

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



**FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN
EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y
CIRUGIA DEL HOSPITAL IV
AUGUSTO HERNANDEZ
MENDOZA DE ICA,
ENERO 2017**

**TESIS
PRESENTADO POR BACHILLER
QUISPE ROJAS LIDIA BRIGIDA
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

ICA - PERÚ

2018

ASESORA DE TESIS
LIC. OLINDA OSCCO TORRES

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada San Juan Bautista por recibirme en sus aulas en todos estos años de estudios y llegar a ser una profesional.

A mis familia por el soporte de esto largos años de mi vida y por acompañarme en todo momento.

A las licenciadas de Enfermería por su apoyo que me brindaron en contestar el cuestionario.

A mi asesora Lic. Olinda Oscoco Torres por el apoyo y recomendaciones como docente y participe de la culminación de esta investigación.

A mis docentes licenciadas (os) ya que ellos me brindaron sus aplicados conocimientos y sabidurías debido sus experiencias laborales.

DEDICATORIA

La investigación está dedicada a todas aquellas personas que forman parte de mí vida y me brindaron su apoyo durante la elaboración de la investigación.

RESÚMEN

Existen diversos factores de riesgo para padecer estrés en los profesionales de enfermería, esto afecta el desempeño del profesional y posteriormente la insatisfacción del paciente. La investigación tiene como objetivo Determinar los factores de riesgo de estrés y desempeño laboral en las enfermeras que laboran en los servicios de medicina y cirugía del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica, enero 2017. Es una investigación de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 30 enfermeras(os). Resultados: Se obtuvo que el 93.3% (28) es de sexo femenino; el 83.3% (25) tienen de 42 años a más; el 89.9% (27) es de la costa; el 86.6% (26) tienen de 10 a más años trabajando en el área y el 43.2% (13) tienen contrato 728. Con respecto a los factores de riesgo de estrés según el factor biológico se observa que la alteración del peso corporal 46.7%(14) no tienen un peso adecuado, padece enfermedad 20%(6), según los problemas físicos 26.7%(8), falta de fuerzas y ganas de hacer las cosas el 73.3%(22) son significativos. Las relaciones buenas con superiores 6.7%(2), las relaciones buenas con compañeros 46.6%(14), las relaciones buenas con pacientes y familiares 36.7%(11) y las relaciones adecuadas en el hogar 6.7%(2) fueron significativas respectivamente. La presencia de cansancio al realizar labores en el hogar 70%(21) y la ausencia de ganas de hacer las cosas 63.3%(19) son significativas respectivamente. El reconocimiento laboral por lo demás 90%(27), según la sobrecarga laboral el 93.3%(28), según el trabajo agobiante 73.3%(22), el trabajo no es bien remunerado 70%(21) los resultados fueron significativos respectivamente. El desempeño laboral de las enfermeras es inadecuado con un 60% (18) y el 40% (12) es adecuado. Conclusiones: Los factores de riesgo de estrés según factores biológicos, psicológicos, relacionados al género y socioculturales son significativos. El desempeño laboral según inteligencia emocional es inadecuado y los factores componentes o de constructos son adecuados. **Palabras claves: Factores de riesgo, desempeño laboral, enfermeras**

ABSTRACT

Diverse factors of risk exist to suffer stress in the professionals of infirmary, this affects the performance of the professional and later the dissatisfaction of the patient. The investigation has as aim Determine the factors of risk of stress and labor performance in the nurses who work in the services of medicine and surgery of the Hospital the IV the Augusto Hernández Mendoza of Ica, in January, 2017. It is an investigation of quantitative, descriptive type and of transverse court. The sample was shaped by 30 nurses (you). Results: there was obtained that 93.3 % (28) is of feminine sex; 83.3 % (25) has of 42 years to more; 89.9 % (27) is of the coast; 86.6 % (26) has of 10 to more years being employed at the area and 43.2 % (13) has contract 728. With respect to the risk factors of stress according to the biological factor, it is observed that the alteration of body weight 46.7% (14) do not have an adequate weight, suffer from disease 20% (6), according to the physical problems 26.7% (8), lack of strength and desire to do things 73.3% (22) are significant. Good relationships with superiors of 6.7% (2), good relations with colleagues 46.6% (14), good relationships with patients and family members 36.7% (11) and adequate relationships in the home 6.7% (2) were significant respectively. The presence of fatigue when doing work at home 70% (21) and the lack of desire to do things 63.3% (19) are significant respectively. Occupational recognition for the rest 90% (27), according to the work overload 93.3% (28), according to the overwhelming work 73.3% (22), work is not well paid 70% (21) the results were significant respectively. The work performance of nurses is inadequate with 60% (18) and 40% (12) is adequate. Conclusions: The stress risk factors according to biological, psychological, gender and sociocultural factors are significant. The work performance according to emotional intelligence is inadequate and the component or constructive factors are adequate.

Key words: Factors of risk, labor performance, nurses

PRESENTACIÓN

El profesional de enfermería realiza una infinidad de intervenciones durante su turno diario, muchas veces sin el apoyo o consideración adecuada para su desempeño, producto de esto es la presencia del estrés, que en los últimos años se puede apreciar con mayor claridad, especialmente a la hora de desempeñarse en el cuidado diario del paciente. La sintomatología del estrés es diversa, pero queda evidenciada en el desarrollo de sus actividades en los servicios de hospitalización.

Es de suma importancia dar prioridad a los factores de riesgo de estrés que puedan presentar el profesional de salud ya que en algunos profesionales no toman en cuenta el riesgo que pueda ocasionarle en su salud y en su ámbito laboral.

El estudio tiene como objetivo determinar los factores de riesgo de estrés y desempeño laboral en las enfermeras que laboran en los servicios de medicina y cirugía del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica, enero 2017. La investigación tiene su justificación la presencia de factores internos y externos que producen estrés en el profesional de enfermería, siendo esto a su vez causante de un desempeño laboral inadecuado.

Se encuentra organizado en 5 capítulos El capítulo I comprende, el problema, seguido del planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos, la justificación del problema y el propósito de estudio. En el capítulo II comprende, marco teórico, antecedentes, base teórica, hipótesis, definición operacional de término. En el capítulo III comprende, metodología de la investigación, material y métodos, el tipo de estudio, el área de estudio, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, diseño de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos. En el capítulo IV comprende, análisis de los resultados y discusión. En el capítulo V comprende, Conclusiones y recomendaciones. Referencias bibliográficas y anexos.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
RESÚMEN	V
ABSTRACT	VI
PRESENTACIÓN	VII
ÍNDICE	VIII
LISTA DE TABLAS	X
LISTA DE GRÁFICOS	XII
LISTA DE ANEXOS	XIV
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
I.a. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
I.b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
I.c. OBJETIVOS	17
I.c.1. GENERAL	17
I.c.2. ESPECÍFICOS	18
I.d. JUSTIFICACIÓN	18
I.e. PROPÓSITO	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
II.a. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS	20
II.b. BASE TEÓRICA	25

II.c.	HIPÓTESIS	43
II.d.	VARIABLES	43
II.e.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS OPERACIONALES	43
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		
III.a.	TIPO DE ESTUDIO	45
III.b.	ÁREA DE ESTUDIO	45
III.c.	POBLACIÓN Y MUESTRA	45
III.d.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
III.e.	DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
III.f.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	46
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
IV.a.	RESULTADOS	48
IV.b.	DISCUSIÓN	56
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
V.a.	CONCLUSIONES	61
V.b.	RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		63
BIBLIOGRAFÍA		64
ANEXOS		69

LISTA DE TABLAS

N°	TÍTULO	Pág.
1	DATOS GENERALES DE LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, ENERO 2017	48
2	FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS SEGÚN FACTORES BIOLÓGICOS EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, ENERO 2017	89
3	FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS SEGÚN FACTORES PSICOLÓGICOS EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, ENERO 2017	90
4	FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS SEGÚN FACTORES RELACIONADOS AL GÉNERO EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, ENERO 2017	91
5	FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS SEGÚN FACTORES SOCIOCULTURALES EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGIA DEL HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, ENERO 2017	92

- 6** FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS EN LAS **93**
ENFERMERAS QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE
MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL IV AUGUSTO
HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, ENERO 2017
- 7** DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN INTELIGENCIA **93**
EMOCIONAL EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN
LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL
HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA,
ENERO 2017
- 8** DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN FACTORES **94**
COMPONENTES O DE CONSTRUCTO EN LAS
ENFERMERAS QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE
MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL IV AUGUSTO
HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, ENERO 2017
- 9** DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ENFERMERAS QUE **94**
LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA
DEL HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE
ICA, ENERO 2017

LISTA DE GRÁFICOS

N°	TÍTULO	Pág.
1	FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS SEGÚN FACTORES BIOLÓGICOS EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, ENERO 2017	49
2	FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS SEGÚN FACTORES PSICOLÓGICOS EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, ENERO 2017	50
3	FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS SEGÚN FACTORES RELACIONADOS AL GENERO EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, ENERO 2017	51
4	FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS SEGÚN FACTORES SOCIOLABORAL EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, ENERO 2017	52
5	DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN INTELIGENCIA EMOCIONAL EN ENFERMERAS QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, ENERO 2017	53

- 6** DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN FACTORES **54**
COMPONENTES O DE CONSTRUCTO EN LAS
ENFERMERAS QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE
MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL IV AUGUSTO
HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, ENERO 2017
- 7** DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ENFERMERAS QUE **55**
LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA
DEL HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE
ICA, ENERO 2017

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
ANEXO N° 1	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	70
ANEXO N° 2	INSTRUMENTO	73
ANEXO N° 3	CODIFICACION DE DATOS	78
ANEXO N° 4	PRUEBA BINOMIAL	81
ANEXO N° 5	PRUEBA DE CONFIABILIDAD	82
ANEXO N° 6	TABLA MATRIZ	84
ANEXO N° 7	TABLAS DE FRECUENCIA	89

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

I.a. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la Unión Europea, el nivel de estrés alcanzado por los trabajadores es el segundo problema de salud más común, solo superado por el dolor de espalda, afectando al 28% del total de trabajadores. Significa más de la cuarta parte de las bajas laborales de 2 o más semanas de los problemas de salud que se presentan en el trabajo. En vista que puede afectar a cualquier persona, de cualquier nivel social, sector y en una organización de cualquier dimensión. ¹

Dados los datos estadísticos de la unión europea se evidencia que el estrés laboral es un gran impacto a toda persona que labora afectando su salud y representando un riesgo en su campo laboral.

En España en el 2015 se obtuvo que, la identificación de factores estresores laborales en enfermería se relacionan con el trabajo en unidades o ámbitos específicos, como en las Unidades de Cuidados Intensivos, Sala de Urgencias, además de los servicios Especiales o Atención Primaria. Sin embargo, en las Unidades Médico Quirúrgicas de hospitales generales, es frecuente percibir quejas de los profesionales o un absentismo laboral elevado que se encuentra relacionado con situaciones de estrés de difícil evaluación. El estrés se puede considerar una patología laboral emergente con especial incidencia en el sector de servicios y mayor riesgo en actividades que demandan dedicación personalizada como el trato de pacientes. ²

Según España se identificó que en los servicios de salud hay un alto índice de estrés laboral debido que los profesionales de cada unidad se encuentran relacionados con situaciones de estrés que puedan conllevar a una enfermedad laboral debido al riesgo o demandas en actividades frecuentes que hacen una difícil tarea al resolver la gran demanda que hay hoy en día produciendo así factores estresantes al profesional de salud.

En Murcia en el 2013 se realizó una investigación para identificar los factores estresantes de los profesionales de enfermería donde se encontró que los estresores más frecuentes en este colectivo son las Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas, sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora, ver a un paciente sufrir y realizar demasiadas tareas que no son de enfermería. En la identificación de la satisfacción laboral los factores con mayores puntuaciones han sido la satisfacción en el trabajo, Relación personal y adecuación para el trabajo. ³

Según los datos estadísticos de Murcia demuestra que los profesionales de enfermería debido a la carga laboral hoy en día se encuentran con algunos factores de riesgo de estrés debido a las distintas funciones a realizar durante un turno dificultando así que el tiempo es demasiado corto para completar las actividades laborales dentro de la institución produciendo así factores estresantes a su realización de sus tareas y sintiéndose agobiados por la cantidad de carga laboral.

En Estados Unidos en el 2013 se realizó una investigación que revelaron que el 30% de 11 millones de empleados de servicios de salud de Alto Riesgo se encuentran expuestos al estrés mental debido a su rutina laboral. En un estudio de estrés ocupacional realizado en los profesionales de salud fue un total de 341 personas, el 58% manifiesta tener síntomas de estrés. ⁴

Dados los últimos estudios en estados unidos revelaron que millones de personas que laboran en el servicio de salud tienen mayor tendencia a hacer expuestos o a sufrir estrés laboral, dado que este alto riesgo se debe a la rutina laboral que demuestra cada profesional de salud además se debe de tener en cuenta que los síntomas de estrés que puedan tener son riesgos dentro de su campo laboral.

En México en el 2012 se encontraron datos sobre la situación de los enfermeros(as); era evidente que el trabajo que vienen realizando los profesionales de enfermería, tanto en la docencia, como en los diversos ámbitos laborales, busca fortalecer el desarrollo de la profesión, favorecer

que las intervenciones de cuidado sean de calidad y en un marco de humanización, pero también tienen la esperanza de tener reconocimiento social, a partir de los usuarios, familia y la comunidad en su conjunto. En este sentido, el profesional entrevistado manifestó que en el desempeño se ve reflejada la insatisfacción laboral de las enfermeras(os). Por otra parte, la certificación profesional es uno de los indicadores de la mejora en el desempeño laboral, aunque, cabe decir que el personal entrevistado evidenció tener opiniones diversas.⁵

Según los datos estadísticos de México la situación profesional de enfermería hoy en día es muy importante y esencial ya que viene realizando diversos ámbitos laborales buscando fortalecer y favorecer las interpretaciones del cuidado logrando así que la humanización tenga un buen servicio de salud, siendo así que los indicadores en el ámbito de salud a veces refleja un bajo rendimiento del trabajador debido a la gran demanda que hay hoy en día.

Durante los ciclos de estudio en la universidad San Juan Bautista, en las prácticas en los hospitales e internado hospitalario se pudo apreciar directamente la situación que vive el profesional de enfermería en relación a los ambientes laborales, las necesidades que surgen durante las actividades diarias y la presencia de estrés en ellas por diversos factores. Es por esta razón que se realiza la siguiente interrogante de investigación:

I.b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores de riesgo de estrés y desempeño laboral en las enfermeras que laboran en los servicios de medicina y cirugía del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica, enero 2017?

I.c. OBJETIVOS

I.c.1: Objetivo General

Determinar los factores de riesgo de estrés y desempeño laboral en las enfermeras que laboran en los servicios de medicina y cirugía del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica, enero 2017.

I.c.2: Objetivos Específicos

O.1. Identificar los factores de riesgo de estrés en las enfermeras que laboran en los servicios de medicina y cirugía del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica, según sea:

- Factores biológicos
- Factores psicológicos
- Factores relacionados al género
- Factores sociolaboral

O.2. Identificar el desempeño laboral en las enfermeras que laboran en los servicios de medicina y cirugía del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica, según sea:

- Inteligencia emocional
- Factores componentes o de constructos.

I.d. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En esta presente investigación da a conocer que el estrés es catalogado como una enfermedad del siglo XXI y afecta principalmente en el sistema nervioso ya que son respuestas del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona y por ende su rendimiento físico y laboral.

La importancia de la investigación radica en el quehacer diario del profesional de enfermería donde se enfrenta a múltiples factores estresantes durante sus turnos diarios, ya sean físicos o ambientales, causando alteraciones en su mejor desempeño profesional. En los servicios de hospitalización o áreas críticas se expone al profesional a presiones diarias ya sea por sobre población o falta de personal según la cantidad de pacientes, así como el estado crítico del paciente, además de la interrelación que existe con los familiares o cuidadores quienes muchas veces no entienden la situación del paciente y exigen acciones al

profesional que no está dentro de sus funciones. Estas situaciones producen niveles de estrés variados en el profesional, surgiendo un cambio negativo en el desempeño del profesional.

I.e. PROPÓSITO

La investigación tiene como propósito brindar información actual sobre la situación de los factores de riesgo de estrés en los profesionales de enfermería y del desempeño laboral, para identificar la problemática en el rendimiento de los profesionales, buscando disminuir la causa de estrés a través de estrategias que se deben implementar en conjunto con los responsables de jefaturas de hospitalización, así como los psicólogos, logrando disminuir los factores de riesgo, logrando un mayor rendimiento de los profesionales y por ende mejorar la satisfacción de los pacientes.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

II.a. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

A nivel internacional

Cortaza L, Domingo M. En el 2014 realizaron una investigación descriptivo y transversal cuyo objetivo fue determinar el **NIVEL DE ESTRÉS E IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES ELEMENTOS ESTRESORES QUE AFECTAN A ENFERMEROS DE UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL DE LA SECRETARÍA DE SALUD EN EL SUR DE VERACRUZ, MÉXICO.** En la investigación participaron 41 enfermeros(as) seleccionados(as) mediante muestreo aleatorio simple. Se utilizó la Nursing Stress Scale para medir situaciones estresantes, con una confiabilidad de 0,84. Los resultados fueron: se encontró que el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, un 65,9% lo presenta a veces y un 34,1% de manera frecuente. El aspecto más que presento mayor afectación fue el físico, la carga del trabajo fue el factor que genero más estrés, con un (48,8%), seguido de la muerte y el sufrimiento con un (29,3%); así como la incertidumbre en el tratamiento (29,3%). Los varones se perciben más estresados (83,3%) que las mujeres (25,7%). Los resultados esta en relación con los enfermeros que perciben el estrés como parte de sus vidas, con sobrecarga de trabajo y sensibles a los padecimientos de los pacientes. El problema radica en la saturación de los servicios por la cantidad de pacientes y la falta de profesionales. ⁶

Castillo I, Torres N, Ahumada A, Cárdenas K, Licona S. En el 2014 realizaron una investigación de tipo descriptiva y transversal, el objetivo fue determinar los **FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE DOS HOSPITALES DE LA CIUDAD DE CARTAGENA.** La población estuvo conformada por 156 enfermeras(os) de dos hospitales de Cartagena. Los resultados fueron: El promedio de edad fue de 33.2 años, el 94,2% (147) pertenecen al género femenino. La

prevalencia de nivel alto de estrés correspondió a 33.9% (53). Son variables asociadas al estrés ser menor de 30 años, tener pareja, tener más de un hijo, laborar en consulta externa, tener contrato a término fijo, estar vinculado a la empresa por más de dos años y tener más de cinco años de experiencia en el cargo. Se concluyó que: La presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como el tipo de trabajo y lugar de trabajo. Esta investigación nos refiere sobre la carga familiar es un factor fundamental que se debe tener en cuenta a la hora de evaluar el estrés en los profesionales de enfermería. ⁷

Costa V, De Souza A. En el 2013 realizaron una investigación de tipo descriptiva y de corte transversal cuyo objetivo fue identificar los **FACTORES GENERADORES DE ESTRÉS DE ENFERMEROS QUE TRABAJAN EN UNIDADES DE TERAPIA INTENSIVA. PORTUGAL**. En los resultados: “De los 235 profesionales de enfermería entrevistados, el 71% ejercen funciones en el hospital A y 29% en el hospital B; la mayoría de ellos pertenece al sexo femenino con un (77%), y es soltero el (60%), el promedio de edades es de 29 años, siendo que la mayoría tiene licenciatura (95%), y solo el 3% tiene maestría. En el hospital A, 78% son mujeres y 22% son hombres, en el Hospital B el 74% son mujeres y 26% son hombres. En este estudio se observó que las enfermeras tienen niveles de estrés más elevados que los enfermeros. Analizando cada dimensión del Nurse Stress Index y la relación existente con el sexo, verificamos que existe diferencia estadísticamente significativa entre el sexo y la dimensión. Lidar con pacientes y familiares, se observó también que la edad no influye en los niveles de estrés de los enfermeros. En cuanto al estado civil, los enfermeros que tienen niveles de estrés más elevados son los que viven en unión consensual, seguido de los enfermeros que están divorciados, luego los casados y por último de los que se encuentran son los solteros. En cuanto a los datos relacionados al ambiente de trabajo, la mayoría de las unidades de terapia intensiva de

los dos hospitales en estudio tiene iluminación natural. Los enfermeros del hospital B, trabajan en servicios con más iluminación natural, De los 235 enfermeros encuestados, 71% refieren que el ruido interfiere en las actividades que desarrollan, provocando desconcentración (54%), mayor irritabilidad (17%), aumento de estrés y cansancio (15%). En relación a la estructura física, la mayoría de los enfermeros (54%), refiere no ser adecuada. Se concluyó que: El estrés puede tener repercusiones a nivel individual, social y organizacional, evidenciados en el ausentismo laboral, de la disminución del desempeño de los trabajadores, de la reducción de la motivación y satisfacción en el trabajo, aumento del número de accidentes de trabajo y aumento de los errores en el desempeño⁸. Según esta investigación nos da entender que el sexo femenino y las personas casadas su nivel de estrés son mayor. También que deben tener un ambiente acogedor para su desenvolvimiento de los profesionales de salud.

A nivel nacional

Garavito Y. En el 2014 se realizaron una investigación de tipo descriptivo y transversal cuyo objetivo fue determinar el **NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, E IDENTIFICAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LAS DIMENSIONES: AGOTAMIENTO EMOCIONAL, REALIZACIÓN PERSONAL Y DESPERSONALIZACIÓN. LIMA**. En relación al nivel de estrés laboral del 100% (30) enfermeras; el 50% (15) presentaron un nivel medio; el 33.3% (10) presentaron un nivel alto y el 16.7% (5) tuvieron un nivel bajo de estrés. En cuanto al nivel de estrés según la dimensión agotamiento emocional; el 60% (18) presentó un nivel medio, el 23.3% (7) presento un nivel alto y el 16.7% (5) presentó un nivel bajo. En relación a la despersonalización; el 40% (12) presentó nivel medio, el 46.7% (14) presento un nivel alto y el 13.3% (4) un nivel bajo. En relación a la realización personal, el 43.3% (13) presentó un nivel medio, el 16.7% (5) presentó un nivel alto y el 40% (12) presentó un nivel

de estrés bajo. Finalmente la mayoría de las enfermeras presenta un nivel de estrés laboral medio a alto; referidos al cansancio, horario y sobrecarga laboral, comprender como se siente, tratar eficazmente sus problemas, crear una atmosfera relajada, influir positivamente con su trabajo en la vida del paciente; y en mínimo porcentaje bajo que está dado por sentimientos de frustración, temor porque el trabajo lo endurezca, sentirse acabado, preocupación por lo que pueda sucederle al paciente o tratarlo como objetos impersonales⁹.

En esta investigación el estrés laboral de las enfermeras está en un término medio, se debe pedir apoyo en el área social y de psicología en vista de alguna situación o anomalía del personal de salud y debe ser constante.

Díaz I, Gaviria K. En el 2013 realizaron una investigación de tipo descriptivo y transversal cuyo objetivo fue determinar la **RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL. TARAPOTO**. Se obtuvo como resultados que al 28.3% de la población de estudio algunos factores laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10.0% los que presentaron estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional. Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto¹⁰.

Las recomendaciones del MINSA deben de tenerse en cuenta en cuanto a la asignación de pacientes por profesional.

Medina L. En el 2016 realizaron una investigación de tipo descriptivo y transversal cuyo objetivo fue determinar **LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL QUE EXPERIMENTAN LOS ENFERMEROS(A) DE LOS SERVICIOS DE: EMERGENCIA, TRAUMA SHOCK Y UCI: “VÍCTOR RAMOS GUARDIA” – HUARAZ, EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2016**. Los enfermeros de sexo masculino presentaron mayor nivel de

estrés con un 55%, de ellos los que presentaron mayor estrés fueron los que presentaron carga familiar con un 46%, los profesionales encuestados refieren que la sobrecarga laboral produce estrés con un 74%, el ambiente inadecuado con un 48%, el intercambio de palabras con familiares o pacientes con un 44%. Conclusiones: Los profesionales de enfermería viven constantemente con factores que producen estrés, de ellos la sobrecarga laboral es la mayor causante de estrés y que a su vez impiden al profesional desempeñarse adecuadamente durante sus turnos de rotación ¹¹.

Se observa en que los ambientes no cuentan con la implementación y espacios adecuados u óptimos para el correcto desempeño de los profesionales de enfermería.

Antecedentes locales

Huamán J. En el 2014 realizaron una investigación cuantitativa, descriptiva y transversal cuyo objetivo fue determinar la **EXPOSICIÓN A PELIGROS OCUPACIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA MAYO ICA**. Respecto a datos generales de las licenciadas en enfermería son: el 100%(30), son del sexo femenino, el 50%(15) tiene de 30 a 45 años, asimismo el 57%(17) tiene una antigüedad laboral de 6 a 15 años, el servicio donde labora en su mayoría es medicina y cirugía con 40%(12) y el 63%(19) refieren que reciben capacitación en servicio. Referente a la primera variable los peligros ocupacionales son poco frecuentes en las dimensiones riesgos biológicos con 73%(22), psico laborales 70%(21), físicos 47%(14), siendo de manera global 68%(21). El desempeño laboral es adecuado en la dimensión cognitiva 57%(17); y psico afectiva 53%(30) y de manera global alcanza el 53%(16) como medianamente adecuado ¹². Según la investigación nos da a conocer que las exposición a peligros ocupacionales es poco frecuente según rasgo biológico y el nivel de

desempeño laboral es adecuado de acuerdo a la iniciativa de profesional de enfermería ya es que competente en sus labores.

Siguas J. En el 2012 realizaron una investigación, descriptiva, cuantitativa y transversal, el objetivo de la investigación fue identificar el **DESEMPEÑO LABORAL Y ESTRÉS EN ENFERMEROS DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA MAYO ICA**. Se trabajó con una muestra de 25 licenciadas en enfermería a los cuales se les aplicó como instrumento una guía de observación y un cuestionario. cuyos Resultados: Respecto a datos generales de las licenciadas en enfermería son: el 92%(23), son del sexo femenino, el 64%(16) tiene de 30 a 45 años, asimismo el 57%(14) tiene una antigüedad laboral de 6 a 15 años. El desempeño laboral es adecuado con un 68% (17) mientras que el nivel de estrés es medio con un 56% (14). Generalmente las enfermeras presentan mayor nivel de estrés por la carga familiar que presentan.¹³

Los antecedentes empleados en la investigación muestran la realidad actual sobre los factores de riesgo de estrés y el desempeño en los profesionales de enfermería a nivel internacional, nacional y local, asimismo sirve como guía metodológica en los diversos aspectos de la investigación, además de formar parte de la discusión de la misma.

II.b. BASE TEÓRICA

Factores de riesgo

Un factor de riesgo se define como cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo a alguna situación que aumente la probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión. Entre los factores de riesgo más frecuentes se encuentra la insuficiencia ponderal, las prácticas sexuales de riesgo, la hipertensión, el consumo de tabaco y alcohol, el agua insalubre, las deficiencias en el saneamiento y la higiene inadecuada.

Los diversos factores tienen una relación directa ante la posibilidad de producir estrés. ¹⁴

Debido a diferentes factores de riesgos que puedan presentar las enfermedades deben ser evaluados y prevenir alguna enfermedad frecuente como el estrés.

Estrés

El estrés es una sensación de tensión física o emocional. Puede ser provocado por cualquier situación o pensamiento que haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso. El estrés es la reacción natural del cuerpo a una situación de desafío o demanda. En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar o reaccionar ante situaciones peligro o cumplir con tareas en una fecha límite. Pero cuando el estrés es duradero o continuo, puede dañar la salud de las personas que lo sufren ¹⁵.

El estrés en los profesionales se ven reflejados en las actitudes y desempeño laboral. Los llamados estresores, o factores estresantes, o situaciones desencadenantes de estrés, son cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico o somático, como sociocultural) que de una manera aguda o crónica, podría ser percibido por el individuo como importante, peligroso o potencialmente capaz de modificar su vida, propiciando la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo.

Causas:

El estrés tiene causas o llamados factores estresantes que se presentan en las diversas etapas de la vida de las personas, suelen suceder por los siguientes eventos:

- El duelo
- Los problemas familiares
- Los temas financieros

- Las enfermedades
- El aspecto laboral
- La falta de tiempo
- Relaciones sentimentales (incluido el divorcio)

Los siguientes también son causas de estrés:

- El aborto
- El nacimiento de hijos
- Los conflictos en el lugar de trabajo o pérdida del trabajo.
- Los aspectos sociales (tránsito o delincuencia)
- Los problemas con los vecinos
- La jubilación y dejar de trabajar
- Los ambientes ruidosos
- Los problemas económicos.¹⁶

Según este contexto nos da entender que las causas están en la vida diaria de cada persona, debido a diferentes conflictos rutinarios de las labores.

Signos y síntomas

El estrés es causante de la aparición de síntomas físicos y emocionales. Algunas veces la persona no se da cuenta de que estos síntomas son ocasionados por el estrés. Aquí hay algunos signos que sirven para identificar la presencia de estrés:

- Diarrea o estreñimiento
- Mala memoria
- Mialgias

- Cefalea
- Falta de energía o concentración
- Disfunción sexual
- Rigidez de cuello y mandíbula
- Fatiga
- Insomnio o dormir demasiado
- Problemas digestivos
- Uso de alcohol o drogas para relajarse
- Alteraciones en el peso. ¹⁷

Nos están dando a conocer diferente signo y síntomas que debemos de tener en cuenta, para descartar algún estrés de cualquier persona.

Tratamiento del estrés

Los tratamientos para el estrés son diversos; van desde prácticas de técnicas para controlarlo como prácticas físicas, técnicas de relajación, de respiración y ejercicio, hasta la farmacoterapia.

Tratamiento con Medicamentos

El tratamiento se basa en el empleo de medicamento que logren tranquilizar al paciente, son comunes los ansiolíticos. Por lo general son benzodiazepinas, como efecto secundario ocasionan adicción, aumento de peso; también existen otras opciones que les presentamos a continuación.

- **Técnicas de Respiración:** Existen diversas técnicas recomendadas por los especialistas, estas requieren paciencia y tiempo. Consiste en inhalar profundamente y exhalar lentamente, haciendo varias repeticiones hasta que la sensación de estrés se vaya por completo. Existen varias técnicas de respiración adicionales, que requieren práctica.

- **Técnica Cognitivo Conductuales:** Esta técnica consiste en aprender a detener el pensamiento distorsionador y cambiarlo por emociones positivas. Ayuda a cambiar los pensamientos negativos de las personas que padecen de estrés por pensamientos buenos, positivos y constructivos que los pueden ayudar a tener una mejor calidad de vida.
- **Técnica del Autocontrol:** Esta técnica se utiliza para regular la conducta mediante la dirección de nuestros esfuerzos en un mismo entorno, manejar nuestros sentimientos y actos: si ya se ha identificado la causa de la ansiedad y se ha detectado el tipo de estrés que se padece, entonces se puede realizar diversas técnicas de auto control para ayudar a la persona. Antes de poder iniciar cualquiera de estas técnicas se debe contar con un diagnóstico médico y un tratamiento principal, pues el autocontrol es una técnica secundaria a disposición del paciente ¹⁸.

Consecuencias del estrés laboral

Las consecuencias del estrés laboral producen un efecto negativo tanto en el rendimiento del trabajador como en el lugar del trabajo. Las consecuencias que presenta el trabajador van desde molestias físicas, así como psicológico. Las consecuencias se presentan a corto, mediano y largo plazo, todo depende de la resistencia y afrontamiento al estrés de cada persona, también se debe tener en cuenta la intensidad de los estímulos o situaciones estresantes en el lugar de trabajo, así como el tiempo de dicha situación sin tomar las medidas correctivas¹⁹.

El "Síndrome de Burnout", es un trastorno adaptativo crónico que aparece en el individuo como respuesta ante el estrés laboral crónico, también llamado, Síndrome de estar quemado, Síndrome de estrés laboral, Síndrome del desgaste profesional. El Síndrome de Burnout fue introducido por Freudemberger (1974), para describir las reacciones que presentan algunos profesionales como consecuencia de una exposición crónica o circunstancias laborales estresantes o tras el contacto directo y

continuado con la gente. Según Dale (1979), uno de los que inician la concepción teórica del Burnout lo entiende como consecuencia del estrés laboral, con la que mantiene que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo. Maslach y Jackson (1981); conceptualizaron el Síndrome de Burnout como el síndrome del agotamiento emocional, realización personal en el trabajo y despersonalización, que pueden desarrollarse en aquellos sujetos cuyo objeto de trabajo son personas de cualquier tipo de actividad". El síndrome del Burnout esta evidenciado en los profesionales que están expuestos a gran presión laboral.

FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS

Según Núñez R. refiere que: el personal de enfermería está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propio de la tarea que ha de realizar, estas características hacen que tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión. Encontramos factores principales que ocasionan estrés en la enfermera dentro de ellos tenemos:

a) Factores biológicos: Son todos aquellos cambios que producen alteraciones en el organismo y pueden ser variados como: el embarazo, alteraciones del peso, lesiones, envejecimiento, accidentes, violación, cirugías, entre otros.

b) Factores psicológicos: Se manifiestan en las alteraciones en el comportamiento y conductas, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico. Son más propensos a padecer estrés, aquellas que se caracterizan por presentar cambios negativos en el comportamiento como la irritabilidad, agresividad, impulsivos tensos y competitivos, ya sea en su medio ambiente y con ellos mismos y las relaciones con otras personas son conflictivas, también existen personas que interiorizan su respuestas al estrés; que se

caracterizan por ser pasivos, resignadores y apacibles, cooperadores, sumisos y conformistas, siempre controlando las experiencias de hostilidad y siempre buscando la aceptación de su entorno, pueden ser además antisociales.

c) En relación al factor género: Se caracterizan porque las mujeres presentan más conflictos de rol, sintomatología depresiva, conflictos familia - trabajo, entre otras características. Las mujeres sienten mayor agotamiento emocional y una menor realización en comparación con los varones; el estrés en el sexo femenino se expresa específicamente en el aspecto afectivo, por ende, el sexo masculino lo demuestra en el cambio de conducta; a diferencia que piensan que puede apoyarse en patrones culturales.

d) Factores sociolaboral: los elementos potenciales que ocasionan estos factores, dentro de ellos tenemos el reconocimiento laboral debido a las labores de acuerdo a la situación de cada trabajador de salud, la vulnerabilidad de pacientes en cada área de trabajo en vista que hay una exigencia intelectual que provocan fatiga mental, trabajo agobiante o estresante en el ámbito laboral son un conjunto de reacciones tanto físicas como emocionantes que concurren cuando las exigencias del trabajo superan a las capacidades, reconocimiento laboral o remuneraciones y costumbres²⁰.

DESEMPEÑO LABORAL

Es en la realización de actividades diarias en el trabajo donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, el nivel de profesionalización alcanzada, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales, conductas y resolución de problemas, valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, de acuerdo a las exigencias del trabajo. El término desempeño laboral se refiere a lo que

en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y el desempeño realizado. ²¹

Es la clave para lograr la calidad laboral según los requisitos exigidos en el trabajo, dirección determinada por la naturaleza de las recompensas que se dispone para un desempeño eficaz. Debe existir una capacidad para reconocer o premiar el correcto desempeño y también para sancionar las actividades erróneas, produciendo un equilibrio y mejorando la calidad laboral.

Desempeño: Se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que, adecuados para la consecución de los objetivos planteados por la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución al cumplimiento de metas de la empresa.

Desempeño laboral: Son actividades que desempeña el trabajador y que permite visualizar el punto hasta el cual un empleado puede realizar una labor adecuadamente; aclarando que dicho desempeño no solo incluye la producción de unidades tangibles sino también las no tangibles como lo es el pensar en forma creativa, inventar un producto nuevo, resolver un conflicto entre otros o vender un bien o servicio.

Gordón (1997), define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa. ²²

Chiavenato (2002), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.”²³

Druker (2002), al analizar las concepciones sobre el desempeño laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Robbins (2004), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de objetivos de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad de los trabajadores, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

María Fernández al respecto señala, que el desempeño, se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Son los resultados obtenidos por los trabajadores en su labor prestada a la comunidad debido al continuo esfuerzo y motivación.²⁴

Desempeño laboral del profesional de enfermería

El procedimiento para determinar las actividades que realizan los profesionales de enfermería es a través del desempeño laboral, el cual comprende actos que se centran en las habilidades de quienes lo ejecutan de acuerdo a la organización. En otras palabras, el desempeño laboral en los profesionales de enfermería se evidencia en el trabajo que engloba los objetivos de los distintos grupos jerárquicos de enfermería tales como: bachilleres, técnicos y licenciados. Siendo el desempeño del profesional en enfermería visto como el trabajo que realiza en relación al

nivel jerárquico que este asume al permanecer en un área de especialización o servicio designado por el departamento de enfermería. Es así como la oficina central de personal (2005), señala que el desempeño individual dentro de la estructura operativa asignada debe seguir los lineamientos de la unidad funcional o departamento.²⁵

El desempeño laboral en los centros de salud de los profesionales de enfermería se basa en proporcionar atención integral a los usuarios de estos servicios fundamentada en sólidos conocimientos de área científica y humanística. Aplicando el proceso de enfermería, como una herramienta principal en la práctica profesional. En lo que respecta al desempeño de enfermería, Chiavenato I. (2000) resalta que: solo la comprensión de la naturaleza de esas relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados y facilita la creación de una atmosfera donde cada individuo es estimulado a expresarse libre y sanamente.

Competencia profesional

La competencia, según Blay C., (2005); es un proceso dinámico y longitudinal en el tiempo por el que una persona utiliza los conocimientos habilidades y buen juicio, asociados a la profesión. De lo citado se asume que los profesionales de enfermería en su desempeño laboral aplican conocimientos, habilidades y destrezas, juicio crítico para ofrecer un cuidado de enfermería de calidad a los pacientes que atiende. Para los efectos del presente estudio, la dimensión competencia profesional se define a modo operacional, como las relacionadas con las capacidades cognitivas, afectivas y psicomotoras que posibilitan en los profesionales en enfermería el cumplimiento de sus actividades diarias.

Motivación profesional

El ser humano tiene una conducta que dirige su accionar hacia sus objetivos, bien sea organizacionales o personales en respuestas a estímulos internos y externos que recibe la motivación, según Gibson, Ivancevich, (2003); expresan que: La motivación se define para el estudio

como factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana y por lo tanto se relacionan con el desempeño laboral.

El desempeño laboral depende de:

Compromiso laboral de la enfermera

La persona de enfermería durante el ejercicio de su profesión es importante que posea la capacidad de:

- Cumplir sus funciones con responsabilidad, además debe mantener el secreto profesional
- Asumir las responsabilidades de sus juicios y actuaciones
- Debe mantenerse actualizada mediante la asistencia a jornada, talleres, congreso y cursos.
- Su accionar debe de tener en cuenta siempre los principios éticos y morales en la práctica diaria. ²⁶

Cuidado del paciente

Se refiere a aquellas actividades que realiza la enfermera con el único objeto de satisfacer las necesidades fisiológicas de los pacientes hospitalizados y que llegan a la consulta, estos se basan en las necesidades de movilización, masajes, higiene y confort, administración de medicamentos, proporcionar alimentos y realizar el control de los líquidos ingeridos y eliminados.

Kozier refiere que: “La ejecución de las estrategias de enfermería para alcanzar en resultado deseado de los objetivos del cliente y van a estar dadas mediante los cuidados que la enfermera proporciona al paciente, las cuales van a depender de su estado de salud y por ende de las necesidades que manifieste entre ellas: la movilización, higiene, confort y alimentación. ²⁷

Componentes del desempeño laboral

Existen 2 componentes y son muy utilizados como: la inteligencia emocional y los factores componentes o de constructos, dentro de ellos tenemos:

Inteligencia emocional

En la jerarquía laboral las competencias emocionales ganan relevancia conforme asciende en el cargo que ejerce y están relacionadas con el concepto de inteligencia emocional, entendida como la capacidad que tiene el individuo para lograr un desempeño excepcional en el ámbito laboral, dentro de ellas tenemos:

a) Autocontrol emocional: Dentro de ellos tenemos la empatía, orientación al paciente y el liderazgo. Si de una parte el ser humano es esclavo de su propio comportamiento, y en ese sentido es muy escaso el control que se puede ejercer sobre sus reacciones naturales a los estímulos externos e internos y sobre su manera de reaccionar emocionalmente, por otra parte, sí que se puede ejercer algún control sobre la permanencia e intensidad de esos estados emocionales.

b) Logro: Aquí radica el deber de influenciar positivamente a los demás miembros del equipo de salud.

La capacidad que tiene cada individuo de pensar, planificar, concentrarse, solucionar problemas, tomar decisiones para solucionar problemas y muchas otras actividades cognitivas indispensables en la vida pueden verse entorpecidas o favorecidas por las emociones, es por ello que deben estar orientadas en un fin común.

c) Adaptabilidad: Capacidad de realizar correctamente sus actividades sin importar el servicio donde se encuentran. Las habilidades presentadas como el entusiasmo, la satisfacción por lo que se hace o el optimismo representan unos estímulos ideales para el éxito.

De ahí que la inteligencia emocional constituya la aptitud maestra para la vida y el desempeño laboral.

d) Autoconfianza: Donde se desempeñan las actividades inmersas en la iniciativa y optimismo. Se plantea a las competencias como actitudes y comportamientos, manifestados, observables y

medibles directamente, que la persona muestra en el desempeño adecuado de las funciones de un puesto de trabajo, es aquí donde radica la confianza por el desempeño realizado.

Además de una capacidad suficiente, el individuo precisa del deseo para llevar a cabo la conducta que más cree conveniente sin temor a un rechazo.

Factores componentes o de constructos

Dentro de los componentes del desempeño laboral se diferencian 8 dimensiones básicas:

- a) Destrezas en tareas específicas designadas del puesto, definidas como actividades que diferencian el contenido de una ocupación correcta, haciendo cada actividad única.
- b) Habilidades para labores específicas designadas a cada empleado.
- c) Comunicación oral y escrita dirigida a expresar ideas, sentimientos o dar a conocer información.
- d) Esfuerzo demostrado por los trabajadores en afán de mejorar su desempeño.
- e) Mantenimiento de la disciplina personal y la conformidad con las normas, y cultura de la organización.
- f) Apoyo a otros compañeros y trabajo en equipo, procurando el bienestar de los demás compañeros y mostrando disposición para colaborar en actividades designadas.
- g) Supervisión y liderazgo en las actividades dirigidas, planificar y controlar los trabajos del grupo manteniendo un objetivo común.
- h) Gestión y administración de los recursos para alcanzar los objetivos organizacionales.²⁸

Formas de prevenir el estrés laboral

Lo que pueden hacer las enfermeras:

- ✓ Vida sana: mantener un horario adecuado para el descanso y sueño, realizar una dieta equilibrada y hacer ejercicio con regularidad.

- ✓ Conciencia de sí misma: reconocer la aparición de síntomas de estrés. Identificar pensamientos, sentimientos y comportamientos que muestra cada una cuando esté bajo presión.
- ✓ Estrategia para salir adelante: aprender y practicar técnicas de relajación eficaces, pensar de manera positiva, establecer prioridades y fijar límites manteniendo el sentido del humor.
- ✓ Apoyo: compartir las preocupaciones y sentimientos con miembros de la familia, compañeros de trabajo y amigos capaces de mejorar el estado emocional del trabajador.
- ✓ Satisfacción en el trabajo: saber qué tipo de entorno de trabajo le gusta al trabajador y buscar un ambiente óptimo.
- ✓ Límite de tabaco y los medicamentos (drogas).

Lo que pueden hacer las organizaciones de atención de salud:

- ✓ Implementar un centro periódico de evaluación, gestión del riesgo mediante la identificación
- ✓ Analizar, y gestionar la protección de los trabajadores
- ✓ Buscar en los trabajadores el mejoramiento de sus valores
- ✓ Prever información en el puesto de trabajo
- ✓ Mejorar la comunicación
- ✓ Prever a largo plazo la seguridad, los aumentos salariales y los asensos.

Evaluación del desempeño profesional

La evaluación se centra en reconocer el desempeño en un contexto real de los servicios de salud y verificar el comportamiento del profesional en cuanto a las siguientes actividades:

- Como organiza, retiene y utiliza los conocimientos adquiridos
- Como organiza e integra el sistema de habilidades en la práctica.
- Como actúa y realiza acciones en conjunto con los compañeros de trabajo, el individuo, la familia y la comunidad

El desempeño debe ser valorado en su totalidad, en la estructura del proceso de trabajo y accionar de los profesionales, hay que desagregarlo en funciones y roles que permitan identificar los problemas. Con la

evaluación del desempeño se busca generar información relevante y oportuna que permita la eficiencia y toma de decisiones, asimismo buscar mejoras. ²⁹

TEORIAS DE ENFERMERIA RELACIONADAS A LA INVESTIGACION

FLORENCE NIGHTINGALE. “TEORIA DEL ENTORNO”

Florence Nightingale inició su instrucción como enfermera en 1851 en Alemania, su experiencia durante la Guerra de Crimea en la atención de soldados, influyó enormemente en su pensamiento. Formuló sus ideas y valores gracias a los años de trabajo caritativo en enfermerías hospitalarias y militares. Es considerada como la primera teórica de enfermería, los conceptos de su teoría fueron disgregados de sus escritos hallados. Nightingale instauró el concepto de educación formalizada para las enfermeras.

Crítica interna: Metaparadigma

Persona: el ser humano afectado por los estímulos del entorno y bajo la intervención de una enfermera, denominada por Nightingale como paciente.

Entorno: condiciones y fuerzas externas que afectan de algún modo la vida.

Salud: Para Nightingale la enfermedad se contempla como un proceso de reparación instaurado por la naturaleza.

Enfermería: Es aquella que busca proporcionar aire fresco, luz, calor, higiene, tranquilidad. La que facilita la reparación de la salud de una persona.

Crítica interna

Epistemología.

El fundamento de la teoría de Nightingale se basa específicamente en el entorno, todas aquellas condiciones y estímulos externos que de alguna

manera alteran el estado de la persona. Además, describe cinco componentes primordiales para un entorno saludable; dentro de ellos la ventilación, luz, calor suficiente y control de ruidos.

Para Nightingale el entorno psicológico puede verse afectado negativamente por el estrés y según Nightingale el entorno social que comprende el aire limpio, el agua y la eliminación adecuada implica la recogida de datos sobre la enfermedad y la prevención de la misma.

Asunción del modelo:

Nightingale basó sus ideas en los valores de cada individuo, sociales y profesionales. Según Nightingale existen elementos básicos como la educación, la observación y la experiencia directa.

La teoría se relaciona con la investigación cada vez que se evidencia que existen factores tanto internos como externos en el entorno del profesional de enfermería. Menciona que el ser humano es afectado por el entorno, esta afectación puede ser favorable o desfavorable. Además, menciona que el entorno psicológico tiene relación con el estrés ocasionado en el enfermero.

HILDEGARD PEPLAU. “MODELO DE RELACIONES INTERPERSONALES”

En 1952 publica su modelo en el que integra las teorías psicoanalíticas, el aprendizaje social, la motivación humana y el desarrollo de la personalidad. Desarrolló el primer currículum conceptual para la Licenciatura de ciencias en el programa de enfermería de la Universidad de Rutgers.

Crítica interna: Metaparadigma.

Persona: “No incluye a las familias, grupos ni comunidades. La describe como un organismo único en desarrollo que se esfuerza por reducir la

ansiedad provocada por las necesidades no satisfechas. Según Peplau la persona vive en un inestable equilibrio

Entorno: Peplau no lo define de forma explícita. Según Peplau la enfermera debe considerar siempre la costumbre, cultura y valores de cada individuo antes de realizar actividades en el entorno hospitalario, mas no se preocupa por las posibles influencias ambientales sobre el paciente.

Salud: La describe como las acciones y comportamientos que el hombre realiza en busca de una vida creativa, constructiva, productiva, personal y en comunidad. Según Peplau la salud consta de condiciones propias, interpersonales y psicológicas que interactúan entre sí, y es promovida en un proceso interpersonal.

Enfermería: Para Peplau es un proceso con significancia, terapéutico e interpersonal que interactúa con otros procesos humanos que facilitan la salud. Es una relación que existe en el paciente quien tiene necesidad por satisfacer y la enfermera que a través de sus actividades busca la satisfacción de sus necesidades. Para Peplau la enfermera consigue sus metas mediante la participación activa del paciente a través del desarrollo de las habilidades del paciente para afrontar los problemas y conseguir un estado saludable; es un proceso mutuo y de cooperación e interacción que intenta resolver el problema. Peplau contempla el proceso de enfermería como una serie de pasos secuenciales que se centran en las interacciones terapéuticas. Incluye la utilización de las técnicas de resolución de problemas por la enfermera y el paciente; según Peplau tanto la enfermera como el paciente aprenden el proceso de resolución de problemas a partir de su relación. Va desde lo genérico a lo específico en la recopilación de datos y la clarificación de sus problemas, y se vale de instrumentos básicos como la observación, la comunicación y el registro para evidenciarlos.

Crítica externa.

Epistemología.

Hizo incorporaciones de las Ciencias de la Conducta, así como de los trabajos de Sigmund Freud, Erich Fronun, Abraham Maslow, Harry Sullivan y Neal Miller. Integró en su modelo las teorías psicoanalíticas, el aprendizaje social, la motivación humana y el desarrollo de la personalidad, al mismo tiempo que el crecimiento de la teoría enfermera era algo relativamente novedoso. Peplau basa su modelo en la enfermería psicodinámica, que ella define como la utilización de la comprensión de la conducta de uno mismo buscar ayudar a los demás identificando sus problemas. La enfermera psicodinámica aplica los principios de las relaciones humanas a los problemas que surgen en todos los niveles de la experiencia humana.

Asunción del modelo.

La asunción del modelo: se centró en el desarrollo de la relación terapéutica como proceso básico y buscó proporcionar una relación que pudiera hacer que la persona permaneciese sana. Realizar esto de una manera eficaz significa que las enfermeras deben aprender a emplear la ansiedad experimentada por un paciente o por un familiar para ayudarles a comprender en qué consisten los problemas y el modo en que estos problemas pueden solucionarse. Utilizando la relación de este modo, colaborando, educando y siendo una terapeuta, la enfermera será capaz de enfatizar con los problemas del paciente. Como consecuencia de todo ello, tanto la enfermera como el paciente aprenden y maduran. Peplau afirma que los pacientes tendrán problemas si estas necesidades no son satisfechas, bien porque la ansiedad sea demasiado elevada, bien porque la tensión produce frustración y conflicto en el paciente. El modelo de Peplau trata del cuidado de alguien mediante una serie de interacciones, es, por tanto, razonable describirlo, como un modelo de desarrollo más que como modelo de sistemas.

La teoría de Peplau se relación con la investigación ya que el desempeño de la enfermera tiene múltiples factores que la afectan y uno de ellos es la interrelación con el paciente, familiares y otros profesionales, si es positiva evidencia una actitud positiva con los demás, por el contrario, una relación conflictiva afecta su desempeño negativamente provocando acciones con rencor o poco interés hacia la consecución de la salud del paciente. ³⁰

II.c. HIPÓTESIS

II.c.1. HIPÓTESIS GLOBAL

Los factores de riesgo de estrés son significativos y el desempeño laboral es inadecuado en las enfermeras que laboran en los servicios de medicina y cirugía del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica, enero 2017.

II.c.2. HIPÓTESIS DERIVADAS

HD1. Los factores de riesgo de estrés según factores psicológicos, biológicos, relacionados al género, sociolaboral son significativos en las enfermeras que laboran en los servicios de medicina y cirugía.

HD2. El desempeño laboral según inteligencia emocional y factores componentes o de constructos son inadecuados en las enfermeras que laboran en los servicios de medicina y cirugía.

II.d. VARIABLES

V1: Factores de riesgo de estrés

V2: Desempeño laboral

II.e. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS OPERACIONALES

Factores de riesgo

Es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión.

Un número reducido de factores de riesgo contribuye de manera sustancial con la morbimortalidad de las enfermedades no transmisibles. Contar con un sistema de información válido y confiable sobre la prevalencia y tendencias de factores de riesgo es vital para el diseño y monitoreo de políticas de promoción de la salud y prevención orientadas a su control.

Estrés

Estado de cansancio mental causado por la exigencia de un desempeño superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y psicológicos y mentales, puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento.

Factores de riesgo de estrés:

Suele tratarse con respecto a la reacción frente a cierto tipo de situaciones de estrés como de situaciones que dan lugar a estructuras sumamente negativas. Hemos subdividido los factores de riesgo del estrés en diferentes situaciones

Desempeño laboral

“Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación

Enfermería

Se define como el cuidado integral que realiza el personal calificado sobre un paciente en diversas condiciones de salud. La enfermería puede llevarse a cabo tanto sobre pacientes ambulatorios como en pacientes de gravedad que requieren permanente atención y hospitalización.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

III.a. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y corte transversal; cuantitativo porque nos permitió presentar los resultados en tablas y porcentajes, descriptivo porque determinó el comportamiento de las variables sin establecer relación entre ellas, y de corte transversal ya que permitió aplicar el instrumento en un espacio y haciendo un corte en el tiempo.

III.b. ÁREA DE ESTUDIO

La investigación se realizó en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica, Es salud situado en la Av. José Matías Manzanilla 652 del cercado de Ica, el Hospital cuenta con los servicios de hospitalización (emergencia, cirugía, medicina, ginecología, neonatología y pediatría) así como consultorios externos. La investigación tendrá en cuenta a las enfermeras de los diversos servicios de hospitalización del hospital.

III.c. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo conformada por la totalidad de enfermeras que laboran en los servicios de medicina y cirugía, siendo estas un total de 30 enfermeros (as). La muestra al ser pequeña se trabajó con el total de 30 enfermeros (as), teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

• Criterios de inclusión:

- ✓ Enfermeras que deseen participar en la investigación
- ✓ Enfermeras que se encuentren durante el momento de la aplicación del instrumento
- ✓ Enfermeras que laboren en los servicios de cirugía y medicina.

- **Criterios de exclusión:**

- ✓ Enfermeras que se encuentren laborando en los servicios de medicina y cirugía menos de 2 meses
- ✓ Enfermeras que se encuentren de licencia o vacaciones
- ✓ Enfermeras que realicen trabajos administrativos.

III.d. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos, considerando la naturaleza del problema y sus objetivos, se utilizó para la primera variable como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario, para la segunda variable se utilizó la técnica observación y como instrumento la guía de observación. Los instrumentos fueron validados a través de juicio de expertos y se demostró su confiabilidad a través de una prueba piloto aplicado antes de realizar la recolección de datos.

III.e. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Una vez que se recolectaron los datos, previo el control de calidad se realizó el procesamiento de datos en forma automatizada, usando el programa informático Excel, codificando los resultados de la encuesta realizada. Posteriormente se realizó la tabulación de los resultados de los subtotales y totales para la realización de los gráficos por dimensiones y globales, los cuales se toman en cuenta para la realización de la discusión y conclusiones.

III.f. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Las acciones que se realizaron para el procesamiento de datos fueron:

- Ordenamiento de la información recolectada.
- Codificación del instrumento.

El procesamiento de datos se realizó mediante el programa Excel, previa elaboración del libro o tabla de códigos y de la tabla matriz de datos a fin de que los resultados se presentaron posteriormente en

tablas y/o gráficos estadísticos. Los resultados fueron interpretados y analizados considerando los antecedentes de investigación y la base teórica. Para la calificación de las variables se tuvo como valores los siguientes rangos, a través de la sumatoria simple, obteniendo los promedios para los rangos detallados.

VARIABLE I: FACTORES DE RIESGO DE ESTRES

Dimensión: Factor Biológico

- Significativo : Menor del 50%
- Poco significativo : Mayor o igual a 50%

Dimensión: Factor Psicológico

- Significativo : Menor de 50%
- Poco significativo : Mayor o igual a 50%
- Dimensión: Factores relacionados al género
 - Significativo : Mayor o igual del 50%
 - Poco significativo : Menor 50%

Dimensión: Factores socioculturales

- Significativo : Mayor del 50%
- Poco significativo : Menor del 50%

VARIABLE II: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión: Inteligencia emocional

- Adecuado : 13 - 16
- Inadecuado : 8 – 12

Dimensión: Factores componentes o constructos

- Adecuado : 14 - 18
- Inadecuado : 9 - 13

Global de variable II

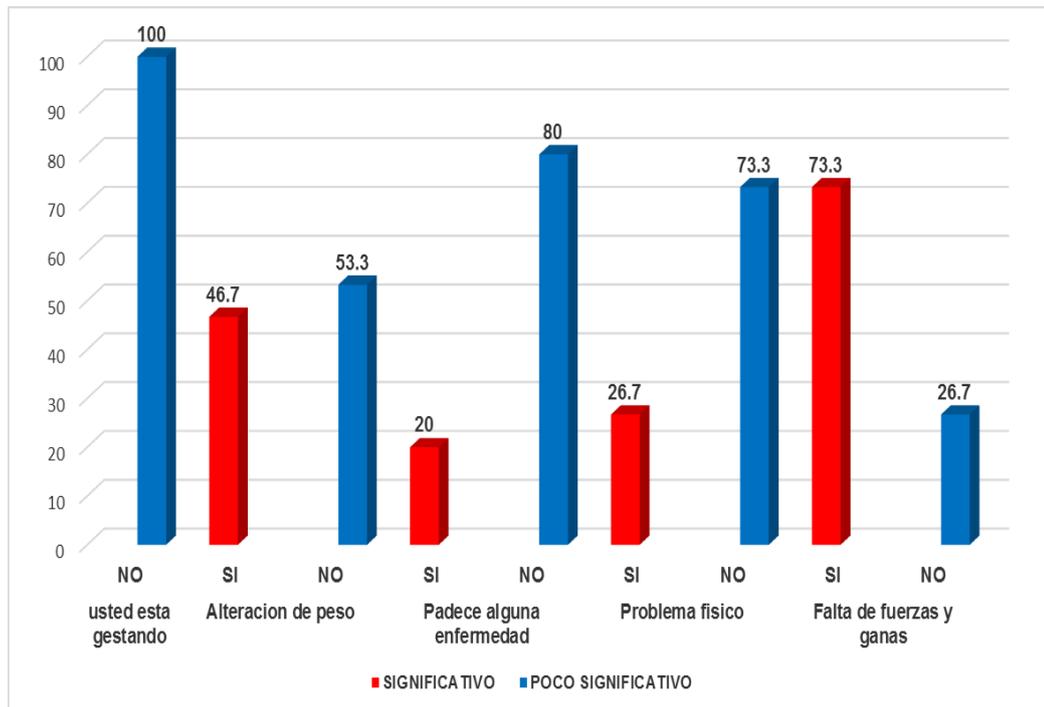
- Adecuado : 26 - 34
- Inadecuado : 17 - 25

TABLA 1
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS
DATOS GENERALES DE LAS ENFERMERAS QUE LABORAN
EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGIA DEL
HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA
DE ICA, ENERO 2017

DATOS GENERALES	CATEGORÍAS	Fr	%
SEXO	MASCULINO	2	6.7
	FEMENINO	28	93.3
EDAD	MENOR DE 25 AÑOS	1	3.3
	DE 26 A 33 AÑOS	1	3.3
	DE 34 A 41 AÑOS	3	10.1
	DE 42 A MAS AÑOS	25	83.3
PROCEDENCIA	COSTA	27	89.9
	SIERRA	3	10.1
TIEMPO DE TRABAJO EN EL AREA	DE 1 A 5 AÑOS	4	13.4
	DE 10 A MAS AÑOS	26	86.6
TIPO DE CONTRATO	CAS	4	13.4
	728	13	43.2
	SUPLENCIA	2	6.7
	TERCEROS	3	10.1
	NOMBRADOS	8	26.6
TOTAL		30	100

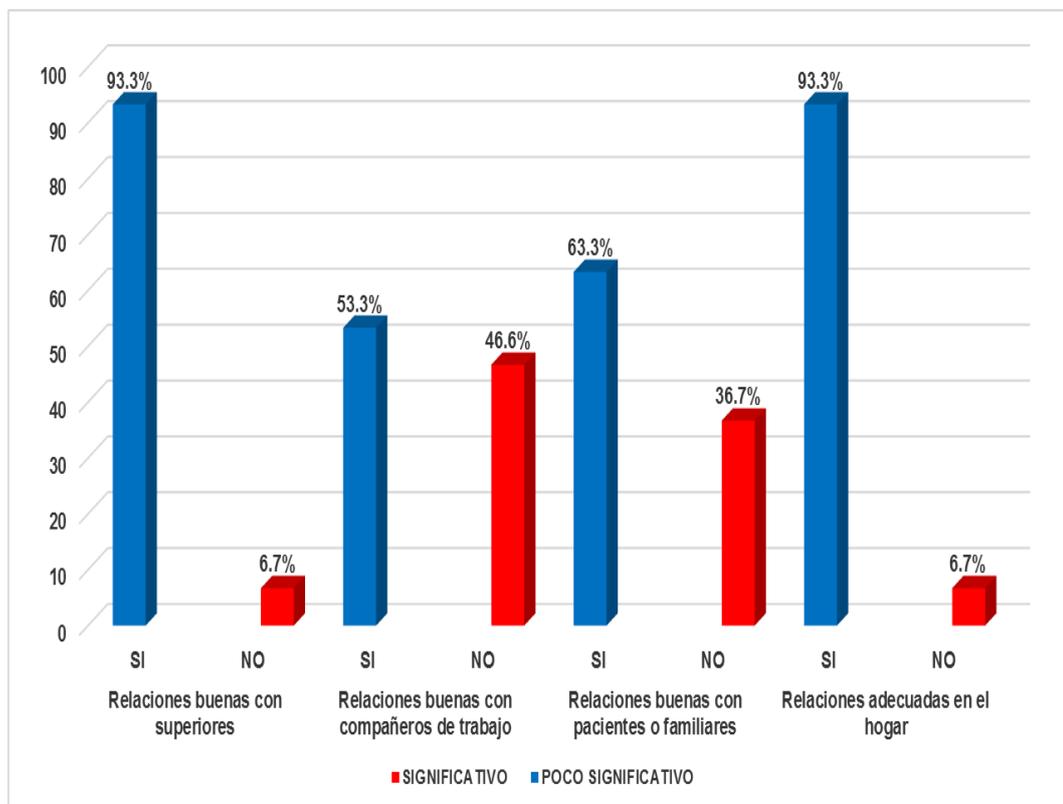
Con respecto a las encuestas se obtuvo que el 93.3% (28) son de sexo femenino; el 83.3% (25) tienen de 42 años a más; el 89.9% (27) son de la costa; el 86.6% (26) tienen de 10 a más años trabajando en el área y el 43.2% (13) tienen contrato 728, el 26.6% (8) son nombrados, el 13.4% (4) tienen contrato CAS.

GRÁFICO 1
FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS SEGÚN FACTORES
BIOLÓGICOS EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN
EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA
DEL HOSPITAL IV AGUSTO HERNÁNDEZ
MENDOZA DE ICA,
ENERO 2017



Respecto a los factores de riesgo de estrés según el factor biológico en las enfermeras que laboran en el servicio de medicina y cirugía se observa que la interrogante de que usted está gestando 100% (30) es poco significativo, hubo alteración del peso corporal 46.7%(14), padece de alguna enfermedad el 20%(6), según los problemas físicos 26.7%(8), falta de fuerzas y ganas de hacer las cosas el 73.3%(22) son significativos.

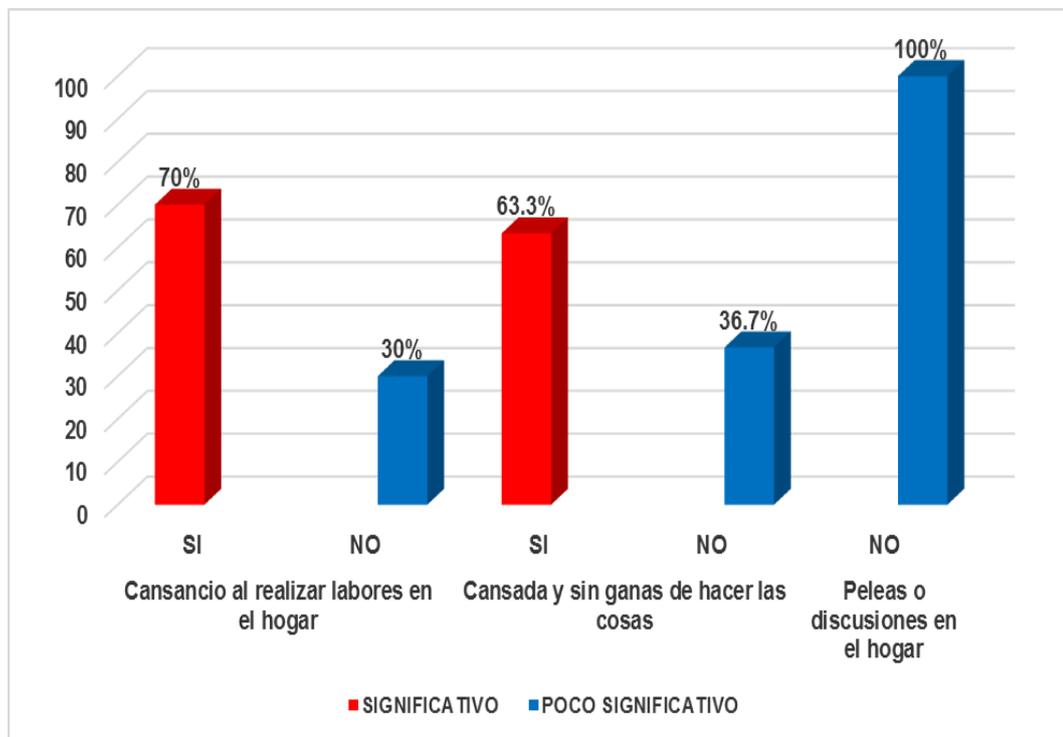
GRÁFICO 2
FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS SEGÚN FACTORES
PSICOLÓGICOS EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN
EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL
HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ
MENDOZA DE ICA,
ENERO 2017



Respecto a los factores de riesgo de estrés según factores psicológicos en las enfermeras que laboran en los servicios de medicina y cirugía se evidencia que las relaciones buenas con superiores 6.7%(2), las relaciones buenas con compañeros 46.6%(14), las relaciones buenas con pacientes y familiares 36.7%(11) y las relaciones adecuadas en el hogar 6.7%(2) fueron significativas respectivamente.

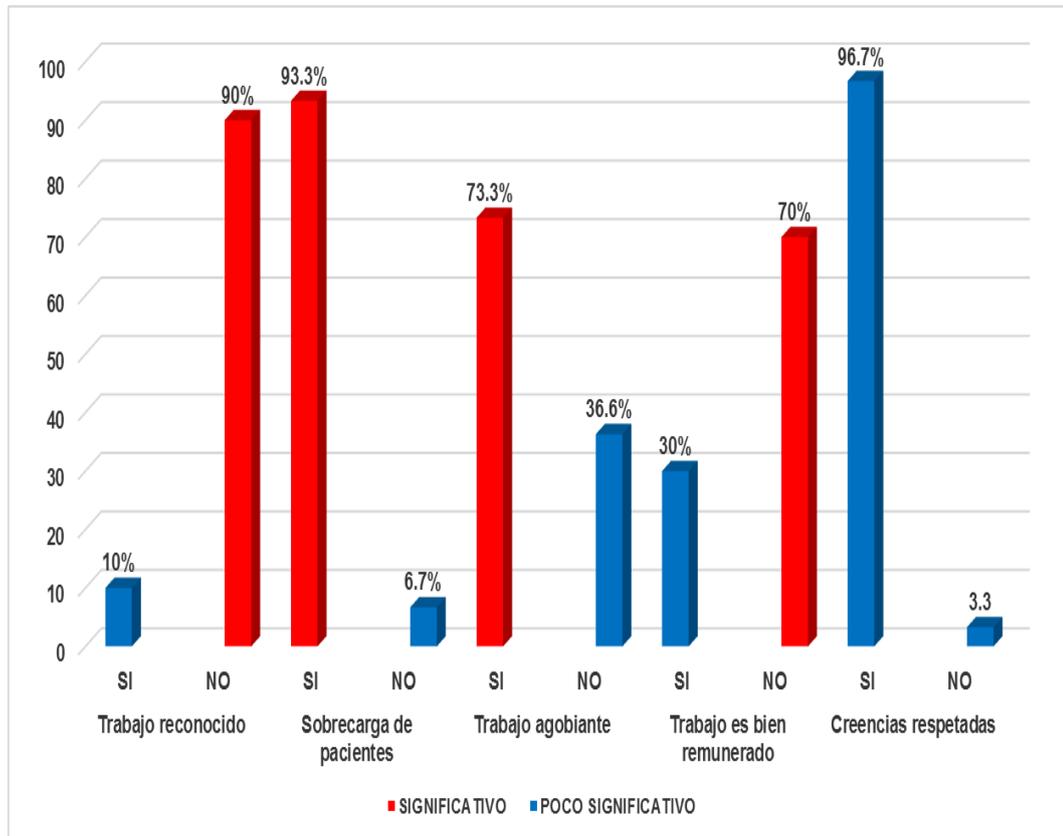
GRÁFICO 3

**FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS SEGÚN FACTORES
RELACIONADOS AL GÉNERO EN LAS ENFERMERAS
QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA
Y CIRUGIA DEL HOSPITAL IV AGOSTO
HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA,
ENERO 2017**



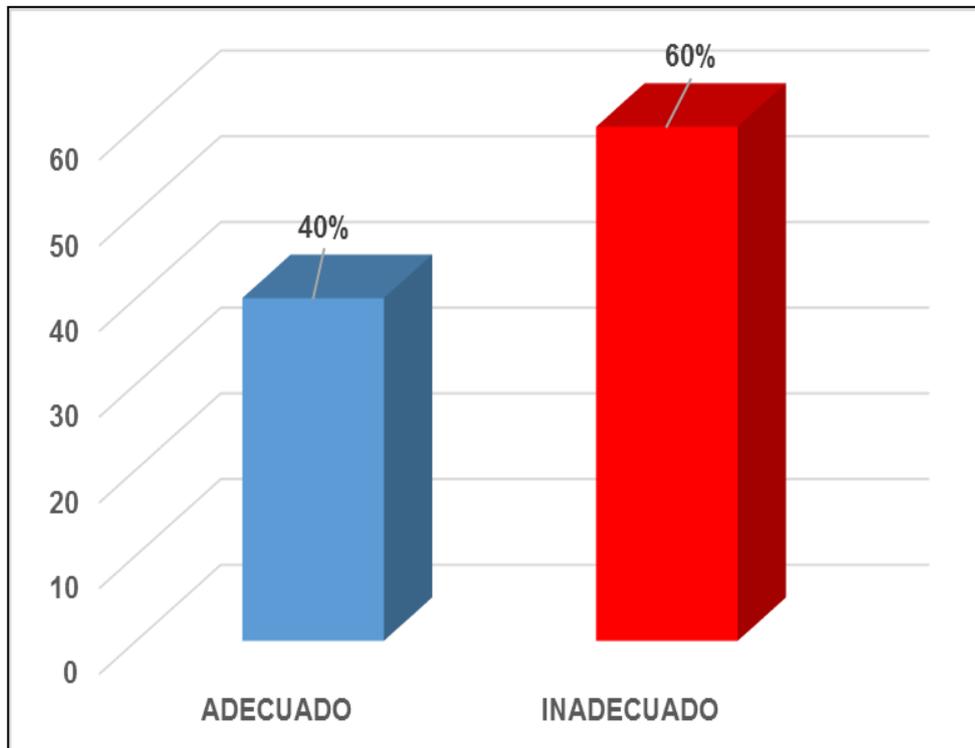
Respecto a los factores de riesgo de estrés según el género en las enfermeras que laboran en los servicios de medicina y cirugía se evidencia que si hay cansancio al realizar labores en el hogar el 70% (21) y si se siente cansada y sin ganas de hacer las cosas 63.3%(19) son significativas respectivamente.

GRÁFICO 4
FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS SEGÚN FACTORES
SOCIOLABORAL EN LAS ENFERMERAS QUE
LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA
Y CIRUGIA DEL HOSPITAL IV AGUSTO
HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA,
ENERO 2017



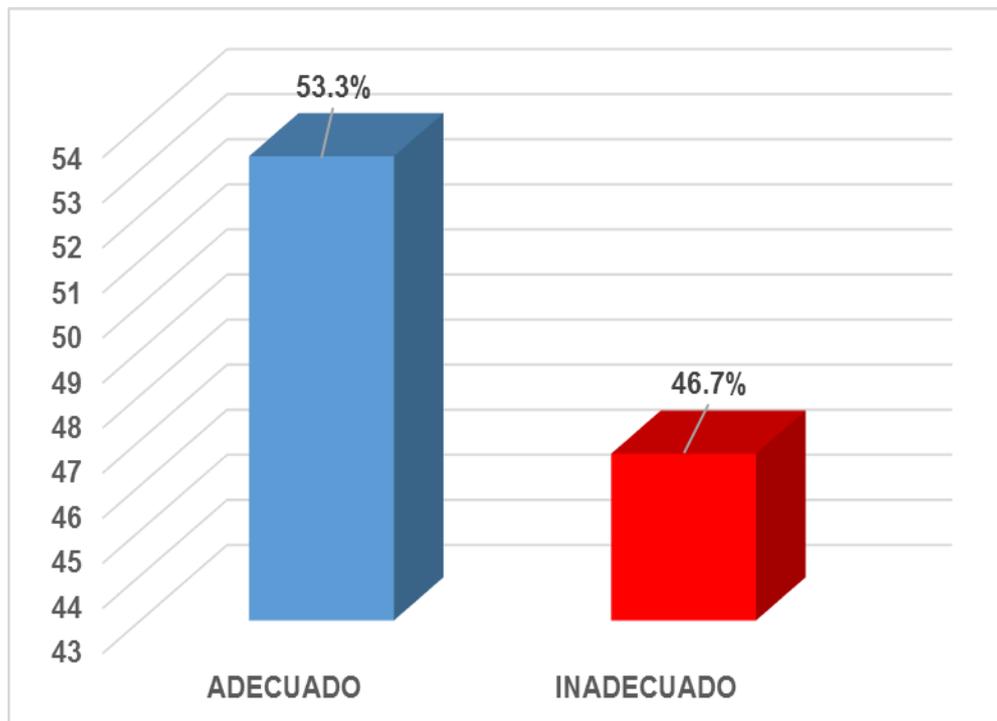
Respecto a los factores de riesgo de estrés según el factor sociolaboral en las enfermeras que laboran en los servicios de medicina y cirugía se observa que el reconocimiento laboral por lo demás el 90% (27) no es bien reconocido, según la sobrecarga laboral el 93.3%(28) si existe sobrecarga de pacientes, según el trabajo es agobiante 73.3%(22) si es agobiante su trabajo, el trabajo no es bien remunerado 70%(21) los resultados fueron significativos respectivamente.

GRÁFICO 5
DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN INTELIGENCIA EMOCIONAL EN
LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE
MEDICIN Y CIRUGIA DEL HOSPITAL IV AGUSTO
HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA,
ENERO 2017



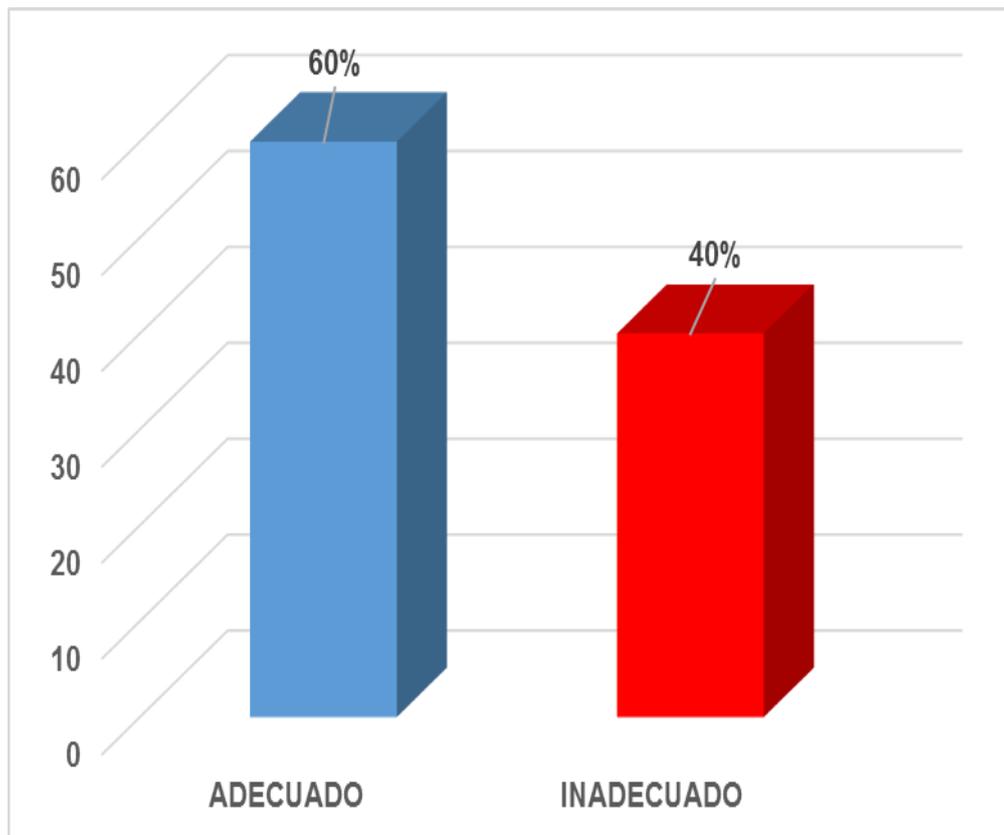
Se evidencia que el desempeño laboral según su inteligencia emocional en las enfermeras que laboran en los servicios de medicina y cirugía es inadecuado con un 60% (18) y el 40% (12) es adecuado.

GRÁFICO 6
DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN COMPONENTES O DE
CONSTRUCTOS EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN
EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGIA DEL
HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ
MENDOZA DE ICA,
ENERO 2017



Se evidencia que el desempeño laboral según los componentes o de constructos en las enfermeras que laboran en los servicios de medicina y cirugía son adecuados el 53.3% (16) y son inadecuados el 46.7% (14) .

GRÁFICO 7
DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN
EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGIA DEL
HOSPITAL IV AGUSTO HERNÁNDEZ
MENDOZA DE ICA,
ENERO 2017



Se evidencia que el desempeño laboral de las enfermeras es adecuado con un 60% (18) y el 40% (12) es inadecuado.

IV.b. DISCUSIÓN

TABLA N° 1: Con respecto a los datos generales se obtuvo que el 93.3% son de sexo femenino; el 83.3% tienen de 42 años a más; el 89.9% son de la costa; el 86.6% tienen de 10 a más años trabajando en el área y el 43.2% tienen contrato 728, el 26.6% son nombrados, el 13.4% tienen contrato CAS.

Según Castillo I, Torres N, Ahumada A, Cárdenas K, Licona S. ⁷ “El promedio de edad de 33.2 años, el 94,2% pertenecen al género femenino. Según Costa V, De Souza A. ⁸ la mayoría de ellos pertenece al sexo femenino 77%, y es soltero 60%, el promedio de edades es de 29 años, siendo que la mayoría tiene licenciatura 95%, y 3% tiene maestría. Según Huamán J ¹² respecto a datos generales de las licenciadas en enfermería son: el 100%, son del sexo femenino, el 50% tiene de 30 a 45 años, asimismo el 57% tiene una antigüedad laboral de 6 a 15 años, el servicio donde labora en su mayoría es medicina y cirugía”.

De lo observado se evidencia que existe siempre la prevalencia del sexo femenino, la edad promedio es de 42 años a más lo que indica que en dichos servicios las enfermeras que atienden son mayores a 42 años y con varios años de servicios, si bien es cierto tienen conocimientos, pero la rutina en los servicios fomenta la aparición del estrés y disminuye el desempeño laboral. Por lo tanto, estos resultados guardan una relación parecida con los autores dados anteriormente.

GRAFICO N° 1: Se evidencia que, con respecto a los factores de riesgo de estrés según el factor biológico se observa que la alteración del peso corporal el 46.7% no tienen un peso adecuado, padece enfermedad el 20%, según los problemas físicos 26.7%, falta de fuerzas y ganas de hacer las cosas el 73.3% son significativos.

Según Huamán J. ¹² “Referente a la primera variable los peligros ocupacionales son poco frecuentes en las dimensiones riesgos biológicos con 73%, psicolaboral 70%, físico 47%”. Con respecto a lo observado los

factores biológicos o físicos son los más frecuentes en la población de enfermeras con varios años de servicio, en la investigación se evidenció que hubo alteraciones de peso corporal que debemos de tomar medidas con respecto a los antecedentes familiares y también si padecen de alguna enfermedad que involucra como factor de riesgo y pueden llegar a afectar a las enfermeras ya que son significativas, según los problemas físicos empiezan a disminuir su autoestima y debe ser valorable, según la disminución de fuerzas y ganas de realizar las cosas, es uno de los efectos del estrés, ya que la falta de motivación en las tareas cotidianas fomenta un rendimiento inadecuado en las profesionales de enfermería. Por lo tanto, se visualiza que los resultados de la investigación no son diferentes.

GRAFICO N° 2 Respecto a los factores de riesgo de estrés según factores psicológicos se evidencia que las relaciones buenas con superiores 6.7%, las relaciones buenas con compañeros 46.6%, las relaciones buenas con pacientes y familiares 36.7% y las relaciones adecuadas en el hogar 6.7% fueron significativas respectivamente.

Según Costa V, De Souza A. ⁸ “verifico que existe diferencia estadísticamente significativa entre el sexo y la dimensión “Lidiar con pacientes y familiares en relación al estrés; Según Medina L ¹¹ produce estrés el intercambio de palabras con familiares o pacientes con un 44%”.

Con respecto a lo observado se evidencia que los resultados son parecidos a los hallados, ya que la presencia constante de familiares en los servicios de hospitalización y el lidiar constantemente con ellos son factores de riesgo para la aparición de estrés, en Essalud con la premisa que tienen muchos pacientes de que por ellos se paga el sueldo de los trabajadores, creen que tienen todo el derecho de reclamar, muchas veces sin razón, este problema además de las relaciones interpersonales dañadas en los servicios es que la presencia de estrés en los trabajadores es muy común.

El profesional de enfermería, debido a las diferentes relaciones tanto personales como laborales y familiares de los pacientes existe un factor de riesgo de estrés ya que son significativas para el sector de salud con respecto a esta situación es recomendable intercambiar opiniones y utilizar ejercicios de relajación.

GRAFICO N° 3: Se evidencia con respecto a los factores de riesgo de estrés según el género se observa que la presencia de cansancio al realizar labores en el hogar 70% y la ausencia de ganas de hacer las cosas 63.3% son significativas respectivamente.

Según Medina L ¹¹ el resultado de su investigación se refiere que los enfermeros de sexo masculino presentan mayor nivel de estrés con un 55%, de ellos los que presentaron mayor estrés fueron los que tienen carga familiar con un 46%. Con respecto a lo observado se evidencia que es cierto que el género no tiene discriminación ni diferencia a la hora de producir estrés, por ser una sociedad machista, generalmente la que se encarga de los quehaceres del hogar es la mujer, producto de esto es que no solo la enfermera queda agotada o estresada por el trabajo hospitalario, sino que sumado a eso están los hijos y las actividades a realizar en casa luego del turno. Producto del cansancio es que disminuyen las ganas de realizar otras actividades. Por lo tanto, estos resultados guardan un parecido de acuerdo a la investigación dada.

GRAFICO N° 4: Se evidencia que, con respecto a los factores de riesgo de estrés según el factor sociolaboral se observa que el reconocimiento laboral por lo demás 90%, según la sobrecarga laboral el 93.3%, según el trabajo agobiante 73.3%, el trabajo no es bien remunerado 70% los resultados fueron significativos respectivamente.

Según Cortaza L, Domingo M. ⁶ "El aspecto más afectado fue el físico, la carga de trabajo fue el factor que les genera más estrés 48,8%". Según Medina L ¹¹ los profesionales encuestados refieren que la sobrecarga laboral produce estrés con un 74%".

Con respecto a lo observado se evidencia que los resultados son parecidos con los hallados en la investigación, si bien es cierto el sector salud tiene muchos problemas, la sobrepoblación de pacientes en los servicios de hospitalización y los insuficientes recursos humanos .Existe una sobre carga laboral, llegando a realizar la función de 2 hasta 3 profesionales a la vez, los sueldos bajos y la inestabilidad laboral producen que el estrés esté presente en las enfermeras.

GRAFICO N° 5: Se evidencia que el desempeño laboral de las enfermeras según inteligencia emocional es inadecuado con un 60% y el 40% es adecuado.

Según Huamán J. ¹² el desempeño laboral es adecuado en la dimensión cognitiva 57%; y psicoafectiva 53%. Se evidencia que el desempeño laboral es inadecuado en esta dimensión ya que muchas veces producto del estrés las enfermeras mantienen relaciones enfermera o paciente es inadecuado sin brindar cuidados humanizados, las tareas rutinarias disminuyen la iniciativa y el liderazgo a la hora de plantear actividades por el bien del paciente. Por lo tanto, los resultados de ambos son parecidos.

Con respecto a lo observado se evidencia que en profesional de enfermería no aplica con regularidad su inteligencia emocional debido a las diferentes situaciones laborales de salud en la cual está sometida.

GRAFICO N° 6: Se evidencia que el desempeño laboral de las enfermeras según los factores componentes o de constructos el 53.3% son adecuados y el 46.7% son inadecuados.

Según Sigvas j.¹³ el desempeño laboral es adecuado con un 68% (17). Con respecto a lo observado el profesional de enfermería realiza múltiples actividades no solo en la hospitalización sino fuera de ella como en el hogar u otros trabajos es por ello que el desempeño no es adecuado, el estar preocupada en salir rápido del trabajo para cumplir con otras actividades, las dolencias y molestias no permiten realizar sus actividades

diarias con destreza y efectividad. Por lo tanto los resultado de ambos son parecido.

GRAFICO N° 7: Se evidencia que el desempeño laboral de las enfermeras es adecuado con un 60% y el 40% es inadecuado.

Según Díaz I, Gaviria K. ¹⁰ “el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional”. Según Sigvas J ¹³ El desempeño laboral es adecuado con un 68% mientras que el nivel de estrés es medio con un 56%.

Con respecto a lo observado el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de hospitalización se ve afectada por diversos factores entre ellos el estrés, disminuyendo su productividad, las relaciones de comunicación y la iniciativa y liderazgo a la hora de desempeñar sus actividades diarias.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V.a. CONCLUSIONES

- Los factores de riesgo de estrés son significativos según sus dimensiones factores biológicos, factores psicológico, factores relacionados al género y factores sociolaboral en las enfermeras que laboran en los servicios de medicina y cirugía del hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica,. **Por lo que se acepta la hipótesis I.**
- El desempeño laboral según sus dimensiones inteligencia emocional y factores componentes o de constructos son adecuados en las enfermeras que laboran en los servicios de medicina y cirugía de las enfermeras del hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica. **Por lo que se rechaza la hipótesis II.**

V.b. RECOMENDACIONES

Siendo el profesional de enfermería el capaz de identificar los diferentes problemas de salud y ser consciente de los posibles factores de riesgo que puedan presentar , debido a que el estrés es un proceso natural del cuerpo que genera una respuesta automática ante condiciones externas que resulten amenazadoras o desafiantes que ponen en marcha la conducta o comportamiento de la persona de manera que el profesional de salud actúa ante una situación difícil con el objetivo de fortalecer y mejorar el problema, realizando así estrategias ,actividades que reflejen el mejoramiento de salud de dicha persona .

El desempeño laboral del profesional de enfermería hace un hincapié al rendimiento laboral y la auto acción que manifiesta al trabajador al efectuar la funciones y tareas principales que exige su cargo dentro del contexto laboral, de lo cual se debe mejorar poniendo en práctica estrategias o actividades para conseguir mejores resultados y así mantener y cumplir con los objetivos expuestos, ejecutando las tareas diarias, teniendo la capacidad cognitiva, psicológica e intelectual para obtener mejor desempeño en el campo laboral .

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Portales médicos. Factores psicosociales, Estrés laboral en enfermería. [Sede web]. [Actualizado el 13 de noviembre del 2016]. [Fecha de acceso 12 de octubre del 2016]. URL disponible en: <http://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/factores-psicosociales-estres-laboral-enfermeria/3/>
2. Cremades J, Macia L, Montesinos M, Orts I. Identificación de estrés laboral en profesionales de enfermería. España. 2015. [Fecha de acceso 18 de noviembre del 2016]. URL disponible en: [file:///C:/Users/Roberto/Downloads/25430-92730-2-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Roberto/Downloads/25430-92730-2-PB%20(1).pdf)
3. Piñeiro M. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: Un estudio de prevalencia. España. 2013. [Fecha de acceso 20 de noviembre del 2016]. URL disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300008
4. Campero L, De Montis J, Gonzales R. Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo. Argentina. 2013. [Fecha de acceso 26 de noviembre del 2016]. URL disponible en: <file:///D:/disco%20E/BETO/UNIVERSIDAD%20SAN%20JUAN%20BAUTISTA/TESIS/CHICA%20NUEVA/campero-lourdes.pdf>
5. Cárdenas L, Velasco C. Desempeño Laboral del personal de enfermería: Una visión de género. México. 2012. [Fecha de acceso 26 de noviembre del 2016]. URL disponible en: http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol4/DESEMPEÑO_LABORAL_DEL_PERSONAL.pdf
6. Cortaza L, Domingo M. Estrés laboral en enfermeros de un Hospital de Veracruz. [Tesis de licenciatura]. México. 2014. [Fecha de acceso 27 de noviembre del 2016]. URL disponible en: <http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>
7. Castillo I, Torres N, Ahumada A, Cárdenas K, Licon S. Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Rev. Salud Uninorte. Barranquilla. Vol. 30. N° 1. [Tesis para optar la licenciatura en enfermería]. [Fecha

de acceso 27 de noviembre del 2016]. URL disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850005>

8. Costa V, De Souza A. Factores generadores de estrés en enfermeros en Unidades de Terapia Intensiva. Hospital San Joao. Portugal. 2013. [Tesis para optar el grado de maestro en enfermería]. Rev. Latino-AM. Enfermagem. Vol. 19. N° 4. [Fecha de acceso 29 de noviembre del 2016]. URL disponible en:
http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n4/es_23.pdf
9. Garavito Y. Nivel de estrés laboral de las enfermeras en centro quirúrgico del Hospital María Auxiliadora, Lima 2014. [Tesis para optar la licenciatura en enfermería]. [Fecha de acceso 29 de noviembre del 2016]. URL disponible en:
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4982/1/Garavito_Mozo_Yessica_2015.pdf
10. Díaz I, Gaviria K. Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto, Abril – Julio 2013. Tarapoto. 2013. [Tesis para optar la licenciatura en enfermería]. [Fecha de acceso 09 de diciembre del 2016]. URL disponible en:
http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/Ivonne%20del%20Pilar%20D%C3%ADaz%20Re%C3%A1tegui_Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf
11. Medina L. Niveles de estrés laboral que experimentan los enfermeros(a) de los servicios de: emergencia, trauma shock y UCI: “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, en el primer trimestre del año 2016. [Tesis para optar la especialidad en enfermería]. [Fecha de acceso 10 de diciembre del 2016]. URL disponible en:
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/21/1/LOURDES%20EPIFANIA%20MEDINA%20SAN%20MARTIN%20-%20ESTRES%20LABORAL%20EN%20LOS%20ENFERMEROS.pdf>
12. Huamán J. Exposición a peligros ocupacionales y desempeño laboral en enfermeras(os) de los servicios de hospitalización del

Hospital Augusto Hernández Mendoza Ica mayo 2014. Biblioteca Universidad Privada San Juan Bautista Filial Ica. Pág. 4

13. Siguas J. Desempeño laboral y estrés en enfermeros del Hospital Regional de Ica Mayo – 2012. Ica. 2012. Biblioteca Universidad Privada San Juan Bautista Filial Ica. Pág. 4
14. OMS. Factores de riesgo. [Sede web]. [Fecha de acceso el 10 de diciembre del 2016]. URL disponible en: http://www.who.int/topics/risk_factors/es/
15. Vorvick L. El estrés y su salud. [Sede web]. [Fecha de acceso el 10 de diciembre del 2016]. URL disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
16. López R. Causas de estrés. [Sede web]. [Fecha de acceso el 12 de diciembre del 2016]. URL disponible en: <http://estres0.com/causas-estres>
17. Controlar el estrés. [Sede web]. [Fecha de acceso el 12 de diciembre del 2016]. URL disponible en: <http://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/causas-de-estres-3650>
18. Biblioteca Nacional de Medicina. Manejo del estrés. USA. 2015. [Fecha de acceso el 14 de diciembre del 2016]. URL disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/001942.htm>
19. Estreslaboral.info. Consecuencias del estrés laboral. [Sede web]. [Fecha de acceso el 14 de diciembre del 2016]. URL disponible en: <http://www.estreslaboral.info/consecuencias-del-estres-laboral.html>
20. Núñez R. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería actual. Memorias del VI Simposio: actualizaciones en enfermería. [Fecha de acceso el 15 de diciembre del 2016]. URL disponible en: <http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/enfermeria4101-sindrome.htm>
21. Ecured. Desempeño laboral. [Sede web]. [Fecha de acceso el 15 de diciembre del 2016]. URL disponible en: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral

- 22.** Arguedas B. Desempeño laboral. Ecuador. 2007. [Fecha de acceso 16 de diciembre de 2016]. URL Disponible en:
http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S131599842008000300006&script=sci_arttext
- 23.** Chiavenato C. Desempeño laboral. USA. 2005. [Fecha de acceso 16 de diciembre de 2016]. URL Disponible en:
<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/309/30990110.pdf>
- 24.** Fernández M. Evaluación del desempeño. [Fecha de acceso 16 de diciembre de 2016]. URL Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/alcance-del-rendimiento-y-desempeno-laboral-en-la-organizacion.htm>
- 25.** Poma, C. Nivel de estrés y desempeño laboral en el hospital san José. Panamá; 2007. [Tesis de licenciatura]. [Fecha de acceso 17 de diciembre de 2016]. URL Disponible en: <http://www.cybertesis.edu.pe>
- 26.** Guillen R. La ética y la moral en enfermería. Aragua: Colegio de enfermeras de Aragua; 2001. [Fecha de acceso 17 de diciembre de 2016]. URL disponible en: <http://vivirconetica.blogspot.pe/2007/10/la-etica-y-la-moral-en-enfermera.html>
- 27.** Maracara F. Desempeño de la enfermera. Venezuela. 2002. [Fecha de acceso 17 de diciembre de 2016]. URL disponible en:
<File:///c:/documents%20and%20settings/usuario/escritorios/tesis%20adicionales/desempeño%c3%b1o%20de%20la%20enfermera%20formal%20e%20informal.htm>
- 28.** Candel M. Las competencias laborales como predictoras del desempeño en una empresa. España. 2012. [Fecha de acceso 17 de diciembre de 2016]. URL disponible en:
<http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/1083/84063/TMJCR.pdf?sequence=1>
- 29.** Evaluación del desempeño del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología. Escuela Nacional de Salud Pública Habana – Cuba; 2006. [Fecha de acceso 18 de diciembre de 2016]. URL disponible en:
http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol20_1_06/ems04106.pdf

30. Aniorte N. Teoría y Método de enfermería. [Sede web]. [Fecha de acceso el 18 de diciembre del 2017]. URL disponible en: http://www.aniorte-nic.net/progr_asignat_teor_metod5.htm

BIBLIOGRAFÍA

- Blanco G. Estrés laboral y salud en las enfermeras instrumentistas revista de la Facultad de Medicina Universidad Central de Venezuela. VOL 27, N 1 Caracas. Págs. 68 – 75.
- Douglas M. Anderson. Diccionario Mosby Medicina, Enfermería y Ciencias de la Salud. Volumen I. Editorial Elsevier Science 2003. Sexta edición. Madrid, España.
- Galan M, Malagon L, Ponton I. Auditoría en salud. Bogotá: Editorial Médica Panamericana, 1997
- Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar. Metodología de la Investigación. Tercera edición. México, 2003.
- Huamán J. Exposición a peligros ocupacionales y desempeño laboral en enfermeras(os) de los servicios de hospitalización del Hospital Augusto Hernández Mendoza Ica mayo 2014. Biblioteca Universidad Privada San Juan Bautista Filial Ica. Pág. 4
- Martínez A. El profesional de enfermería en su entorno de trabajo. Humanización de la asistencia. En el Pastor y León (Comp.), Manual de ética y legislación en enfermería, Madrid- 2006.
- Raile M. Modelos y teorías en enfermería. Editorial Elsevier. 7ma edición. España. 2011. Pág. 334, 487 – 490
- Sigvas J. Desempeño laboral y estrés en enfermeros del Hosiptal Regional de Ica Mayo – 2012. Ica. 2012. Biblioteca Universidad Privada San Juan Bautista Filial Ica. Pág. 4
- Slipak O. Estrés laboral. Rev.ALCMEON. Vol. 19. N°4. Argentina. 1996. Pág. 18-19

ANEXOS

ANEXO N° 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS	<p>Los factores de riesgo que pueden derivar en un trastorno de estrés son varios y, en cada circunstancia vienen acompañados de causas que los preceden.</p> <p>El estrés no surge solamente ante situaciones negativas de la vida; cualquier cambio en el entorno familiar o laboral puede provocar una crisis de estrés.</p>	<p>Los factores de riesgo de estrés son todos aquellos estímulos sean internos o externos que puedan producir situaciones de inseguridad o alteración psicológica en el profesional de enfermería produciendo alteraciones en su accionar diario, el valor final será: significativo y poco significativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Factores biológicos • Factores psicológicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestación • Alteración del peso corporal • Enfermedad • Problemas físicos • Vejez ✓ Las relaciones con sus superiores ✓ Las relaciones con sus compañeros ✓ La relación que lleva con los pacientes o familiares ✓ Las relaciones en su hogar

			<ul style="list-style-type: none"> • Factores relacionados al genero • Factores sociolaboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Cansancio en el cumplimiento del rol • Sintomatología depresiva • Conflictos en el hogar ➤ Reconocimiento laboral por los demás ➤ Sobrepoblación de pacientes ➤ Trabajo es agobiante ➤ Trabajo no es bien remunerado ➤ Respeto de sus creencias
--	--	--	--	--

<p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>Es la capacidad para desarrollar completamente sus deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización o tarea en el ejercicio de su profesión.</p>	<p>Son las acciones o comportamientos de las enfermeras que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización, comprende actos que se centran en las habilidades de quienes lo ejecutan, el cual será medido a través de la aplicación de una guía observación que será aplicada a las enfermeras con el valor final de adecuado y inadecuado.</p>	<p>Inteligencia emocional</p> <p>Factores componentes o de constructos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol emocional • Logro • Adaptabilidad • Autoconfianza <ul style="list-style-type: none"> ✓ Destrezas propias del puesto ✓ Comunicación oral y escrita ✓ Mantenimiento de la disciplina personal ✓ Esfuerzo demostrado ✓ Trabajo en equipo ✓ Supervisión y liderazgo ✓ Gestión y administración
---------------------------------	--	---	--	--

ANEXO N°2

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO

INTRODUCCIÓN:

Tenga Ud. buen día, mi nombre es: Lidia Quispe Rojas soy bachiller de Enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista, el presente trabajo de investigación cuyo título es: **FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGIA DEL HOSPITAL IV AGUSTO HERNANDEZ MENDOZA DE ICA, ENERO 2017**; para lo cual se le solicita su colaboración mediante sus respuestas en forma sincera expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Esperando obtener su respuesta con veracidad y agradezco anticipadamente su gentil participación y valiosa información

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se les presenta, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (x) la respuesta que estime verdadera.

I. DATOS GENERALES

1. Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

2. Edad

- a) Menor de 25 años
- b) De 26 a 33 años
- c) De 34 a 41 años
- d) De 42 a más años

3. Procedencia:

- a) Costa
- b) Sierra
- c) Selva

4.- Tiempo de trabajo en el área

- a) De 3 meses a 1 año
- b) De 1 año a 5 años
- c) De 5 años a 10 años
- d) Más de 10 años

5.- Tipo de contrato

- a) CAS
- b) 728
- c) Contrato por suplencia
- d) Contrato por terceros
- e) Nombrados

INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO

FACTORES DE RIESGO DE ESTRES

FACTOR BIOLÓGICO

1.- Ud. está gestando

- a) Si
- b) No

2.- Ud. ha subido o bajado de peso sin ninguna razón

- a) Si
- b) No

3.- Ud. padece de alguna enfermedad

- a) Si
- b) No

4.- Ud. tiene algún problema físico

- a) Si
- b) No

5.- Ud. siente que ya no tiene las mismas fuerzas y ganas de hacer las cosas

- a) Si
- b) No

FACTORES PSICOLÓGICOS

6.- Las relaciones con sus superiores son buenas

- a) Si
- b) No

7.- Las relaciones con sus compañeros de trabajo son buenas

- a) Si
- b) No

8.- La relación que lleva con los pacientes o familiares son buenas

- a) Si
- b) No

9.- Las relaciones en su hogar son adecuadas

- a) Si
- b) No

FACTORES RELACIONADOS AL GÉNERO

10.- Ud. siente cansancio por realizar las labores del hogar

- a) Si
- b) No

11.- Ud. se siente cansada y sin ganas de hacer las cosas

- a) Si
- b) No

12.- Ud. tiene peleas o discusiones en el hogar

- a) Si
- b) No

FACTORES SOCIOLABORAL

13.- Ud. considera que su trabajo es reconocido por las demás personas

a) Si

b) No

14.- Ud. considera que hay sobrecarga de pacientes

a) Si

b) No

15.- Ud. siente que el trabajo es agobiante

a) Si

b) No

16.- Ud. considera que su trabajo es bien remunerado

a) Si

b) No

17.- Ud. considera que sus creencias son respetadas

a) Si

b) No

GUIA DE OBSERVACIÓN

DESEMPEÑO LABORAL

	Inteligencia emocional	SI	NO
1	La enfermera(o) tiene un comportamiento empático con los demás		
2	La enfermera(o) orienta al paciente		
3	La enfermera(o) mantiene liderazgo durante las actividades a realizar		
4	La enfermera(o) es influyente y motiva a sus compañeros		
5	La enfermera(o) se adapta y realiza sus actividades acorde al servicio donde se encuentra.		
6	La enfermera(o) demuestra confianza y seguridad a la hora de realizar procedimientos		
7	La enfermera(o) es optimista con el resultado que espera de las acciones realizadas		
8	La enfermera(o) tiene iniciativa		
	Factores componentes o de constructos		
9	La enfermera(o) realiza sus actividades con destreza		
10	La enfermera(o) tiene una comunicación asertiva con los demás profesionales y pacientes		
11	La enfermera mantiene un comportamiento adecuado durante su turno		
12	La enfermera(o) realiza su mejor esfuerzo a la hora de realizar sus actividades		
13	La enfermera(o) se queda realizando sus funciones durante el turno a pesar de haber concluido con su horario.		
14	La enfermera(o) respeta las normas y reglas de la institución (respeto del horario y uso correcto del uniforme)		

15	La enfermera(o) apoya a sus demás compañeros a pesar de no corresponderle		
16	La enfermera(o) supervisa las actividades planificadas (goteos, tratamiento, etc.)		
17	La enfermera(o) verifica que los materiales e insumos sean los correctos antes de iniciar el turno.		

ANEXO 3
CODIFICACIÓN DE ÍTEMS

ITEMS	SI	NO
DIMENSIÓN FACTORES BIOLÓGICOS		
1	2	1
2	2	1
3	2	1
4	2	1
5	2	1
DIMENSIÓN FACTORES PSICOLÓGICOS		
6	2	1
7	2	1
8	2	1
9	2	1
DIMENSIÓN FACTORES RELACIONADOS AL GÉNERO		
10	2	1
11	2	1
12	2	1
DIMENSIÓN FACTORES SOCIOLABORAL		
13	2	1
14	2	1
15	2	1
16	2	1
17	2	1

HOJA DE OBSERVACIÓN SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

ITEMS	SI	NO
INTELIGENCIA EMOCIONAL		
1	2	1
2	2	1
3	2	1
4	2	1
5	2	1
6	2	1
7	2	1
8	2	1
FACTORES COMPONENTES O DE CONSTRUCTOS		
9	2	1
10	2	1
11	2	1
12	2	1
13	2	1
14	2	1
15	2	1
16	2	1
17	2	1

ANEXO 4

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PRUEBA BINOMIAL

ITEMS	EXPERTO N°1	EXPERTO N°2	EXPERTO N°3	EXPERTO N°4	EXPERTO N° 5	P
1	1	1	1	1	1	0.031
2	1	1	1	1	1	0.031
3	1	1	1	1	0	0.062
4	1	1	1	1	1	0.031
5	1	1	1	1	1	0.031
6	1	1	1	1	1	0.031
7	1	1	1	1	1	0.031
					∑ P	0.248

Se ha considerado:

0 = Si la respuesta es negativa.

1 = Si la respuesta es positiva.

N = Número de jueces expertos.

$$P = \frac{\sum P}{N \text{ de Ítems}}$$

$$P = \frac{0.248}{7}$$

$$P = 0.036$$

Si $P \leq 0.5$, el grado de concordancia es significativo, y el instrumento es válido.

Por lo tanto, al obtener 0.036 el instrumento planteado es válido.

ANEXO 5

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH (α)

Para determinar la confiabilidad del cuestionario de la investigación, se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, cuya fórmula es:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- K es el número de preguntas o ítems.

Se obtuvo los siguientes resultados Estadísticos de confiabilidad:

Desarrollo de la Variable I

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

$$\alpha = [1.0625] [1 - 0.2698] = 0.792705$$

Desarrollo de la Variable II

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

$$\alpha = [1.0625] [1 - 1.7237] = 0.661 = 0.67$$

VARIABLE	ALFA DE CROMBACH
VARIABLE 1	0.79
VARIABLE 2	0.67

Para que el Instrumento sea confiable α debe ser ≥ 0.5 y mientras más se acerque a 1 este será más confiable, por lo tanto, con los datos obtenidos podemos decir que el instrumento es medianamente confiable.

ANEXO 6

TABLA MATRÍZ DE DATOS GENERALES Y VARIABLES

N°	DATOS GENERALES					VARIABLE I: FACTORES DE RIESGO DE ESTRES																
	1	2	3	4	5	F. BIOLÓGICOS					F. PSICOLÓGICOS				F. RELACIONADOS AL GÉNERO			F. SOCIOLABORAL				
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	2	4	1	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2
3	2	4	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2
4	2	4	1	2	4	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
5	2	4	1	3	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
6	2	4	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2
7	2	4	1	3	5	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
8	2	4	1	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
9	2	4	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2

10	2	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2
11	2	4	1	2	5	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1
12	2	4	1	3	4	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2
13	1	4	2	3	5	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2
14	2	4	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
15	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
16	2	4	1	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
17	2	4	1	3	5	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
18	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2
19	2	4	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2
20	2	4	1	3	5	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
21	2	4	1	3	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
22	2	4	1	3	5	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
23	1	4	1	3	5	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2

24	2	4	1	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
25	2	4	2	3	5	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2
26	2	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2
27	2	4	1	3	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2
28	2	4	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2
29	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
30	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2

N°	VARIABLE II: DESEMPEÑO LABORAL																			
	INTELIGENCIA EMOCIONAL									FACTORES COMPONENTES O CONSTRUCTOS										L TOTA
	1	2	3	4	5	6	7	8	ST	9	10	11	12	13	14	15	16	17	ST	
1	2	2	2	1	1	2	2	1	13	2	1	2	2	2	2	1	2	2	16	29
2	2	2	2	1	2	2	1	1	13	2	1	2	2	1	1	1	2	2	14	27
3	2	2	2	1	1	2	1	1	12	2	1	1	2	1	1	1	2	2	13	25
4	2	1	1	1	2	1	2	1	11	2	1	2	2	1	1	1	2	1	13	24
5	2	1	1	1	2	2	1	1	11	2	1	1	2	1	1	1	2	2	13	24
6	1	2	2	1	2	2	1	1	12	2	1	2	1	2	1	1	2	2	14	26
7	2	1	1	2	1	1	1	2	11	2	1	2	1	2	1	1	2	1	13	24
8	1	1	2	1	2	2	2	1	12	2	1	2	2	2	2	1	2	2	16	28
9	1	1	1	1	2	2	2	1	11	2	1	2	2	2	1	1	1	1	13	24
10	1	1	2	1	2	2	2	1	12	2	1	2	2	2	2	1	2	2	16	28
11	1	2	2	1	2	2	2	1	13	2	1	2	2	2	2	1	2	2	16	29
12	1	2	1	1	2	2	2	1	12	2	1	2	2	2	2	1	2	2	16	28
13	1	1	2	1	2	2	1	2	12	2	1	2	1	2	1	1	2	1	13	25
14	2	1	1	1	2	1	1	1	10	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10	20

15	2	1	2	2	1	2	2	1	13	2	2	1	1	1	1	1	1	2	12	25
16	1	1	2	1	2	2	2	1	12	2	1	2	2	1	1	1	1	2	13	25
17	2	2	2	1	2	1	2	1	13	2	1	2	2	2	1	1	2	2	15	28
18	2	2	2	1	2	2	2	1	14	2	1	2	2	2	2	1	2	2	16	30
19	2	2	1	1	1	2	2	2	13	2	1	2	2	1	1	1	1	1	12	25
20	1	1	1	1	2	2	1	2	11	1	1	1	2	1	2	1	2	1	12	23
21	1	2	2	2	1	1	2	2	13	1	1	2	1	2	2	2	1	1	13	26
22	2	2	2	1	1	2	1	1	12	2	1	2	2	2	2	1	2	2	16	28
23	2	2	2	1	1	2	1	1	12	2	1	1	2	1	1	1	2	2	13	25
24	1	1	2	1	2	2	2	2	13	2	1	2	2	2	2	1	2	2	16	29
25	1	2	2	1	2	2	2	1	13	2	1	2	2	2	2	1	2	2	16	29
26	1	2	1	2	2	2	2	1	13	2	1	2	2	2	2	1	2	2	16	29
27	2	1	1	1	2	1	1	1	10	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10	20
28	1	1	2	1	2	2	2	1	12	2	1	2	2	1	1	1	2	2	14	26
29	2	2	2	1	2	1	2	1	13	2	1	2	2	2	1	1	2	2	15	28
30	1	1	1	1	2	2	1	2	11	2	1	1	2	2	2	1	2	2	15	26

ANEXO 7

TABLAS DE FRECUENCIA

TABLA 2

FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS SEGÚN FACTORES BIOLÓGICOS EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA, ENERO 2017

DIMENSIÓN FACTORES BIOLÓGICOS		Fr	%
Gestación	Significativo	0	0
	Poco significativo	100	100
Alteración del peso	Significativo	14	46.7
	Poco significativo	16	53.3
Padece enfermedad	Significativo	6	20
	Poco significativo	24	80
Problemas físicos	Significativo	8	26.7.
	Poco significativo	22	73.3.
Disminución de fuerzas y ganas	Significativo	22	73.3
	Poco significativo	8	26.7
TOTAL		30	100

TABLA 3
FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS SEGÚN FACTORES
PSICOLÓGICOS EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN
EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA
DEL HOSPITAL IV AGUSTO HERNÁNDEZ
MENDOZA DE ICA,
ENERO 2017

DIMENSIÓN FACTORES PSICOLOGICOS		Fr	%
Relaciones buenas con los superiores	Poco significativo	28	93.3
	Significativo	2	6.7
Relaciones buenas con los compañeros	Poco significativo	16	53.3
	Significativo	14	46.7
Relaciones buenas con los pacientes y familias	Poco significativo	19	63.3
	Significativo	11	36.7
Relaciones adecuadas en el hogar	Significativo	28	93.3
	Poco significativo	2	6.7
TOTAL		30	100

TABLA 4
FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS SEGÚN FACTORES
RELACIONADOS AL GÉNERO EN LAS ENFERMERAS
QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA
Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL IV AGUSTO
HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA,
ENERO 2017

DIMENSIÓN FACTORES RELACIONADOS AL GÉNERO		Fr	%
Cansancio al realizar labores en el hogar	Significativo	21	70
	Poco significativo	9	30
Ausencia de ganas de hacer las cosas	Significativo	19	63.3
	Poco significativo	11	36.7
Peleas y discusiones en el hogar	Significativo	0	0
	Poco significativo	30	100
TOTAL		30	100

TABLA 5
FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS SEGÚN FACTORES
SOCIOLABORAL EN LAS ENFERMERAS QUE
LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA
Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL IV AGUSTO
HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA,
ENERO 2017

DIMENSIÓN FACTORES SOCIOLABORAL		Fr	%
Reconocimiento laboral	Significativo	3	10
por los demás	Poco significativo	27	90
Sobrecarga de	Significativo	28	93.3
pacientes	Poco significativo	2	6.7
Trabajo agobiante	Significativo	22	73.3
	Poco significativo	8	36.3
Trabajo no es bien	Significativo	21	70
remunerado	Poco significativo	9	30
Creencias respetadas	Significativo	29	96.7
	Poco significativo	1	3.3
TOTAL		30	100

TABLA 6
FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS GLOBAL EN LAS
ENFERMERAS QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS
DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL IV
AUGUSTO HERNÁNDEZ
MENDOZA DE ICA,
ENERO 2017

FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS	Fr	%
SIGNIFICATIVO	19	63.3
POCO SIGNIFICATIVO	11	36.7
TOTAL	30	100

TABLA 7
DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS
ENFERMERAS QUE LABORAN EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA
Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL IV AUGUSTO
HERNÁNDEZ MENDOZA DE ICA,
ENERO 2017

DIMENSIÓN INTELIGENCIA EMOCIONAL	Fr	%
ADECUADO	12	40
INADECUADO	18	60
TOTAL	30	100

TABLA 8
DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN FACTORES COMPONENTES O DE
CONSTRUCTOS EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN
EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL
HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ
MENDOZA DE ICA,
ENERO 2017

DIMENSIÓN	FACTORES	Fr	%
COMPONENTES O DE CONSTRUCTO			
ADECUADO		16	53.3
INADECUADO		14	46.7
TOTAL		30	100

TABLA 9
DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN
EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL
HOSPITAL IV AUGUSTO HERNÁNDEZ
MENDOZA DE ICA,
ENERO 2017

DESEMPEÑO LABORAL	Fr	%
ADECUADO	18	60
INADECUADO	12	40
TOTAL	30	100