemas.

d. Reacciones Conductuales

Disminuyen la productividad, drogas, alcohol y suelen cometer errores. (19)

2.1.5. El estrés laboral en el personal de salud

En el ámbito del personal de salud, se tiene que la incidencia de estrés suele ser más grave, no solamente en el equipo profesional, sino también en los pacientes, de esta manera tener notables diferencias en el equipo profesional como género, ocupación y cargo que desempeñan, además la prevención es la vía por la cual se soluciona el problema, normalmente se organiza un trabajo más nacional, el establecimiento de turnos más equilibrados, por ejemplo se ve las consecuencias de estrés en los profesionales de

profesiones sanitarias que son graves y visibles, debido a la exposición a grandes masas de pacientes, por lo que el estrés son la necesidad constante de conocimientos, usando nuevas tecnologías. Pues el estrés en el sector laboral puede iniciarse en un periodo informativo. (19)

a. Estrés en los médicos

En personal de salud, especialmente en el nivel académico, como parte de la preparación se nota un estrés mayor en los semestres de primero al sexto, puesto que las principales causas son la sobrecarga académica, la falta de tiempo, donde provoca ansiedad en la realización de los exámenes, su aparición es frecuente cuando se termina los estudios y comienzan las prácticas profesionales, donde creen que hace invulnerables al estrés, pero suele ocurrir que se agotan principalmente en los centros de salud, el efecto es directamente proporcional a la especialización, por lo que se ve que mientras más especializado más estresado estás y su personalidad se suele tornar agresiva, dependiente, dominante y a veces pierde el control. Entonces al definir sus grupos vulnerables de los médicos, se ve la influencia de las variables como especialidad y el género, donde se define estos criterios por varios motivos, una de ellas el género, se tiene el ejemplo de que las médicas tienen menor acceso a tareas de investigación científica que los médicos, resultado de haber tardado años conciliando conciliando trabajo y familia, de los cuales no tienen acceso a estas tareas. (20)

b. El Estrés en enfermeras y auxiliares en Enfermería

Se resalta que hay valores que están relacionados con la organización de trabajo en la empresa, además de la falta de personal, realizar actividades que no son propias de enfermería, no tener tiempo para dar apoyo emocional al paciente, entre otros

Se ve también un grupo donde los factores estresantes están en el ambiente laboral, derivando de esta manera la atención que se realiza, el afrontamiento del dolor, el sufrimiento y la muerte de los pacientes. (20)

Las enfermeras tienen mayor campo de acción que médicos y auxiliares para que puedan prevenir el estrés, de esta manera tienen menor responsabilidad que los médicos y mayor autonomía que los auxiliares y se ve, se recomienda que mientras mejor sea organizado el trabajo del profesional sanitario, mejora su independencia trabajando de una manera más segura. (20)

c. El Estrés en los Fisioterapeutas

Donde la mayoría de las personas que se dedican a esta parte de ayuda, presentan una mejor motivación por el trabajo, son los que siempre tienen que aceptar retos y dificultades para compensar el sufrimiento psicológico, en este campo el estrés inicia en su etapa formativa, dado que en este grado presentan un nivel de estrés medio tendiendo para alto por las tareas y actividades que se les deja, además de las evaluaciones por parte de los docentes. En este campo lo que llama la atención es la mayor incidencia frente al estrés, y se determinó que sus causas más frecuentes suelen ser la falta de expectativas, desmotivación, no poder seguir el tratamiento de un paciente y no tener independencia en su trabajo, por lo que es la consecuencia final de los agentes estresores ambientales, por ejemplo el clima laboral negativo o la inadecuada derivación de pacientes a los profesionales competentes. (20)

2.1.6. Sintomatología del estrés

El estrés suele tener muchos síntomas, en tres aspectos desde físicos, psicológicos y también emocionales. Estos son relacionados con su sintomatología propia y son:

a. Dolor de cabeza

Pues todo el mundo tuvo dolores de cabeza, pero estos pueden ser provocados por la tensión muscular que se ejerce en la cabeza, cuello y mandíbula, generando una ansiedad o estrés.

b. Mala memoria

Así la persona tiende a olvidarse con mayor facilidad los últimos sucesos que ocurrieron..

c. Diarrea

Suele dificultar en el momento de eliminar heces.

d.Falta de energía o de concentración

El paciente suele centrarse demasiado en un tema, que es difícil para él o ella el prestar atención al resto de las cosas que hay por hacer, perdiendo parte de la concentración.

e. Cambios de conducta

El paciente suele sentirse más impotente con algunas cosas, haciendo que genere odio o llegue a frustrarse.

f. Problemas en salud mental

Suele tener ansiedad o depresión.

g. Problemas cardiovasculares y musculoesqueléticas

Suele suceder cuando el estrés es prolongado por mucho tiempo.

h. Cambios de Peso

La ansiedad y el estrés suelen generar hábitos alimenticios que no van de acuerdo a la salud de la persona, en su mayoría toman un estilo de vida sedentario.

i. Problemas a Nivel Sexual

Por lo que el estrés prolongado puede causar problemas en el ámbito de vida, incluyendo la actividad sexual.

j. Rigidez en la Mandíbula y el Cuello

Los cuales son el comienzo del problema del dolor de cabeza.

k. Insomnio o Exceso de Sueño

El paciente tiene dificultad para dormir haciendo de este un síntoma frecuente del estrés, afectando de esta manera la calidad del sueño.

I. Desgaste a Nivel Celular y Envejecimiento

El paciente al no poder dormir de manera adecuada, hace que incrementen los sucesos estresantes, dando como resultado el no poder recuperarse del todo y aumentar el proceso de desgaste, provocando de esta manera problemas de salud física y mental.

(21)

2.1.7. Síntomas del Estrés Laboral

El estrés laboral puede provocar afectar las emociones, comportamientos y la capacidad de pensamiento de una persona además de afectar su salud física. De los cuales se pueden dividir en:

a. Cambios emocionales

- Síntomas de mal humor.
- Preocuparse por la pérdida de control de la situación
- Es difícil para el paciente relajarse
- Tener una baja autoestima
- Se aleja de la sociedad

b. Cambios físicos

- No tiene tanta energía como antes
- Sufre de dolores constantes en la cabeza.
- Provoca malestares estomacales
- Molestias musculares
- Palpitaciones cardíacas extrañas o dolores de pecho
- Insomnio
- Tiene gripe de manera frecuente.
- Pérdida de deseos sexuales
- Suele sudar en manos y pies
- Tiene dificultad para deglutir.

- Tensión en la mandíbula.

c. Cambios cognitivos

- Se preocupa mucho
- Piensa de manera acelerada
- Suele olvidarse de ciertas cosas
- No puede concentrarse
- Su nivel de criterio disminuye
- Es pesimista

d. Cambios conductuales

- Cambia sus hábitos para comer
- Evita responsabilidades
- Aumento en consumo de alcohol, drogas, fumar, etc.
- Nerviosismo

2.1.8. Causa del estrés laboral

Es normal ver que la salud mental y física es influenciada por muchas condiciones que tiene en su entorno, el ámbito laboral tiene que ver, dado que puede faltar herramientas o elementos para ejecutar un objetivo, pero en sí no se sabe con certeza ver una prevención para el tema del estrés laboral, pero es importante ver las causas y sus consecuencias, por lo que las causas más frecuentes son:

a. Carga de trabajo

Donde el trabajador tiene muchas horas por trabajar, pero son trabajos que se le hacen muy difíciles.

b. Funciones en el trabajo

Es una manera ejemplar del estrés que un empleado no tiene un papel definido y este tiene demasiadas funciones.

c. Condiciones laborales

El trabajo físico es estresante, además de ser expuesto a un ambiente de trabajo que no le beneficia.

d. Gerencia

Sucede que la gerencia no suele permitir a los trabajadores que participen en la toma de decisiones y de esta manera no se organizan bien.

e. Problemas con otras personas

Problemas con el jefe o los compañeros del trabajo son frecuentes.

f. Miedo por su futuro

Se siente el estrés cuando la persona está preocupada por los despidos. (22)

2.1.9. Consecuencias del estrés laboral

Dada la descripción de los síntomas del estrés laboral, se puede también ver el clima organizacional de los empleados frente a situaciones de estrés laboral. Según la OMS, dice que si una empresa no tiene buena salud, es difícil que pueda lograr sus objetivos que involucren sus trabajadores, por lo que se puede deducir las siguientes consecuencias:

- Absentismo
- No se dedicarán bien al trabajo
- Mayor rotación de personal
- Bajo rendimiento y productividad
- Aumentar los accidentes
- Queja por parte de los clientes
- Fallas al reclutar nuevos trabajadores
- Deterioro de la imagen de la empresa. (23)

2.1.10. Cómo medir el estrés

Es normal escuchar a las personas diciendo como “Estoy estresado”, pero eso sólo de manera coloquial y suelen medirlo por su intensidad, pero también hay pruebas las cuales nos ayudan a medir el nivel de estrés.

a. Prueba de valoración del estrés

El cual es un test hormonal desarrollado por laboratorios europeos, donde se mide la presencia de las hormonas cortisol y dehidroepiandrosterona(DHEA) en la saliva, el cortisol el cual es una hormona para afrontar las situaciones de estrés puntuales, su producción puede ser dañina y para contrarrestarlo se necesita a la hormona DHEA.

b. Stress visualization experience

El cual es desarrollada por Cigna, el cual analiza el físico de la persona para de esta manera llegar a conocer el nivel de estrés que esté sometido un paciente a través de sensores que se colocan en las manos, puede medir la frecuencia cardiaca, ondas cerebrales y sudoración, relacionando de esta manera se tiene un resultado sobre el nivel de estrés de una persona. (24)

2.1.11. Duración del estrés

Para la parte de la duración del estrés lo presentaremos en sus dos tipos más importantes de estrés que existe:

a. Estrés agudo

Se menciona que este tipo de estrés es de corto plazo y puede desaparecer rápidamente, se siente cuando presiona los frenos, pelea con la pareja y esquía una pendiente.

b. Estrés crónico

Es el estrés que dura por un periodo más prolongado, se puede tener estrés crónico al tener problemas de dinero, matrimonio infeliz o problemas de trabajo, es un estrés que continúa por semanas o meses.

2.1.12. Situaciones de estrés en el personal de enfermería

Las situaciones relacionadas al estrés en el personal de enfermería es algo que tiene que ver con su ambiente de trabajo incluyendo con el personal que se tiene, los equipos de trabajo y los pacientes, donde se ven tres niveles de estrés, fueron indicados de la siguiente manera:

a. Situaciones Relacionadas con Atención al Paciente

a.1. Poco estrés

- Atender a pacientes moribundos.
- Atender a los familiares del paciente.

a.2. Moderado estrés

- Trabajar con pacientes delicados
- Atender pacientes muy demandantes
- Trabajar con pacientes que sufren de dolor
- Aplicar nuevos procedimientos y tecnología

b. Situaciones Relacionadas con el Proceso de Trabajo

b.1. Poco estrés

- Trabajar horario rotativo
- Trabajar domingos o días festivos
- Condiciones del lugar de trabajo

b.2. Moderado estrés

- Tiempo insuficiente para realizar actividades
- Trabajar con poco personal

b.3. Mucho estrés

- Preocuparse de que finalizando haya más pacientes.
- Cambios de horario de manera repentina

c. Situaciones concernientes a relaciones interpersonales**c.1. Poco Estrés**

- Relaciones de trabajo con el personal de enfermería
- Relaciones de trabajo con otros profesionales.

c.2. Moderado estrés

- Supervisión que recibe de los superiores
- Trabajar bien y no reconocer su trabajo

d. Situaciones con exigencias de la organización del trabajo**d.1. Poco estrés**

- Cambios administrativos para responder a compromisos de gestión.

d.2. Moderado Estrés

- Carencia de personal y equipo para atención en pacientes.
- Realizar trabajo que quita tiempo en atender a los pacientes

d.3. Mucho Estrés

- Cumplir funciones de enfermería que no fueron capacitadas
- Sobrecarga de trabajo
- Posibilidad de demanda al cometer un error. (25)

2.1.13. El rendimiento laboral

El rendimiento laboral son comportamientos de los trabajadores que son supervisados, estos tienen buenas repercusiones en el desarrollo de los objetivos y pueden ser medidos por competencias en cada uno de ellos, y dependiendo del área en el que se enfoquen, y pues se aprecia de manera sistemática el rendimiento de un empleado, en su mayoría, los empleados obtienen retroalimentación sobre cumplir sus actividades y el personal que tienen a su cargo.

En si, el rendimiento laboral es el valor que toma la empresa respecto al avance que tiene el trabajador en un determinado tiempo, ya sea este positivo o negativo, se evalúa al

trabajador de manera presente con un buen o mal rendimiento, además se ve la contribución que hizo dentro del tiempo demostrando eficiencia en la organización.

Según Campbell McCloy menciona que: “La eficacia de un individuo puede derivarse de la evaluación que le den sus superiores y supervisores sobre su rendimiento, desde mucho tiempo, la conducta de un empleado ha sido causa de muchos niveles de producción”

Según Waldman afirma que: “Las organizaciones suelen emitir juicios sobre la eficacia de los trabajadores en función a sus resultados y lo que ofrecieron con su trabajo a la empresa u organización, de esta manera medirlo sería cuantificar lo que el empleado ha conseguido, asignando de esta manera un juicio de valor”. (26)

2.1.14. Cómo medir el rendimiento laboral

La importancia de medir el rendimiento laboral radica en la productividad de los trabajadores y la calidad de ellos para realizar sus trabajos, de esta manera se puede analizar y ver qué se necesita para que el negocio crezca y supere a la competencia, así es una manera adecuada para ubicar a los empleados en puestos dependiendo a sus actitudes, mejorando la coordinación de los procesos y los puntos débiles.

Para medir el rendimiento es importante los datos que se deben de medir y los encargados de llevar a cabo esta tarea son el director, los técnicos y los responsables de área y los aspectos que más resaltan son:

- Saber el objetivo de la empresa y medir su consecución.
- Conocer los puestos de trabajo, las necesidades y los ambientes implementados.
- Conocer la hoja de vida de los empleados además de sus cualidades para llevar a cabo tareas de su área.
- Ofrecer soluciones a los problemas que se detectaron en el análisis.

2.1.15. Métodos para medir el rendimiento laboral

En sí, hay muchos métodos para medir el rendimiento laboral, dependiendo de las funciones y las características particulares de los empleados, y se suele evaluar el rendimiento basándose en un sistema. Por lo que los métodos más sugeridos para evaluar el rendimiento laboral se tienen.

a. Método de la puntuación

Es el método en el que se establecen ítems de calificación para de esta manera evaluar el rendimiento de la productividad empresarial, en función a su participación y función que se realiza, tendrán puntuaciones del 1 al 10.

b. Método de la descripción

Donde el Encargado de Relaciones humanas, evalúa una lista con frases que describen el punto positivo y negativo de un empleado, de esta manera ajustarán el rendimiento para realizar las tareas.

c. Método de la reunión

Se menciona que el trabajador y el jefe se citan para ver los procesos que se tuvieron, el avance y cómo afrontar las funciones del empleado, lo conveniente de este método es que se obtienen resultados inmediatos, dado que el responsable de la empresa detectará el buen o mal desempeño del trabajador.

d. Método de autoevaluación

De esta manera el propio empleado suele examinar su rendimiento, analizando las áreas en las que se encuentra, para de esta manera lograr sus objetivos.

e. Método del compañero

El compañero de equipo es el que evalúa el rendimiento laboral de su compañero.

f. Método de medición del responsable

Los empleados son los que califican como realiza el director su trabajo en cada área, donde se rellenan encuestas de forma anónima.

g. Método del cliente

El cliente es el que contesta las preguntas para que de esta manera se evalúe el trabajo de los empleados. (27)

2.2. MARCO CONCEPTUAL**a. Calidad de vida**

La calidad de vida, se define como la vida que tiene una persona, teniendo en cuenta un buen estado físico, mental y emocional, de esta manera sin tener quejas de lo que hizo y de lo que hará. (28)

b. Estrés

Es una enfermedad que tiene que ver con el desenvolvimiento de una persona, porque este afecta en los estados físico y psicológico, también puede alterar el estado social, dependiendo del cambio de su comportamiento y de la magnitud de estrés que tenga. (29)

c. Estrés Laboral

Es el estrés producido en el ámbito laboral, teniendo como referencia los niveles de estrés básicos que se aprendieron, pero en este influyen más que todo el hecho de tener un buen ambiente laboral, desde el lugar de trabajo hasta la relación de trabajador con cliente. (30)

d. Hospital

Es el lugar donde se brindan las atenciones de salud para las personas, aquí pueden acudir las personas que tengan malestares o tengan dudas de su estado de salud, en este establecimiento, se encuentra personal calificado para que puedan brindar una atención de salud estable y buena. (31)

e. Presión laboral

La presión laboral, es la presión que siente una persona en el desarrollo de sus actividades laborales, se puede ver que la persona tiene esta presión, ya sea provocada

por sí misma al sentirse impotente o tener la carga laboral, además de la presión que ejercen los altos mandos de las empresas. (32)

f. Profesional de enfermería

Es el personal que tiene como función el cuidado de los pacientes, su rol es muy importante, dado que al formar un equipo de trabajo como es el personal médico, tiene que velar por el cuidado de las personas. (33)

g. Rendimiento

Es la capacidad que tiene una persona para desarrollar sus actividades diarias, laborales o matinales, de esta manera cumpliendo de manera correcta con los objetivos que se ha planteado. (34)

h. Sobrecarga laboral

Se define como algo más que puede soportar un trabajador promedio en sus horas de trabajo, se le dice sobrecarga a que supera la capacidad máxima de un objeto, y sobrecarga laboral, que supera la capacidad máxima que puede soportar una persona al realizar sus actividades. (34)

2.3. HIPÓTESIS:

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación directa de grado positivo significativo entre el nivel de estrés y el rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Metropolitano llave 2021.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Es muy alto el nivel de estrés que presentan los profesionales de enfermería en el Centro de Salud Metropolitano I - 3 llave 2021.
- El nivel de rendimiento laboral es deficiente en los profesionales de enfermería en el Centro de Salud Metropolitano I - 3 llave 2021.
- Existe relación directa positiva y significativa entre el nivel de estrés y el nivel de rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el Centro de Salud Metropolitano I - 3 llave 2021.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación titulado “Estrés y su relación con el rendimiento laboral en el profesional de enfermería en el Centro de Salud Metropolitano I - 3 de la ciudad de Ilave 2021”, se desarrolló en el Centro de Salud Metropolitano está Ubicado en la Provincia del Collao - Ilave cuya dirección queda ubicada en la Av. Atahualpa S/N, cuenta con los servicios de Consultorio externo, medicina general, emergencia - tóxico, consultorio materno, control gestante, consultorio de planificación familiar, control recién nacido, control niños menores de un año, consultorio crecimiento y desarrollo del niño, consultorio de psicología, consultorio de programa de inmunizaciones y consultorio de triage COVID, servicio de admisión, servicio de laboratorio y consultorio de odontología.



3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población estará constituida por 20 enfermeras que vienen laborando servicios de consultorio de Control y Crecimiento y Desarrollo del Niño y Programa Ampliado de Inmunizaciones donde laboran 16 licenciadas en Enfermería; en el servicio del VIH-SIDA/ITS y Programa de Control de Tuberculosis 02 licenciadas en Enfermería; servicio de Salud Ocular 01 Licenciada en Enfermería; Consultorio de Control y Prevención del Cáncer 01 Lic. Enfermería. en el presente año 2021.

3.2.2. MUESTRA

La muestra estuvo conformada por el total de profesionales de enfermería que trabajan en el Centro de Salud Metropolitano I-3 Ilave, siendo 20 Enfermeras, que laboran en diferentes consultorios. El cual también forma parte de la población

Tipo de Muestreo

No probabilístico, por conveniencia.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	CATEGORÍA	ESCALA
Variable independiente: Estrés laboral.	Carga del profesional de enfermería.	Personal y turno imprevisible. Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas). No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería. Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio. Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas. La muerte de un paciente. Ver a un paciente sufrir. Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.	Nivel bajo Nivel medio Nivel alto	3 2 1
Variable dependiente: Rendimiento laboral.	Problemas con el desenvolvimiento en el servicio que presta.	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado. Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.	Nivel bajo Nivel medio Nivel alto	3 2 1

El médico no está presente en una urgencia médica.

Recibir críticas de un médico.

Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros

(enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios.

Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros

(enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.

Fuente: De la propia autora.

3.3. MÉTODO Y TÉCNICAS

Método. Se desarrolló un estudio descriptivo simple con enfoque cuantitativo.

Diseño. Para el presente trabajo se aplicó el diseño de investigación no experimental de corte transversal, que describe el hecho tal como se encuentra en el momento de recojo de datos.

M ----- O

Dónde:

M: Es la muestra en quien se realiza el estudio

O: Información relevante o de interés recogida

Técnica

Se utilizó como técnica la encuesta oral, donde también se aplicó el respectivo cuestionario, por lo tanto antes de ser aplicado al profesional de la salud (Enfermera) sobre el nivel de estrés se le explicó sobre el contenido de las preguntas y cual es el motivo por la que se está haciendo el desarrollo de la misma, y poner en claro el porqué debe de responderlas de forma aseverativa; también se dará el alcance que es muy sencillo de obtener la puntuación.

Instrumento

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos será el cuestionario estructurado de la siguiente forma:

El cuestionario para la variable estrés laboral consta de dos partes, la primera contiene los datos generales y la segunda preguntas propias sobre el estrés laboral que consta de las preguntas necesaria para el estudio siendo el puntaje de la siguiente forma:

- Nivel bajo 3
- Nivel medio 2
- Nivel alto 1

Para la variable rendimiento laboral se han realizado preguntas al rendimiento laboral de las enfermeras el cual consta de las preguntas necesaria en donde se evaluó:

- Nivel bajo 3
- Nivel medio 2
- Nivel alto 1

3.4. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

Para la implementación del informe del borrador de la investigación se utilizó, el plan piloto que nos permitió recoger la información de primera mano de los profesionales en enfermería que laboran en el Centro de Salud Metropolitano I - 3 de la ciudad de Ilave, contrastado para ello con el método empírico para la recolección de la información, abordando de forma profesional en cada uno de los servicios donde cumple su rol profesional, una vez obtenida toda la información completada se ha procesado mediante la hoja de cálculo de Microsoft Excel, para la interpretación y análisis de los datos que se presenta a continuación en tablas y gráficos respectivamente.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. ASPECTOS GENERALES

Este trabajo de investigación se ha realizado utilizando información de primera mano el cual ha comprendido abordar de forma directa al profesional de enfermería que viene padeciendo de estrés laboral y que labora en los diferentes servicios del Centro de Salud Metropolitano I - 3 de la ciudad de Ilave, para poder entrevistarlos y por ende se le aplicó el cuestionario para que puedan dar respuesta, en consecuencia se ha podido consolidar el siguiente resultado:

Tabla 01: Nivel de estrés sobre la carga laboral del profesional de enfermería.

Nivel de estrés	Consumo CRED	f (%)	Servicio VIH - SIDA tuberculosis	f (%)	Servicio ocular	f (%)	Consumo prevención del cáncer	f (%)
Nivel alto	10	50%	1	5%	1	5%	1	5%
Nivel medio	5	25%	1	5%	0	0%	0	0%
Nivel bajo	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	16	80%	2	10%	1	5%	1	5%

Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería.

En la tabla 01 se muestran los resultados que se han obtenido sobre el nivel del estrés sobre la carga laboral del profesional de enfermería, es así que el 50% (10 enfermeras) del consultorio de control de crecimiento y desarrollo vienen padeciendo un nivel estrés realmente alto, mientras que el 25% (5 enfermeras) vienen presentando un nivel de estrés medio, asimismo el 5% (1 enfermeras) presentan un nivel de estrés bajo; por otro lado en el servicio de VIH - SIDA y control de tuberculosis se tiene al 5% (1 enfermera) que viene padeciendo de un nivel de estrés realmente alto, mientras que el 5% (1 enfermeras) presenta un nivel de estrés medio; por otro lado en el consultorio de servicio ocular se tiene al 5% (1 enfermera) quien padece de un nivel de estrés alto; mientras que en el consultorio de prevención de cáncer se tiene también al 5% (1 enfermera) que padece de un nivel de estrés alto, considerando que estas profesionales tienen problemas con su desenvolvimiento como profesional en el centro de salud.

Tomando como referencia el trabajo de investigación titulado “Estrés laboral en el personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos del hospital de la Escuela Universitario, Tegucigalpa, Honduras. Enero - Marzo 2016”, concluye que, durante el estudio se participó a las personas de distintas edades con diferentes grados académicos, donde se vió que hay un personal que además de trabajar en un lugar también lo hacen en otra institución, donde el personal que trabaja en la unidad no es tan antiguo, entonces se vió que los síntomas más comunes que tienen las personas son: fatiga, dolor de cabeza, aceleración del ritmo cardíaco, sudoración, dificultad de respirar, entre otras características empleadas de manera fisiológica, cognitiva, emocional y conductual que presenta en el personal, entonces se ve que la prevalencia del estrés es mucha, especialmente en el personal de enfermería dado su trabajo que realizan, entonces se puede evaluar que el estrés está a niveles altos, mostrando que 6 de ellos mostraron niveles altos y los demás tienen un comportamiento variable en puntuaciones de las escalas que se brindaron, pero depende del ambiente también y se debería de

controlarlo, puesto que son del área de salud y puede tener repercusiones negativas hacia los pacientes.

Por lo tanto los resultados que se tiene en el antecedente guardan relación con los resultados que se han obtenido en la presente tabla, ya que la gran mayoría de los profesionales de enfermería sometidos a la investigación presentan un nivel de estrés realmente alto más que todo los profesionales que laboran en el servicio de CRED, esto debido por que en este servicio se tiene la concurrencia de una buena cantidad de pacientes.

Tabla 02: Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería.

Nivel de estrés laboral	Profesional de enfermería del Centro de Salud Metropolitano I - 3	Frecuencia a nivel total
Nivel alto	13	65%
Nivel medio	6	30%
Nivel bajo	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería.

En la tabla 02 se muestran los resultados sobre el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería a nivel general del Centro de Salud Metropolitano I - 3 de la ciudad de llave, es así que se tiene el 65% (13 enfermeras) quienes vienen presentando un estrés realmente alto el cual de seguro tienen problemas en el rendimiento laboral en cada uno de sus servicios, mientras que el 30% (6 enfermeras) vienen presentando un nivel de estrés medio causando ciertas incomodidades en el desarrollo de su trabajo en el servicio en la cual se desenvuelven profesionalmente, mientras que el 5% (1 enfermera) dijeron tener un nivel de estrés bajo que en cierta forma ha aprendido a lidiar con los problemas

y las urgencias que presentan su servicio.

Cabe analizar los resultados de antecedente considerado en la presente investigación cuyo título es: “estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19”, menciona que, durante la investigación hacia el personal de enfermería, se nota que el personal es muy dedicado a sus trabajos de tratamiento a los pacientes, haciendo de este un trabajo estresante, y como parte del tratamiento de los pacientes se forman estresores físicos, psicológicos y sociales que afectan de manera directa el desarrollo de las actividades realizadas por el personal enfermero. Además se tiene presiones diarias en el trabajo y con ello la sobrecarga laboral donde se tiene una incidencia como principal causa de un estrés crónico en el área de enfermería. Por lo que en este estudio que realizaron se vio un nivel medio de estrés en la muestra, y de los cuales los factores que influyeron más en la participación del estrés fueron la carga del trabajo, los aspectos para afrontar la muerte de los pacientes y el mismo sufrimiento de los pacientes con sus enfermedades; asimismo siguiendo la línea del antecedente considerado en la presente investigación que lleva por título “Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia hospital regional docente Trujillo - 2015”, concluye que, el personal de enfermería se desarrolla por tener un amplio trabajo en el área de cuidados intensivos, así que durante la investigación se vio que un 53% de las enfermeras tienen un nivel de estrés alto, además de que el 47% mostró un nivel bajo de estrés, además de que respecto a la calidad del cuidado que tienen las personas, se mostró que en la muestra adulta, se ve que un 55% de los adultos tienen una atención adecuada y que el 45% no tienen un cuidado adecuado, además se encontró que la relación entre el nivel de estrés y la calidad del cuidado de los enfermeros hacia los pacientes es asociado en un nivel medio, de manera estadística, diciendo que el personal tienen un nivel que no puede controlar el nivel de estrés y que se presentan múltiples

factores estresores a lo largo de las actividades que desarrollan.

Cabe resaltar que en ambos antecedentes en sus resultados que presentan muestran de forma clara que el estrés que han presentando los profesionales en enfermería en su gran mayoría son en un nivel alto, por lo tanto nuestros resultados guardan relación con los resultados expuestos en los antecedentes citados.

Tabla 03: Nivel de rendimiento laboral del profesional de enfermería del Centro de Salud Metropolitano I - 3.

Nivel de estrés	Consumitorio CRED	f (%)	Servicio VIH - SIDA tuberculosis	f (%)	Servicio ocular	f (%)	Consumitorio prevención del cáncer	f (%)
Nivel alto	1	5%	1	5%	0	0%	0	0%
Nivel medio	7	35%	1	5%	0	0%	0	0%
Nivel bajo	8	40%	0	0%	1	5%	1	5%
Total	16	80%	2	10%	1	5%	1	5%

Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería.

En la tabla 03 se muestran los resultados que han sido obtenidos sobre el rendimiento laboral del profesional de enfermería el cual viene padeciendo de estrés laboral, es así que se tiene en el consultorio de CRED al 5% (1 enfermera) quien viene presentando un nivel en el rendimiento laboral alto esto hace notar que su nivel de estrés es bajo, mientras que el 35% (7 enfermeras) manifestaron mostrar un rendimiento laboral de nivel medio por lo que tienen que lidiar con algunas dificultades propias de su servicio, así mismo se tiene al 40% (8 enfermeras) del servicio que presentan un nivel en el rendimiento laboral con un nivel bajo esto realmente es perjudicial no solo para el profesional en enfermería sino se verá reflejado en el paciente con una insatisfacción por

el servicio prestado; mientras que en el servicio de VIH - SIDA y prevención de la tuberculosis se tiene al 5% (1 enfermera) quien viene presentando un nivel de rendimiento laboral alto, mientras que el 5% (1 enfermera) de este mismo servicio presentan un nivel de rendimiento medio; por otro lado en el servicio ocular se tiene al 5% (1 enfermera) que viene presentando un nivel en el rendimiento laboral bajo; así mismo en el consultorio de prevención del cáncer se tiene al 5% (1 enfermera) también con un nivel en el rendimiento laboral bajo.

Cabe resaltar en el antecedente considerado cuyo título es “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital ii-2 tarapoto. abril - julio 2013”, concluye que, en la investigación realizada al personal de enfermería se determinó que los factores como edad, sexo, especialidad, estado civil e ingresos económicos no se tienen resultados significativos, por lo que el 35% de la población de estudio se refiere como factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo suelen dar un resultado de estrés laboral, además de que el 76.7% de la población presenta un nivel de desempeño profesional medio, esto siendo algunas veces, lo que indica un nivel medio en cuanto a la realización de tareas de enfermería, por lo que se ve que en emergencias es donde se genera con mayor frecuencia el estrés laboral, teniendo el 11.7% de los enfermeros que trabajan en este servicio, con ciertas situaciones de estrés, y se identificó que es un problema también psicológico, cuando se presentan situaciones psicológicas que causan el estrés laboral, y el desempeño profesional del personal se afecta de manera negativa de manera que su desempeño disminuye.

En el antecedente claramente se expone que el nivel de estrés que sufren los profesionales de enfermería es alto en un buen número, y esto repercute en un su desempeño laboral el cual se ve reflejado en el descontento en los pacientes producto de una insatisfacción en la atención, estos resultados guardan relación con los nuestros que

han sido obtenidos en la tabla 03 por lo tanto a mayho nivel de estrés en el porefessional menor es el ren¿dimiento en el trabajo.

Tabla 04: Problemas con el desenvolvimiento del profesional de enfermería.

Problemas que se presentan	Nivel alto	f (%)	Nivel medio	f (%)	Nivel bajo	f (%)	Total	f (%)
Le afecta de forma considerable ver morir a un paciente	15	75%	1	5%	4	20%	20	100%
Siente estrés por no saber manejar el equipo médico	16	80%	2	10%	2	10%	20	100%
Tiene miedo de recibir críticas del médico de turno	14	70%	4	20%	2	10%	20	100%
Presenta dificultad para trabajar en equipo.	17	85%	2	10%	1	5%	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería.

En la tabla 04 se muestran los resultados sobre los problemas de desenvolvimiento que tienen las profesionales en enfermería a consecuencia de padecer el estrés laboral, es así que se tiene al 75% (15 enfermeras) les afecta en un nivel alto ver fallecer a un paciente, mientras que el 5% (1 enfermera) dijo que le afecta en un nivel medio, así mismo se tiene al 20% (4 enfermeras) manifestaron que les afecta en un nivel bajo el hecho de ver fallecer a un paciente; por otro lado se tiene al 80% (16 enfermeras) de los diferentes servicios manifestaron sentir estrés en un nivel alto cuando no pueden llegar a manejar algún equipo médico, mientras que el 10% (2 enfermeras) dijeron que en un nivel medio sientes estrés cuando no pueden llegar a manipular algún equipo médico, así

mismo el 10% (2 enfermeras) dijeron que les afecta en un nivel bajo el hecho de no poder manipular el equipo médico; así mismo se tiene al 70% (14 enfermeras) dijeron que en un nivel alto tienen miedo de recibir críticas por parte del médico de turno o tratante en el servicio, mientras que el 20% (4 enfermeras) dijeron que en un nivel medio tiene miedo a recibir críticas por parte del médico, mientras que el 10% (2 enfermeras) manifestaron que en un nivel bajo tienen miedo de recibir críticas por el médico del servicio; por otro lado el 85% (17 enfermeras) manifestaron que en un nivel alto tienen problemas para trabajar en equipo, mientras que el 10% (2 enfermeras) dijeron que en un nivel medio tiene dificultades para trabajar en equipo, mientras que el 5% (1 enfermera) tiene problemas en un nivel bajo para trabajar en equipo.

En el antecedente analizado el cual lleva por título "Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del instituto nacional materno perinatal : 2013", menciona que, la relación del estrés de los profesionales de enfermería tienen un nivel medio a alto, por lo que referido pueden sentirse emocionalmente agotados por el trabajo, de esta manera sentirse cansados al levantarse por las mañanas para afrontar todo el trabajo que tienen, la gran cantidad de pacientes que tienen a lo largo de su trabajo y son endurecidos emocionalmente, pues en el nivel de estrés laboral, el agotamiento es una personalidad que tienen las personas con un nivel de estrés medio que está dado por lo que se les preocupa el trabajo, por lo que no se pueden entender de manera fácil lo que piensan los pacientes y a veces se le es difícil al personal de enfermería crear un ambiente relajado para los pacientes, además de que la mayoría sienten una satisfacción media a baja en lo que se refiere a la relación con sus superiores el cual tienen una baja relación laboral, donde no se le reconoce el esfuerzo que realizan en las horas programadas de trabajo y se suelen sentir algunos bien y otros mal en el trabajo; por otro lado considerando que el estrés en enfermeras y auxiliares en enfermería resaltan porque esta situación están relacionados con la organización de

trabajo en el establecimiento de salud, además de la falta de personal, la realización de actividades que no son propias de enfermería, no tener tiempo para dar apoyo emocional al paciente, entre otros aspectos que son los puntos medulares de los factores estresantes que están en el ambiente laboral, derivando de esta manera la atención que se realiza, el afrontamiento del dolor, el sufrimiento y la muerte de los pacientes, cabe mencionar que las enfermeras tienen mayor campo de acción que médicos y auxiliares para que puedan prevenir el estrés, de esta manera tienen menor responsabilidad que los médicos y mayor autonomía que los auxiliares y se ve, se recomienda que mientras mejor sea organizado el trabajo del profesional sanitario, mejora su independencia trabajando de una manera más segura.

En consecuencia se debe tener en consideración que en un ambiente de trabajo hostil se tendrá como resultado un nivel de estrés alto, ante situaciones conflictivas el nivel de estrés se acrecienta, por lo tanto nuestros resultados guardan relación con el análisis desarrollado en el antecedente considerado para el presente estudio así mismo, esta viene respaldada por la doctrina analizada, es decir si queremos tener un buen desenvolvimiento del personal de salud en el servicio se tiene que crear climas laborales donde no se tenga la influencia hacia el estrés.

CONCLUSIONES

PRIMERO. En la investigación que hemos desarrollado se puede concluir que si existe una relación directa con el nivel alto de estrés laboral con el rendimiento laboral en un nivel por parte del profesional de enfermería en el servicio donde se desenvuelve profesionalmente, por lo tanto el buen desempeño de la enfermera o del enfermero dependerá de un clima laboral favorable y de una planificación adecuado en el Centro de Salud Metropolitano I - 3 de la ciudad de llave, por lo tanto se tiene al 65% (13 enfermeras) quienes vienen presentando un estrés laboral realmente alto el cual se viene reflejando en un rendimiento laboral bajo, mientras que el 30% (6 enfermeras) vienen presentando un nivel de estrés medio causando ciertas incomodidades en el desarrollo de su trabajo quienes a su vez presentan un nivel de trabajo medio dentro del servicio en la cual se desenvuelven profesionalmente, mientras que el 5% (1 enfermera) dijeron tener un nivel de estrés bajo que en cierta forma ha aprendido a lidiar con los problemas y las urgencias que presentan su servicio, en consecuencia su rendimiento laboral es alto..

SEGUNDO. Así mismo en el estudio realizado se llegó a la conclusión que si existe un elevado índice de profesionales de enfermería que vienen padeciendo de un nivel de estrés alto, así lo ha demostrado el 65% (13 enfermeras) quienes laboran en los diferentes servicio del Centro de Salud Metropolitano de la

ciudad de llave, situación que sin duda va a repercutir en el rendimiento laboral en cada uno de sus servicios

TERCERO. De la investigación realizada se puede concluir que se presenta un rendimiento laboral con un nivel bajo en los profesionales de enfermería en los diferentes servicios del Centro de Salud Metropolitano I - 3 de la ciudad de llave, así lo demuestra el 35% (7 enfermeras) manifestaron mostrar un rendimiento laboral de nivel medio por lo que tienen que lidiar con algunas dificultades propias de su servicio, así mismo se tiene al 40% (8 enfermeras) del servicio que presentan un nivel en el rendimiento laboral con un nivel bajo esto realmente es perjudicial no solo para el profesional en enfermería sino se verá reflejado en el paciente con una insatisfacción por el servicio prestado.

CUARTO. En el estudio se ha llegado a demostrar que si existe una relación estrecha entre el nivel de estrés y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería, ya que es una situación a la cual el personal de enfermería no le puede ser esquiva, asimismo cabe mencionar que la relación existente entre estos dos factores es realmente alto ya que el estrés laboral es la causa para un rendimiento laboral bajo en las enfermeras del Centro de Salud Metropolitano I - 3 de la ciudad de llave.

RECOMENDACIONES

A LA UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS Y A LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

- Tomar en consideración el estudio a fin de poder inculcar en los estudiantes aún en formación a que puedan adiestrarse en situaciones de esparcimiento y control emocional para no poder padecer de estrés cuando laboran en las diferentes instituciones de salud.

AL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO I - 3 DE LA CIUDAD DE ILAVE

- Que puedan aplicar estrategias sobre la buena planificación en el trabajo a fin de crear climas laborales adecuados para el profesional de la salud y dejar de generar una situación de hostigamiento laboral.
- Es importante que las autoridades de salud del Centro de Salud Metropolitano I - 3, puedan entender que la mejor herramienta para lograr un clima laboral armonioso es trabajando activamente en equipo e interactuando con todo el personal de salud de forma significativa y activa donde se practique roles de cooperación laboral y no llenar de obligaciones laborales a los profesionales de la salud.

**A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD
METROPOLITANO I - 3 DE LA CIUDAD DE ILAVE**

- Generar iniciativas para poder hacer que el profesional en enfermería pueda desarrollar trabajos relacionados a la presente investigación ahondando el tema y efectuar el efecto multiplicador a fin de mejorar el clima laboral en los diferentes establecimientos de salud ya que el estrés a nivel laboral en el sector salud hoy en día tiene muchas consecuencias no solo a nivel personal, más que todo a nivel de la prestación del servicio y quienes serán enormemente perjudicados serán los pacientes.

BIBLIOGRAFÍA

1. Organización Mundial de la Salud. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. [Online]. 3ra ed. Houtman, editor. Francia: Catalogación por la biblioteca de la OMS; 2008 [citado 24 de Junio del 2020]. Disponible en: https://ndle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf?sequence=1
2. Donald A.El estrés laboral en los países europeos y en América Latina. [Online].; 2009 [citado 24 de Junio del 2020]. Disponible en: <http://abcrecursoshumanos.blogspotl-estres-laboral-en-los-paises.html>.
3. Garza R, Meléndez C,Castañeda H, Aguilera A, Acevedo G, Rangel S. Nivel de Estrés en Enfermeras que Laboran en Áreas de Hospitalización. Desarrollo Cientif Enferm. 2011 Enero-Febrero; 19(1).
4. Zambrano G. Estresores en las Unidades de Cuidado Intensivo (Tesis de Pregrado).[Online].; 2006 [citado 27 de Junio del 2020]. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/89/183>
5. Fernández Sánchez A, Estrada Salvarrey MN, Arizmendi Jaime ER. Relación de estrés-ansiedad y depresión laboral en profesionales de enfermería. enfermería. 2020;18(1):29–40.
6. Borjas Ses. Estrés Laboral En Personal De Enfermería En La Unidad De Cuidados Intensivos Pediátricos Hospital Escuela Universitario, Tegucigalpa, Honduras. Enero - Marzo 2016. [Managua]: Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua; 2016.
7. García PG, Martínez AAJ, García LH, Castillo GNG, Fajardo LEC, Zúñiga RAA. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. Rev salud pública. 2020;65–73.
8. Campero L, De Montis J, González R. Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo. Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Médicas. Escuela de Enfermería.; 2013.

9. Rodríguez Lara M de LA, Bazán Campos CF. Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del Servicio de Emergencia Hospital Regional Docente Trujillo - 2015. Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO; 2015
10. Díaz Reátegui I del P, Gaviria Torres KJ. Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013. Universidad Nacional de San Martín; 2013.
11. Taipe Peña NS. Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal : 2013. 2014.
12. Mamani Churqui MV, Apaza Illacutipa RR. Nivel De Estrés Laboral En El Personal De Enfermería De La Micro Red Salud Pomata Puno 2017. Universidad Privada Telesup; 2017.
13. Huaycani YM. Factores De Riesgo Psicosocial Y Estrés Laboral Del Profesional De Enfermería En Los Servicios De Emergencia Y Unidad De Cuidados Intensivos Del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno - 2016. [Puno - Perú]: Universidad Nacional Del Altiplano; 2017.
14. Calsina Díaz YR. Nivel de estrés de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo-Puno – 2011. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2012.
15. Campero L, De Montis J, González R. “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo” [Internet]. Edu.ar. [citado el 14 de septiembre de 2021]. Disponible en: https://cvl.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf
16. Alcmeon 03 -Historia y concepto del estrés (1ra. Parte) [Internet]. Com.ar. [citado el 15 de septiembre de 2021]. Disponible en: https://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm
17. TIPOS DE ESTRÉS Apa.org[citado el 16 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>

18. ¿Qué tipos de estrés existen? [INTERNET] Libbys.es. [citado el 16 de septiembre de 2021]. Disponible en:
<https://libbys.es/blog/habitos-saludables/que-tipos-de-estres-existen/10738#positivo>
19. El estrés laboral: ¿Qué es, causas, consecuencias y cura? - Pulso Salud [Internet]. Pulsosalud.com. 2021 [citado el 16 de septiembre de 2021]. Disponible en:
<https://pulsosalud.com/estres-laboral-causas-consecuencias-prevencion/>
20. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud bvs.minsa.Gob.pe. [citado el 16 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
21. Estrés [Internet]. Marca.com. 2016 [citado el 19 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>
22. Superar el estrés laboral [Internet]. Medlineplus.gov. [citado el 19 de septiembre de 2021]. Disponible en:
<https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000884.htm>
23. El estrés laboral: ¿Qué es, causas, consecuencias y cura? - Pulso Salud [Internet]. Pulsosalud.com. 2021 [citado el 19 de septiembre de 2021]. Disponible en:
<https://pulsosalud.com/estres-laboral-causas-consecuencias-prevencion/>
24. EROSKI CONSUMER (<https://www.consumer.es/>). ¿Se puede medir el nivel de estrés? [Internet]. Consumer.es. [citado el 19 de septiembre de 2021]. Disponible en:
<https://www.consumer.es/salud/problemas-de-salud/se-puede-medir-nivel-estres.html>
25. de los Ángeles Meza-Benavides M. Estrés laboral en profesionales de Enfermería: Estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento [Internet]. Binasss.sa.cr. [citado el 19 de septiembre de 2021]. Disponible en:
<https://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v25n1/7.pdf>
26. Anónimo ¿QUE ES EL RENDIMIENTO LABORAL? [Internet]. Blogspot.com. Blogger; 2017 [citado el 19 de septiembre de 2021]. Disponible en:

- <http://liderazgoycomunicacion23.blogspot.com/2017/09/que-es-el-rendimiento-laboral.html>
27. Rendimiento Laboral [Internet]. Bizneo.com. 2019 [citado el 19 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.bizneo.com/blog/rendimiento-laboral/>
 28. Dolan S, García S, Díez Piñol M. Autoestima, Estrés y Trabajo. 1ra ed. España: McGraw-Hill Interamericana de España; 2016.
 29. Rodríguez V, Ferreira S. Factores generadores de estrés en las enfermeras Unidad de Cuidados Intensivos. Revista Latino-Americana de Enfermagem. 2011; 19(4).
 30. Cortaza L, Torres F. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. Revista Iberoamericana de educación e investigación en enfermería. [Online].; 2014 Enero;4(1). [citado 3 de Julio del 2020]. Disponible en: <https://www.enfermeria21.comestres-laboral-en-enfermeros-veracruz-mexico/>
 31. Mas R, Escribà V, Cárdenas M. Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario. Arch Prev Riesgos Labor [Online]. 1999 [citado 11 de febrero del 2021]; 2(4):159-167. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7436098>
 32. Organización Internacional de Trabajo. Estrés en el trabajo.; [Online]. 2016. [citado el 8 de febrero del 2020]. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/.pdf>
 33. Florencia M. Biología del comportamiento. [Online]. Trabajo Práctico. Universidad de Buenos Aires, Psicología; 2012. [citado el 10 de Agosto del 2020]; Disponible en: http://www.carrerasdegrado/psicologia_catedras/electivas_estres.pdf
 34. Sánchez J. Estrés laboral. Costa Rica 2010. [citado el 11 de Febrero del 2021]; Hidrogénesis. 8(2): 55-63.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.

“NIVEL DE CONOCIMIENTO DE SEXUALIDAD Y MÉTODOS ANTICONCEPTIVOS DE LOS ALUMNOS Y ALUMNAS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA POLITECNICO HUASCAR DE PUNO, 2019”

<u>Planteamiento del problema</u>	<u>Objetivos</u>	<u>Hipótesis</u>	<u>Variab les</u>	<u>dimens iones</u>	<u>Indicadores</u>	<u>Instrum ento</u>
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y el nivel de rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Metropolitan o I - 3 llave 2021?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es el nivel de estrés que presentan los profesionales de enfermería en el Centro de Salud Metropolitan o I - 3 llave 2021? ¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral en el profesional de enfermería en el Centro</p>	<p>Objetivo General: Determinar cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés y su relación con el rendimiento laboral del profesional de Enfermería en el Centro de Salud Metropolitan o llave 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: - Identificar cuál es el nivel de estrés que presentan los profesionales de enfermería en el Centro de Salud Metropolitan o I - 3 llave 2021. - Determinar cuál es el nivel de</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación directa de grado positivo significativo entre el nivel de estrés y el rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud Metropolitan o llave 2021.</p> <p>Hipótesis Específico s: - Es muy alto el nivel de estrés que presentan los profesionales de enfermería en el Centro de Salud Metropolitan o I - 3 llave 2021. - El nivel de rendimien to laboral es</p>	<p>Variab le indep endie nte: Estrés laboral .</p> <p>Variab le depen diente : Rendimien to laboral.</p>	<p>Carga del profesional de enfermería.</p> <p>Problemas con el desenvolvimiento en el servicio que presta .</p>	<p>Personal y turno imprevisible. Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas). No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería. Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio. Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas. La muerte de un paciente. Ver a un paciente sufrir. Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora. No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado. Tomar una decisión sobre un paciente</p>	<p>Entrevista. Cuestionario.</p> <p>Entrevista. Cuestionario.</p>

<p>de Salud Metropolitan o I - 3 llave 2021? ¿Qué relación existe entre el nivel de estrés y el nivel de rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el Centro de Salud Metropolitan o I - 3 llave 2021?</p>	<p>rendimiento laboral en el profesional de enfermería en el Centro de Salud Metropolitan o I - 3 llave 2021. - Identificar qué relación existe entre el nivel de estrés y el nivel de rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el Centro de Salud Metropolitan o I - 3 de la Ciudad de llave 2021.</p>	<p>deficiente en los profesionales de enfermería en el Centro de Salud Metropolitan o I - 3 llave 2021. - Existe relación directa positiva y significativa entre el nivel de estrés y el nivel de rendimiento laboral en los profesionales de enfermería en el Centro de Salud Metropolitan o I - 3 llave 2021.</p>			<p>cuando el médico no está disponible. El médico no está presente en una urgencia médica. Recibir críticas de un médico. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.</p>	
--	--	---	--	--	---	--

ANEXO 02: FIGURAS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN.



Figura 01:

Nivel de estrés sobre la carga laboral del profesional de enfermería



Figura 02:

Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería.

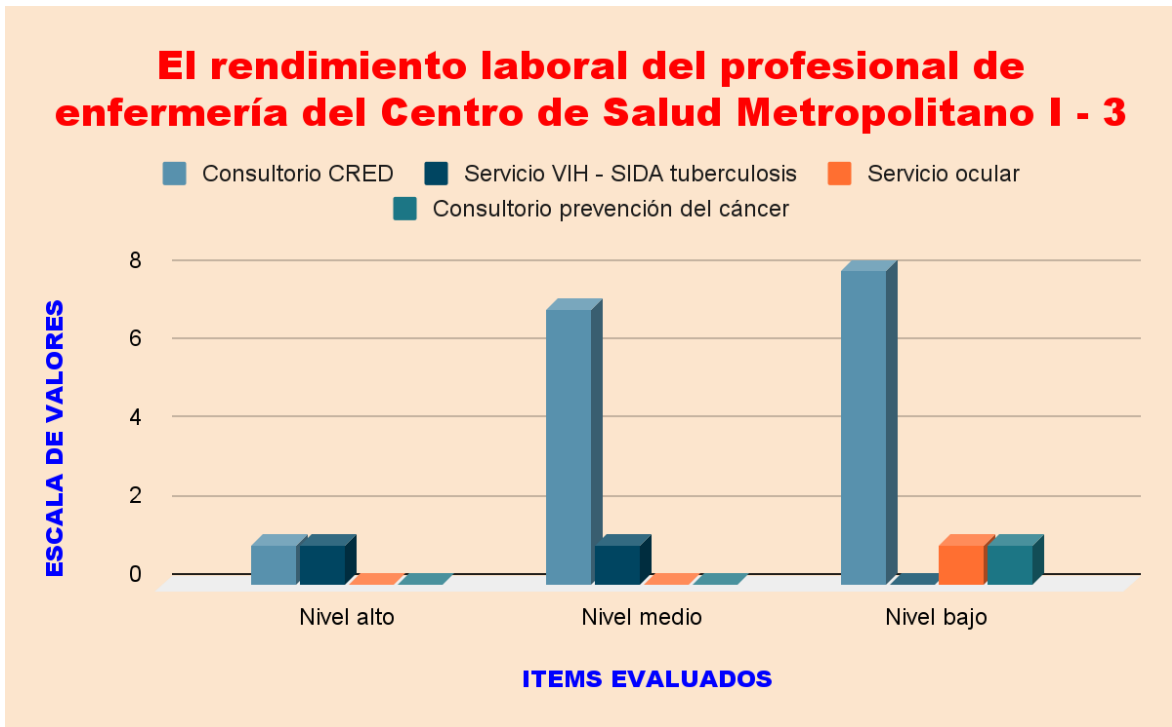


Figura 03:

El rendimiento laboral del profesional de enfermería del Centro de Salud Metropolitano I - 3.



Figura 04:

Problemas con el desenvolvimiento del profesional de enfermería.

ANEXO 03: GUÍA PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA EL EXPERTO.

GUÍA PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA EL EXPERTO

Instructivo:

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

DE ACUERDO	EN DESACUERDO
A	D

ITEMS	ASPECTOS A CONSIDERAR	A	D
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	✓	
2	Los ítems miden las variables de estudio	✓	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	✓	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	✓	
5	Las ideas planteadas son representativas del tema	✓	
6	Hay claridad en los ítems	✓	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	✓	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	✓	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	✓	
10	La secuencia planteada es adecuada	✓	
11	Las preguntas deben ser reformuladas*		✓
12	Debe considerar otros ítems*		✓

* Explique al final

Observaciones:

Sugerencias:


 MICHAEL FERNANDO PADILLA CHAVEZ
 MEDICO CIRUJANO
 C.M.P.: 091057


 Marisol E. Tito Calloapata
 PSICOLOGA
 CpsP 30717

 
 Yury Barreda Arpi
 CEP 60094
 JEFE DEL OS INSTRUMENTAL

ANEXO 04: MATRIZ PARA MEDIR LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO.

MATRIZ DE VALIDACIÓN PARA MEDIR LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS PARA EL CUESTIONARIO APLICADO



N°	Dimensiones/ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El rol de Personal y turno es imprevisible en el Hospital?	✓		✓		✓		APLICAR
2	¿Le asignan muchas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)?	✓		✓		✓		APLICAR
3	¿No tienen tiempo suficiente para realizar todas sus tareas de enfermería?	✓		✓		✓		APLICAR
4	¿En el hospital falta personal para cubrir adecuadamente el servicio?	✓		✓		✓		APLICAR
5	¿Interrumpen frecuentemente en la realización de sus tareas?	✓		✓		✓		APLICAR
6	¿Le afecta de forma considerable la muerte de un paciente?	✓		✓		✓		APLICAR
7	¿Le afecta de forma considerable ver a un paciente sufrir?	✓		✓		✓		APLICAR
8	¿Le causa estrés sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora?	✓		✓		✓		APLICAR
9	¿Alguna vez ha sentido estrés por no saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado?	✓		✓		✓		APLICAR
10	¿Ha tomado una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible?	✓		✓		✓		APLICAR
11	¿Le afecta el hecho que el médico no está presente en una urgencia médica?	✓		✓		✓		APLICAR
12	¿Tiene miedo a recibir críticas de un médico?	✓		✓		✓		APLICAR
13	¿Ha presentado dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios?	✓		✓		✓		APLICAR
14	¿Ha presentado dificultad para trabajar con uno o varios compañeros	✓		✓		✓		APLICAR

(enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio?							
--	--	--	--	--	--	--	--

<u>Nombres Apellidos</u>	<u>Cargo</u>	<u>Porcentaje Obtenido</u>	<u>Valoración</u>
Manisol Elizabeth Tito Calloarpaza	Psicología	95.90	Aceptable.
Michael Fernando Padilla Chavez	Medico cirujano	93 %	Aceptable
Yuri Barreda Arpi	Lic. Enf.	95%	Aceptable

Valoración :
 De 40% a 65% : Inaceptable.
 De 70% a 80% : Minimamente Aceptable.
 De 85% a 100% : Aceptable.


 MICHAEL FERNANDO PADILLA CHAVEZ
 MEDICO CIRUJANO
 CMP: 094057


 Manisol E. Tito Calloarpaza
 PSICOLOGA
 CpsP. 30717


 YURI BARREDA ARPI
 CEP 67004
 SER. DE ENFERMERIA

ANEXO 05: CUESTIONARIO APLICADO.

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

ENTREVISTA - CUESTIONARIO “Estrés y su relación con el rendimiento laboral en el profesional de enfermería en el hospital metropolitano de la ciudad de ilave 2021”

CUESTIONARIO

Para obtener información acerca del Nivel de Estrés en los Profesionales de Enfermería

ESTIMADO SEÑOR (A) ENFERMERO (A)

Estamos realizando un estudio acerca del estrés y su relación con el rendimiento laboral en el profesional de enfermería en el Centro de Salud Metropolitano I - 3 de la Ciudad de Ilave 2021, es por ello que le pedimos que evalúe su percepción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario.

La información que nos proporcione es completamente **CONFIDENCIAL**, garantizando que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir **SOLO UNA**, marque con un aspa (X).

DATOS GENERALES

Servicio: -----

Edad: ----- Sexo: F () M ()

Tiempo de Servicio: -----

Situación laboral: Nombrado(a) () Contratado(a) ()

N°	ITEMS	Nunca	Algun a Vez	Frecu entemente	Muy Frecu entemente
1	¿El rol de Personal y turno es imprevisible en el Hospital?				
2	¿Le asignan muchas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)?				
3	¿No tienen tiempo suficiente para realizar todas sus tareas de enfermería?.				
4	¿En el hospital falta personal para cubrir adecuadamente el servicio?				

5	¿Interrumpen frecuentemente en la realización de sus tareas?.				
6	¿Le afecta de forma considerable la muerte de un paciente?				
7	¿Le afecta de forma considerable ver a un paciente sufrir?				
8	¿Le causa estrés sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora?				
9	¿Alguna vez ha sentido estrés por no saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado?.				
10	¿Ha tomado una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible?				
11	¿Le afecta el hecho que el médico no está presente en una urgencia médica?				
12	¿Tiene miedo a recibir críticas de un médico?				
13	¿Ha presentado dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios?				
14	¿Ha presentado dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio?				

ANEXO 06: CONSENTIMIENTO INFORMADO**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Mediante la firma de este documento para participar de manera voluntaria en la presente investigación “Estrés y su relación con el rendimiento laboral en el profesional de enfermería en el Centro de Salud Metropolitano I - 3 de la Ciudad de llave 2021”.

Mi participación consiste en responder algunas preguntas aplicadas a la presente investigación, asimismo se me dijo que los datos que yo proporcione serán confidenciales y exclusivamente para fines de la investigación en mención, sin haber la posibilidad de identificación individual, también que yo puedo dejar de participar en esta investigación en el momento en que lo desee.

.....

Firma del Entrevistado

.....

Firma del investigador

ANEXO 07: SOLICITUD PARA PEDIR AUTORIZACIÓN AL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO PARA LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.

SOLICITO: Autorización Para Realizar
Trabajo De Implementación De
Informe Final De Tesis.

SEÑOR JEFE DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO 1-3 ILAVE

LIC. ENF. YURI BARREDA ARPI

Yo Rubén Hernán VILCA HUANACUNI. Identificado con DNI 00443783, con domicilio en jr. Nicolás de Piérola N° 827 de la ciudad de Ilave, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

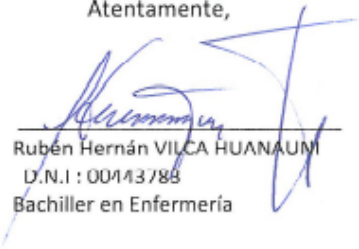
Que mi persona viene realizando implementación de informe Final de Tesis Titulado "ESTRÉS EN EL RENDIMIENTO LABORAL DEBIDO A LA PANDEMIA AL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO I-3 ILAVE, cabe indicar que la muestra y población del estudio estará conformado por el personal del Centro de Salud Metropolitano 1-3 Ilave: para lo cual Solicito la autorización para realizar Implementación del Informe Final de Tesis con el Personal del Centro de Salud Metropolitano 1-3 de Ilave.

Por lo Expuesto:

Ruego a usted Señor. Jefe del Centro de Salud Metropolitano acceda a mi solicitud por ser justa y legal

Ilave, 13 de Setiembre del 2021.

Atentamente,


Rubén Hernán VILCA HUANAUM
D.N.I : 00443783
Bachiller en Enfermería



ANEXO 08: OFICIO CONCEDIENDO EL PERMISO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.



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

ILAVE, 14 DE SETIEMBRE DEL 2021.

OFICIO Nº. 353.....-2021/JCSM/RED/SALUD COLLAO-ILAVE

SEÑOR:

Rubén Hernán VILCA HUANAUNI

Bach. De la Escuela de Enfermería de la Universidad Particular San Carlos - PUNO.

Presente.-

ASUNTO: Autorización para Ejecución de su Proyecto con el Personal del Centro de Salud Metropolitano 1-3 Ilave.

Ref. Solicitud presentado por el Interesado.

Es grato dirigirnos a Ud. Para saludarlo cordialmente, deseando que nuestro Padre Celestial colme de bendiciones para su familia y expresar lo siguiente:

Que, visto la solicitud presentado a mi despacho para ejecutar el Informe Final de su Proyecto de Tesis nuestro Centro de Salud Metropolitano concede realizar el plan proyectado para el mes de Setiembre del año 2021 en horario de Trabajo y de acuerdo del rol Programado del Personal que labora en el Centro de Salud Metropolitano 1-3 de Ilave.

Sin mas quedamos con la seguridad de la bendición divina.

Atentamente.



Arch/jcsm

*Recibido
Hernandez
14-09-21
Hora: 8:00 AM*

ANEXO 09: FOTOGRAFÍAS QUE EVIDENCIAN LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.







