

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



**GRADO DE ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LAS
ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA
ENERO 2018**

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLER

RAMOS CAHUANCAMA EVELYN DEL ROSARIO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

ICA - PERÚ

2019

ASESORA:

Mg. CARMEN BENDEZÚ SARCINES

AGRADECIMIENTO

- En primer lugar a Dios por darme salud, inteligencia y la fuerza en los momentos difíciles, por cuidarme y bendecirme siempre.
- A mis padres que me dan ánimo y determinación con la finalidad que pueda culminar este periodo y darles las gracias por apoyarme en todos los momentos difíciles de mi vida.
- A mis licenciadas(os) que me enseñaron a valorar los estudios y a superarme cada día, brindándome sus conocimientos y la mejor manera de aprender y superarme, logrando las metas propuestas.
- A la Universidad Privada San Juan Bautista filial Ica por acogerme durante todos estos años, ofreciéndome a los mejores docentes para culminar mi carrera profesional y llenarme de conocimientos y capacidades para ponerlos en práctica durante mis labores profesionales.

DEDICATORIA

A mis padres por apoyarme en todo momento para la meta de ser una gran profesional y por proporcionarme las condiciones esenciales y apoyo incondicional.

RESÚMEN

Actualmente se vive en un mundo de tensión y angustia que puede traer consecuencias en la salud, además de las nuevas demandas laborales que amenazan la salud física y mental de los trabajadores ya que están sumergidos en un mercado competitivo en el cual exige satisfacer las necesidades de los usuarios, es por ello que la carga laboral exige un nivel de competitividad de parte de sus trabajadores, lo cual conlleva a tener más presión en el campo laboral con la finalidad de solventar día a día las exigencias de los usuarios. Objetivo: Determinar el grado de estrés laboral y desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ica, enero 2018. Metodología: El estudio fue descriptivo, cuantitativo y de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 30 licenciados de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Ica. La técnica de estudio fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Resultados: Respecto al grado de estrés laboral según dimensión agotamiento emocional se evidencia que el 96.67% (29) es bajo, que el 3.33%(1) es alto, la despersonalización se evidencia que el 83.33% (25) es bajo, que el 10%(3) es medio y el 6.67%(2) es alto y la falta de realización personal se evidencia que el 66.66%(20) es bajo, que el 26.67%(8) es medio y el 6.67%(2) es alto. Respecto al desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia según desempeño asistencial es bueno en un 43.33%(13), regular en un 30%(9) y malo en un 26.67%(8), según desempeño administrativo es regular en un 46.67%(14), bueno en un 36.67%(11) y malo en un 16.66%(5), según desempeño docencia es regular en un 46.67%(14), bueno en un 33.33%(10) y malo en un 20%(6), y según desempeño investigativo es bueno en un 50%(15), regular en un 26.67%(8) y malo en un 23.33%(7). Conclusiones: Los resultados mostraron que el grado de estrés laboral es bajo y el desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia es bueno.

Palabras claves: **Grado de estrés laboral, desempeño laboral, enfermeras, servicio de emergencia.**

ABSTRACT

Currently living in a world of tension and anguish that can have health consequences, in addition to the new labor demands that threaten the physical and mental health of workers since they are immersed in a competitive market in which it demands to satisfy the needs of the users, that is why the workload demands a level of competitiveness on the part of its workers, which leads to more pressure in the labor field in order to solve the demands of the users day by day. Objective: To determine the degree of work stress and performance of nurses in the emergency service at the Regional Hospital of Ica, January 2018. Methodology: The study was descriptive, quantitative and cross-sectional; the sample consisted of 30 nursing graduates who work in the Regional Hospital of Ica. The study technique was the survey and the data collection instrument was the questionnaire. Results: Regarding the degree of work stress according to the emotional exhaustion dimension, 96.67% (29) is low, 3.33% (1) is high, depersonalization shows that 83.33% (25) is low, that the 10% (3) is medium and 6.67% (2) is high and the lack of personal fulfillment shows that 66.66% (20) is low, that 26.67% (8) is medium and 6.67% (2) is high. Regarding the performance of nurses in the emergency service according to health care performance is good at 43.33% (13), regular at 30% (9) and bad at 26.67% (8), according to administrative performance is regular at 46.67 % (14), good in 36.67% (11) and bad in 16.66% (5), according to teaching performance is regular in 46.67% (14), good in 33.33% (10) and bad in 20% (6), and according to research performance it is good in 50% (15), regular in 26.67% (8) and bad in 23.33% (7). Conclusions: The results showed that the degree of work stress is low and the performance of the nurses in the emergency service is good.

Keywords: **Degree of work stress, job performance, nurses, emergency service.**

PRESENTACIÓN

El estrés laboral es un evento que se manifiesta con el transcurso del tiempo debido a la carga laboral que lleva cada trabajador en su periodo de vida, si bien el estrés puede mejorar el rendimiento profesional, también es cierto que el aumento de la presión y tensión puede ser perjudicial para la salud del trabajador debido a la frecuencia e intensidad excesiva de ello, ya que el estrés forma parte de la vida, debemos optimizar y ejercer actividades necesarias que estimule de forma positiva el rendimiento personal y profesional. Es por ello que esta investigación, tiene como objetivo primordial determinar el grado de estrés laboral y desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ica, enero 2018. Como propósito se tuvo que el estrés es un motivo que preocupa y adquiere importancia en la sociedad debido a las consecuencias que produce a cada individuo que lo padece, además que se presenta cuando las demandas de vida se perciben demasiados difíciles, es por ello que forma parte de la vida, que va en incremento y ha adquirido rasgos y aspecto que lo define, además de posicionarse en la actualidad como un problema de salud pública.

Esta investigación se encuentra organizado en 5 capítulos: En el capítulo I encontramos: El problema, planteamiento del problema, formulación del problema, objetivo general, objetivos específicos, justificación del problema y el propósito de estudio. En el capítulo II, Marco teórico, antecedentes bibliográficos, base teórica, hipótesis, variables, definición operacional de términos. En el capítulo III, Metodología de la investigación: tipo de estudio, área de estudio, 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: Resultados y discusión. En el capítulo V: Conclusiones y recomendaciones. Finalizando con las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

ÍNDICE

	Pág.
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	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	18
I.c.1. GENERAL	18
I.c.2. ESPECÍFICOS	18
I.d. JUSTIFICACIÓN	18
I.e. PROPÓSITO	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
II.a. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS	20
II.b. BASE TEÓRICA	25

II.c. HIPÓTESIS	38
II.d. VARIABLE	38
II.e. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
III.a. TIPO DE ESTUDIO	40
III.b. ÁREA DE ESTUDIO	40
III.c. POBLACIÓN Y MUESTRA	40
III.d. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
III.e. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
III.f. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	42
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
IV.a. RESULTADO	44
IV.b. DISCUSIÓN	55
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
V.a. CONCLUSIONES	61
V.b. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
BIBLIOGRAFIA	69
ANEXOS	71

LISTA DE TABLAS

N°		Pág.
1	DATOS GENERALES DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	44
2	GRADO DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	97
3	GRADO DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	97
4	GRADO DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN FALTA REALIZACIÓN PERSONAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	98
5	GRADO GLOBAL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	98
6	DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA SEGÚN DIMENSIÓN DESEMPEÑO ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	99
7	DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA SEGÚN DIMENSIÓN DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	99

8	DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA SEGÚN DIMENSIÓN DESEMPEÑO DOCENTE EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	100
9	DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA SEGÚN DIMENSIÓN DESEMPEÑO INVESTIGATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	100
10	DESEMPEÑO GLOBAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	101

LISTA DE GRÁFICOS

N°		Pág.
1	GRADO DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	46
2	GRADO DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	47
3	GRADO DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN FALTA REALIZACIÓN PERSONAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	48
4	GRADO GLOBAL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	49
5	DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA SEGÚN DIMENSIÓN DESEMPEÑO ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	50
6	DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA SEGÚN DIMENSIÓN DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	51
7	DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA SEGÚN DIMENSIÓN DESEMPEÑO	

DOCENTE EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	52
8 DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA SEGÚN DIMENSIÓN DESEMPEÑO INVESTIGATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	53
9 DESEMPEÑO GLOBAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA ENERO 2018.	54

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
ANEXO Nº1	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	72
ANEXO Nº2	INSTRUMENTOS	78
ANEXO Nº3	TABLA DE CODIFICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	84
ANEXO Nº4	ESCALA DE STANONES	87
ANEXO Nº5	TABLA MATRIZX DE VARIABLES	92
ANEXO Nº6	TABLAS DE FRECUENCIA	97

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

I.a. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

“Según la Organización mundial de la salud en el año 2017 se estima que los padecimientos mentales del personal laboral cuestan 2,500 millones de dólares anuales, y se prevé que para el 2030 la cifra se eleve a los 6 mil millones. Uno de cada cinco trabajadores en el mundo sufre de algún problema de salud mental, pero muchos de ellos no lo saben o, peor aún, son incomprendidos en su ambiente laboral. La globalización está contribuyendo a un aumento en estrés relacionado al trabajo y sus trastornos relacionados, frecuentemente las personas con problemas de salud mental ocultan sus trastornos por temor de la discriminación cuando están buscando trabajo o para proteger su trabajo”.¹

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), *“el estrés laboral provoca el 25 % de los 75 mil infartos al año registrados en México; hasta ahora, 75 % de los trabajadores mexicanos padecen este mal, lo que coloca al país en primer lugar a nivel mundial en esta categoría; le siguen China con 73 % y Estados Unidos con 59 %”.²*

“Según la Organización Internacional del Trabajo, “el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo, las relaciones laborales, tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no correspondan o excedan de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa”.³

“Según datos del Instituto Nacional de Estadística en España en el año 2016 se estima “que la ansiedad o la depresión afectan al 14,6 % de la población adulta española. Un problema que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha calificado como ‘epidemia global’ y que se encuentra en los entornos laborales su caldo de cultivo ya que hay diversos estudios que indican que el estrés es ya la segunda causa de los problemas de salud relacionados con el trabajo”.⁴

“Actualmente el Perú en el año 2015 según “la última encuesta del Instituto Integración, realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú, se puede concluir que seis de cada diez peruanos señalan que su vida ha sido estresante en el último año. Si bien es beneficioso en algunas circunstancias porque estimula y motiva a las personas a producir más, en el largo plazo genera problemas en la salud física y mental, el estudio señala que las mujeres reportan mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%). Esto se debe a que 1 millón 200 mil madres, asumen la entera responsabilidad del cuidado de sus hijos y la falta de dinero conlleva a los problemas de salud que son los dos principales factores que causan estrés”.⁵

“En la investigación realizada por Quispe F. en el 2016 encontró que “el 70% de enfermeras presentaron un nivel alto y medio de estrés laboral en el Hospital Hipólito Unanue – MINSA de Tacna, concluyendo que existe relación directa entre el nivel de estrés laboral en los trabajadores y el clima organizacional”.⁶

En el Hospital Regional de Ica los profesionales de enfermería suelen presentar horarios rotativos con poco o escaso margen de descanso entre jornada laboral y carga de trabajo, en el área de emergencia se observa que el profesional de enfermería laborar bajo estas condiciones que generan algún nivel de estrés. A la entrevista refieren: “no me doy a vasto para tanta carga laboral”, “tengo muchos documentos que llenar”, “de aquí

me voy a otro trabajo y estoy saliendo de guardia”, “a veces no tengo tiempo para estar con mi familia” entre otras expresiones, lo cual motiva a realizar la investigación.

“El horario de trabajo tiene por objetivo normar la relación laboral entre el Ministerio de Salud, sus servidores y funcionarios públicos, así como regular el comportamiento laboral de éstos durante el desempeño de sus labores, facilitando y fomentando las buenas relaciones interpersonales e institucionales y el cumplimiento de las normas legales y administrativas vigentes, ya que la jornada de trabajo que rige al personal de la Institución, es de doce horas, de Lunes a Viernes, de 7:00 am a 7:00 pm o viceversa que nombramos como guardia diurna o guardia nocturna; saliendo de una guardia nocturna el descanso para el personal es de 3 días, sumando todo el horario sale un total de 150 horas mensuales que tiene q laborar el personal de enfermería”.

“Este horario garantiza la atención al público de 24 horas diarias consecutivas, estableciéndose para tal efecto la realización de turnos de trabajo que procuren dicho fin, este horario debe ser con turnos rotativos entre el personal de enfermería y el tiempo establecido para el refrigerio, no deberá exceder de treinta (30) minutos”.

Basado en las referencias estadísticas, en vista que los riesgos psicosociales y en particular el estrés laboral se ha convertido en uno de los principales problemas de salud que afecta a millones de personas dado que el estrés es un riesgo emergente y tiene repercusión en deteriorar la calidad de vida, los cuales pueden conllevar a la alta morbi-mortalidad, por lo que se formula la siguiente interrogante:

I.b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿Cuál es el grado de estrés laboral y desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ica enero 2018?

I.c. OBJETIVOS:

I.c.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el grado de estrés laboral y desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ica enero 2018.

I.c.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Evaluar el grado de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ica enero 2018 según sea:

- Dimensión agotamiento emocional
- Dimensión despersonalización
- Dimensión falta de realización personal

OE2: Evaluar el desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ica enero 2018 según sea:

- Desempeño asistencial.
- Desempeño administrativo.
- Desempeño docente.
- Desempeño investigativo.

I.d. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El estrés laboral en la sociedad se escucha repetidamente dado que hoy en día el estrés forma parte de la vida ya que la globalización en el mundo se desarrolla cada vez más y al mismo tiempo se torna más exigente, las instituciones laborales no se escapan de esta problemática donde el trabajador en muchas ocasiones se ve sometido a exigentes demandas del medio sin encontrar alternativas para superarlo genera molestia o por el contrario sin darse cuenta el nivel de estrés que se encuentra, los cuales ocasiona problemas psicológicos, fisiológicos como dolores de cabeza, espalda y a nivel organizacional representa un bajo rendimiento laboral; es por ello que la idea de manejar esta presión o tensión se debe planear y

apoyar para lograr optimizar la reacción ante esta situación que se vive, esto hará que los problemas o dificultades que se presentan desaparezcan, dado que en la área de trabajo donde la persona se desenvuelve produce estrés, se ve afectado el rendimiento laboral, por ende los factores que puede contribuir en el estrés debe ser controlados para mantener un ritmo laboral constantes y mejorar en el aspecto organizacional. Se considera necesario la realización del estudio de investigación por que va aportar información de suma importancia sobre el estrés laboral, dado el alto porcentaje que persiste entre los enfermeros, y por sus efectos nocivos en el bienestar de salud del profesional de enfermería, lo que, se refleja en la calidad del cuidado.

I.e. PROPÓSITO

El profesional de Enfermería será beneficiado con la información recolectada, puesto que esto le permitirá identificar los posibles vacíos en el conocimiento sobre dicho fenómeno. Se necesita prevenir, manejar y controlar el estrés, el no hacerlo, puede poner en peligro su bienestar físico, psicológico, así como también su tranquilidad, quien pone en práctica acciones apropiadas para prevenirlo y afrontarlo puede tener un estilo de vida más sano y satisfactorio para la carrera de enfermería. Por ende, el presente estudio de investigación será un aporte significativo para implementar medidas de promoción y prevención, organizando en cada sistema que se debe afrontar y en poner en funcionamiento las actividades y estrategias para eliminar el estrés, adoptar una buena calidad de vida que redundará en una mejor atención al usuario.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

II.a. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS

“Muñoz Y, Osorio D, Robles E, Romero Y. En el año 2014 realizaron un estudio cuantitativo de corte transversal con el objetivo de determinar el **SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL DE REFERENCIA IBAGUÉ. COLOMBIA**. La muestra estuvo constituida por 174 enfermeras. Materiales y métodos: Se utilizó como instrumento para la determinación del evento la escala validada en Colombia del MBI (Maslach Burnout Inventory). Resultados: La prevalencia de Burnout fue del 20.1% (IC 95%: 13,9 26,4) y además el 52,3% están en riesgo de padecerlo. Quienes afirmaron ser solteros/viudos/separados, las profesionales de enfermería, que al momento de la encuesta tenían una vinculación temporal o de supernumerario, quienes laboraban en servicios administrativos/oncología/camillero/esterilización, los hombres afirmaron tener más de un contrato, fueron quienes presentaron indicadores de la proporción de Burnout mayores del 20,1%. En el análisis multivariado, los factores conjuntos que probablemente tienen mayor incidencia en la presencia del Burnout son el número de hijos y ser hombre. Conclusión: Con respecto a otros estudios, este estudio revela que la prevalencia del síndrome de Burnout en el hospital de referencia es mayor”.⁷

“De León A. En el año 2014 realizó la investigación de tipo descriptivo y cuantitativo con el objetivo de determinar el **ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL AUXILIAR DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA DE ADULTOS Y PEDIATRÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE OCCIDENTE DE QUETZALTENANGO. GUATEMALA**. El estudio tomó en cuenta un total de 32 auxiliares de enfermería. Resultados: El estudio se realizó con una población de 27 auxiliares de enfermería que constituyen el 84% del personal que labora en las emergencias de adultos y de pediatría del Hospital Regional de Occidente, debido a que 3 personas estaban suspendidas por enfermedad y 2 en el periodo de vacaciones, que hace un

total de 32. Según los resultados, el 59% corresponden a sexo masculino lo que constituye el mayor porcentaje de personal que labora en dicho servicio y el 41% corresponde a sexo femenino. El mayor número de personas que equivale una media de 58.33% (16 personas) se ha sentido bien ya que nunca ha manifestado sentirse defraudado de su trabajo, tampoco agotado, fatigado, desgastado y emocionalmente se percibe que está motivado y satisfecho con su trabajo, sin embargo una media de 29.33% (8 personas), algunas veces presenta problemas de estrés y una media de 1.33% (1 persona), sí manifiesta problemas de estrés, siempre se siente defraudado, agotado, fatigado, y emocionalmente siente que se está endureciendo por lo que se debe centrar la atención en este personal para que no avance el estrés en ellos. Conclusión: Se identificó el grado de estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería que labora en los servicios de emergencia de adultos y pediátrica, siendo el resultado un estrés moderado. ⁸

“Pachas M. En el año 2016 realizó la investigación de tipo no experimental, descriptivo y correlacional con el objetivo de determinar el **ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL JOSÉ CASIMIRO ULLOA. PERÚ**. Metodología: La muestra estuvo constituida por 100 profesionales de enfermería a la cual se encuestó con el cuestionario de Maslach para medir el estrés y el cuestionario de desempeño laboral. Resultados: Reportan que el estrés se relaciona de manera inversa con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación negativo alto, que permite aceptar la hipótesis alterna. En conclusión, el estrés en las enfermeras influye significativamente en su desempeño laboral”. ⁹

“Ortega K. En el año 2016 realizó la investigación de tipo descriptivo observacional, transversal y prospectivo con el objetivo de determinar el **LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE**

ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD HUÁNUCO. PERÚ. Materiales y Métodos: el muestreo fue no probabilístico; se utilizó como instrumentos, el cuestionario de liderazgo para identificar el liderazgo predominante de los directivos, el democrático, autoritario, centrado en las tareas o centrado en las relaciones; así mismo se utilizó el cuestionario de desempeño laboral, para evaluar a los profesionales de enfermería”. “Para la contratación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística Tau-B de Kendall para las variables ordinales y el Chi Cuadrado de Pearson, para las variables nominales, y hallar la relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral. Resultados: Se comprobó relación significativa entre el liderazgo autoritario, el liderazgo centrado en las tareas y el desempeño laboral. Además, se encontró relación significativa entre el liderazgo autoritario con el desempeño administrativo y el desempeño en docencia. Se comprobó también una relación significativa entre el liderazgo centrado en las tareas con el desempeño administrativo y el desempeño en docencia. Conclusión: existe predominancia del liderazgo autoritario y el liderazgo centrado en las tareas”.¹⁰

“Cabrejos V, Montenegro A. En el año 2016 realizaron la investigación de tipo cuantitativo con un diseño descriptivo simple transversal con el objetivo de determinar el **NIVEL DE COMPETENCIAS INVESTIGATIVAS DE LOS DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN CHICLAYO. PERÚ.** Se utilizó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario, de tipo escala Likert, validada por juicio de expertos; se usó el programa IBM SPSS Statistics 20 siendo el grado de confiabilidad de 0,9 con la técnica de Alfa de Cronbach. Metodología: La población estuvo constituida por 59 docentes de enfermería y una muestra de 53 docentes, teniendo en cuenta como criterios de inclusión a los docentes enfermeros inscritos a la escuela profesional de enfermería. Resultados: Un 13,2% de los docentes está en un nivel regular, un 64,2% se encuentra en un nivel bueno y un 22,6% está

en el nivel óptimo; en base a competencias investigativas. Conclusión: Las competencias investigativas de los docentes encuestados de la escuela profesional de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán; son múltiples y diversas, las cuales están en el camino de desenvolvimiento y perfección, por lo cual el nivel en que se encuentran está clasificado como bueno”.¹¹

“Rodríguez L, Bazán C. En el año 2015 realizaron la investigación de tipo descriptivo y cuantitativo con el objetivo de determinar el **ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA Y CALIDAD DE CUIDADO PERCIBIDO POR EL ADULTO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL REGIONAL DOCENTE TRUJILLO. PERÚ**. Materiales y Método: La información fue recolectada en 25 enfermeras del servicio de emergencia constituida por 25 enfermeras y una muestra probabilística de 207 pacientes adultos”. “El instrumento utilizado fue The Nursing Stress Scale de Pamela Gray-Toft y James G. Anderson”, y el cuestionario que midió la calidad de cuidado de la enfermera percibido por el adulto de Liliam Romero Ameri. Los resultados encontrados fueron que el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo fue bajo en el 47%, mientras que el 53% mostró un nivel alto. Con respecto a la calidad de cuidado percibido por el adulto, los resultados hallados muestran que el 45% perciben calidad de cuidado inadecuada y el 55% perciben calidad de cuidado adecuada. Conclusión: Finalmente se encontró asociación estadística entre el nivel alto de estrés y la calidad de cuidado percibido con un 95% de confiabilidad. ($p < 0.05$), y un nivel de asociación medio”.¹²

“Machuca S. En el año 2014 realizó la investigación de tipo descriptivo y cuantitativo con el objetivo de determinar los **DETERMINANTES DEL TRABAJO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS LICENCIADOS DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL I ESSALUD - TINGO MARÍA. PERÚ**. El estudio estuvo constituida por 22 licenciadas de enfermería. Las técnicas para la recolección de información fue la Ficha de evaluación de

desempeño laboral de la Unidad de Recursos Humanos del EsSalud”. “El análisis inferencial se realizó en base a la estadística no paramétrica e interpretando la hipótesis con el estadístico de Chi cuadrado de independencia. Los resultados fueron analizados y se concluye que en mayor proporción los profesionales de enfermería son de sexo femenino, casadas, casados y con más de diez años de servicio en la carrera de enfermería. La disposición del trabajo, principalmente el sueldo, las bonificaciones, el horario de trabajo y el cumplimiento de las metas programadas se relaciona con en el buen desempeño laboral respectivamente. El 25 % con buen desempeño tiene estudios de maestría o doctorado, un 83,3 % y 100 % con desempeño bueno poseen estudios de segunda especialización y de especialidad en el área. Conclusión: El desempeño laboral también depende de la consideración a cargos que tienen para con el personal de enfermería y se relaciona además con los reconocimientos”.¹³

“Curiñaupa L. En el año 2013 realizó la investigación de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo, de corte trasversal con el objetivo de determinar el **NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO. PERÚ**. Material y Método. La población estuvo constituida por todas las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia”. “La técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado previo consentimiento informado. Resultados. Del 100% (16), 62% (10) tienen nivel de estrés medio, 19% (3) alto y 19% (3) bajo. En la dimensión agotamiento emocional, 56% (9) es medio, 25% (4) bajo y 19% (3) alto. En la dimensión despersonalización, 62% (10) tiene medio, 19% (3) bajo y 19% (3) alto, en la dimensión realización personal 50%(8) es medio, 25% (4) bajo y 25% (4) alto. Conclusiones. El nivel de estrés laboral en enfermeras en el Servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, en su mayoría es de medio por que se sienten cansados al final de su jornada de trabajo, porque que creen que tratan a algunos pacientes como si fueran

objetos impersonales y alto en razón a que creen que trabajan demasiado”.¹⁴

La revisión de los antecedentes nos permite evidenciar que el profesional es afectado por el estrés cuyos factores que lo ocasionan en su mayoría son; la demanda de pacientes y el desconocimiento frente a una situación donde se va a poner en práctica los conocimientos adquiridos. El análisis crítico de lo revisado sería que el origen del estrés se debe a falta de insumos, falta de personal de enfermería, infraestructura no adecuadas para la atención, que requieren la participación de enfermería en la parte administrativa y en la gestión de políticas de salud.

II.b. BASE TEÓRICA.

GRADO DE ESTRÉS LABORAL

“La situación laboral ahora ha cambiado con el transcurso del tiempo debido a la universalidad y a la constante inestabilidad que presenta la sociedad que genera condiciones que exige al profesional aumentar sus habilidades y metas que presenta, experimentando así una frustración y un alto nivel de estrés que ocasiona un desgaste profesional que van afectando en sus aspectos sociales, además produciendo consecuencias tanto en lo personal y profesional afectando la salud del trabajador”.¹⁵

“La definición clásica de Hans Selye “el estrés es un trastorno que se adapta a la persona, es un estímulo que da la persona como respuesta debido a la situación de amenaza que se encuentra, además se caracteriza por cada fase que se desarrolla dado que presenta cambios específicos y progresivos relacionados con la organización y gestión del trabajo”.¹⁶

"Las reacciones físicas y emocionales, nocivas aparecen cuando las exigencias laborales sobrepasan la capacidad del trabajador para enfrentarlas adecuadamente" por lo general Karasek y Theorel señala “que

el equilibrio entre la demanda y el nivel de control producirá el grado de estrés en un momento determinado ya que la ausencia de un proceso de recuperación tras un periodo de estrés, hace que la persona en su propia naturaleza esté acumulando tensión logrando o llevándolo a que pueda denominarse un estrés crónico”.¹⁷

“Según los autores Lazarus y Folkman existen diferentes formas de interpretar el estrés como "una relación particular que se establece entre el sujeto y el entorno que es evaluada por éste como amenazante y desbordante”.¹⁸

“La Organización Mundial de la salud considera que “el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan, dado que el propósito es que los trabajadores tengan iniciativa y participen activamente en disminuir las causas y consecuencias que produce el estrés laboral, además de planear estrategias que promueve métodos de prevención en la gestión del riesgo”.¹⁹

Clasificación del estrés

Según sus efectos

Estrés positivo

“Es un tipo de estrés que se caracteriza en mejorar el rendimiento y habilidades que tiene la persona, no siempre el estrés es dañino, al contrario, hay situaciones estresantes positivas que beneficia a la persona en ampliar y mejorar cada ámbito en el campo laboral”.

Distres o estrés negativo:

“Este tipo de estrés influye a una conducta o comportamiento de caos que hace que la persona padece situaciones negativas que genera tensión y presión en su rendimiento laboral, ocasionando así un desequilibrio en cada aspecto de su persona llegando a neutralizarlo en cada habilidad que posee para desarrollar cada situación que se le presente”.

Según su duración

Estrés agudo:

“Es un trastorno en que la persona adquiere exigencias o experimenta situaciones de estrés positiva y negativas, lo cuales mejoran su rendimiento laboral, pero a su vez alta dosis de tensión y presión ocasiona agotamiento y sobrecarga que traen consecuencias en la salud física y mental”.

Estrés agudo episódico:

“Este tipo de estrés es preocupante dado que la persona se encuentra en situación frecuente de estrés laboral, además que sus conductas o comportamientos reflejan actitudes negativas en el ambiente que lo rodea, lo cual dificulta a la persona en ayudarlo a manejar el estrés y lo que ocasiona que presenta altos grados de tensión lo que conlleva a no saber manejar la situación, además de demostrar síntomas que debe ser tratados por un especialista y de llevar su tratamiento que le indique”.

Estrés crónico:

“Este tipo de estrés afecta a cualquier tipo de persona depende de la edad y las circunstancias que presenta, además aparece en situaciones traumáticas debido a que la desesperación es su causa principal y que la persona no puede manejar este tipo de estrés, dado que los que lo padecen puede tener actitudes destructivas y en situaciones graves o severos para su salud psicológica y mental”.²⁰

Causas del estrés laboral

Las causas o circunstancias que pueden desencadenar estrés laboral y que pueden provenir de los siguientes factores desencadenantes:

Características del puesto de trabajo: los trabajos de tipo asistencial, o aquellos en los que hay que relacionarse con muchas personas y requieren grandes dosis de habilidades sociales, aquellos que requieren un alto nivel de responsabilidad o en los que el trabajo en algunos casos debe hacerse

de manera rápida y urgente o los que requieren horarios amplios y poco salariables son algunas de las profesiones que mayor nivel de estrés laboral presentan.

Características de la institución donde se realiza el trabajo y las normas de la misma: la falta de organización en la institución, la deshumanización de la empresa, los salarios bajos, los contratos inestables, la falta de definición de puestos de trabajo y cuidados de los recursos humanos, las barreras de comunicación entre jefes y empleados, etcétera son algunas de las características acarreadas a la empresa que pueden facilitar la aparición de estrés laboral.

Características físicas del lugar de trabajo: el calor o el frío, el hacinamiento, la falta de un lugar de trabajo que el empleado pueda personalizar, el estar expuesto a situaciones o factores nocivos para la salud, o la falta de medios de protección son algunos de los factores físicos del lugar de trabajo que los especialistas en prevención de riesgos laborales y ergonomía intentan controlar, con el fin de evitar no sólo el estrés laboral, sino importantes accidentes laborales.

“Perfil psicológico del trabajador: el perfil de las personas que sufren estrés laboral se caracteriza por la falta de recursos de afrontamiento adecuados para manejar el estrés en general, encontrarse sobre cualificado o infra cualificado para el puesto que desempeña, no presentar motivación por su puesto de trabajo ni interés para evolucionar, presentar malas habilidades sociales y de resolución de conflictos, por lo que puede tener problemas de comunicación con sus compañeros y jefes, resultarle difícil conciliar su vida personal y laboral, o tener problemas fuera del trabajo que pueden interferir en el mismo”.²¹

Consecuencias del estrés laboral

“En general, se ha afirmado que el estrés aumenta la vulnerabilidad dado que afecta a cada persona de manera diferente y en su entorno laboral que se desenvuelve provocando comportamientos disfuncionales y además de contribuir a la mala salud física y mental del individuo”.

Consecuencias físicas:

“Las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y otros”.

Consecuencias psíquicas:

“El estrés genera consecuencias en la salud de las personas, además de efectos negativos para el desarrollo, debido a que la persona se encuentra en excesiva preocupación en tomar sus decisiones, la falta de control en la situación que se le presente tiene mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y además de consumir sustancias nocivas que perjudique su rendimiento personal y profesional”.

Consecuencia conductual:

“Este tipo de consecuencia puede conllevar a que la persona adopte conductas o comportamientos que no favorezcan su estado, además que el trabajador presenta signos de hablar rápido, precipitación a la hora de actuar, comer excesivamente, cambios de humor frecuentes y conducta o impulsos explosivos.”²²

Síndrome de burnout

“Es un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima, por el cual las personas

pierden interés en sus tareas, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones”.

“Las personas deben sobrellevar la carga laboral que se relaciona con su entorno laboral, las exigencias demuestran una respuesta subjetiva, en el ser humano se define por tres aspectos importante en su vida uno de ellos es el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. Las personas se encuentran en un estado de profunda depresión y el cuerpo envía señales de apetito, insomnio, dificultad para concentrarse y dolor de espalda. Si no se atiende la causa real del problema, la salud del profesional de enfermería puede deteriorarse seriamente”.

Agotamiento emocional:

“Consiste por la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico y se expresa como: cansancio al final de la jornada de trabajo, y se manifiesta como: fatiga en las mañanas cuando va a trabajar, sensación de sentirse "quemado" por el trabajo, sentirse frustrado en el trabajo, produce ansiedad e incapacidad para afrontar los problemas y situaciones propias del trabajo”.

La despersonalización:

“Consiste en el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas (compañeros de trabajo), y se expresa: tratar mal a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales, volverse más insensible con el personal que ejercen la profesión, preocupación de que el trabajo endurezca emocionalmente, despreocuparse de lo que ocurre a compañeros, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros”.

Falta de realización personal:

“Consiste en evaluar el trabajo personal de forma negativa. Este síndrome se evidencia por una sintomatología multidimensional, en el ámbito cognitivo, somático y emocional, y se refiere; comprender como se sienten los compañeros de trabajo, tratar eficazmente los problemas de sus compañeros, influir positivamente con su trabajo en la vida de las personas,

sentirse muy activo, crear fácilmente un ambiente tranquilo, sentirse estimulado después de trabajar con sus compañeros, conseguir cosas satisfactorias y logros con su profesión, tratar los problemas emocionales con mucha tranquilidad y calma”.²³

Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

“Se trata de un cuestionario que consta de 22 ítems en forma de afirmaciones, que sus alternativas de respuesta que van de nunca (0) hasta todos los días (6), además este test se subdivide en tres aspectos: En la Subescala de agotamiento o cansancio emocional se valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) con una puntuación máxima de 54 puntos, la Subescala de despersonalización valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) con una puntuación máxima 30 puntos y la Subescala de realización personal evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo, de lo cual se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) con una puntuación máxima de 48 puntos”.

“Se consideran que las puntuaciones del cuestionario son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. ”.²⁴

Desempeño de las enfermeras

“En el trascurso del tiempo una gran exponente en los saberes de enfermería hasta la actualidad es Florence Nightingale donde *“destaca el cuidado la razón del ser de la carrera, además que es una ciencia reconocida por su trayectoria, puesto que sus objetivos forman parte de una ardua investigación científica, ya que poseen un método investigativo*

*propio, que actúa en el proceso de atención de enfermería que incluye técnicas y procedimientos dirigido al cuidado de la salud de las personas, dado que la enfermería se ha ido desarrollando, por lo que hoy en día se ha convertido en una profesión idónea sin perder su originalidad de su esencia que es el cuidado”.*²⁵

El desempeño de las enfermeras está íntimamente relacionada a sus capacidades para realizar actividades propias de la profesión y las cuales deben tener en él profesional pericia y actitudes apropiadas para su realización.

DESEMPEÑO LABORAL

“El desenvolvimiento de la enfermería ayuda a salvaguardar, a través del tiempo la esencia del cuidado, la vida y la salud de las personas desde diversos puntos de vista, “dado que para poder realizar su labor, la enfermera desempeña sus actividades en diferentes contextos laborales, ubicados primordialmente dentro de una organización Institucional, donde las condiciones laborales tanto físicas y mentales tienen influencia sobre ella, además de existir ciertas condiciones, entre ellas las de higiene, seguridad y comodidad que están relacionadas con las políticas institucionales, que corresponde a las características del trabajo”.

²⁶

“El desempeño profesional de enfermería considera que para poder ofrecer una buena atención a los usuarios debe tener una organización entre los factores que definan las actitudes labores y estructura laboral, que genera una predicción de las tareas o del conjunto de necesidades del individuo, además aquí se manifiestan las necesidades que deben satisfacerse, esto reduce las elevadas cargas laborales a las que se le atribuyen las situaciones conflictivas con otros profesionales o pacientes, que hace un desequilibrio en la personalidad del profesional y que puede llevar al éxito o al fracaso.”²⁷

Desempeño asistencial:

“El profesional de salud debe cuidar la salud del individuo en forma integral, continua y personalizada tomando en cuenta sus necesidades y respetando sus valores, asimismo se debe cumplir con las normas de bioseguridad en cada procedimiento que realice, se debe registrar en la historia clínica toda información disponible de los problemas identificados del paciente, valorar y evaluar las respuestas de los pacientes garantizando las condiciones óptimas que correspondan a cumplir con el tratamiento médico al momento de prepararlo, ejecutarlo y administrarlo por las diferentes vías, identificando así las reacciones que puede tener y cumpliendo con las indicaciones, de desarrollar destreza y habilidad en cada acción de enfermería en situaciones de urgencia y emergencias”.

Desempeño docente:

Por otro lado, este desempeño es cuando la enfermera cumple participando en la formación del estudiante de enfermería, así como orientándolo a establecer un avance en el aprendizaje y enseñanza, además produce formación en diferentes campos o áreas que tiene enfermería, promoviendo así el desarrollo de un juicio crítico e impulsando al estudiante a la participación en construir nuevos conocimientos.

Desempeño administrativo:

Esta función del profesional de enfermería permite aplicar el proceso administrativo en todas sus etapas, para organizar el trabajo del personal de enfermería cumpliendo así los principios, participando en reuniones programadas en su área de trabajo, permitiendo también formar técnicas administrativa y científica de enfermería en la participación conjunta en la entrega y recibo de turnos de servicio.

Desempeño investigativo:

“Finalmente, este desempeño permite que la enfermería participe en “estudios de investigación a nivel de enfermería siendo así multidisciplinario

para mejorar la atención que se ofrece para conocer el comportamiento epidemiológico de los problemas con mayor incidencia en los servicios de emergencia, además que la investigación es un área objetiva que contribuye en el desarrollo del profesional mejorando así la salud de la población a través de resultados de investigaciones diversas”.²⁸

Cuestionario de desempeño laboral.

“Es un instrumento confiable por Ortega Kelly Jessica Ortega Padilla *“que fue diseñado bajo las pautas del Colegio de Enfermeros del Perú, respecto a las funciones de los Profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia. Sirvió para evaluar el desempeño de los Profesionales de Enfermería. Es un instrumento que evalúa el desempeño en cuatro áreas importantes, el desempeño asistencial, que constó de 15 ítems, el desempeño administrativo de 6 ítems, el desempeño en docente de 4 ítems y el desempeño en investigación de 4 ítems; cada una de los ítems tienen 5 alternativas de respuesta que van de nunca (1) hasta siempre (5)”*.²⁹

Evaluación del desempeño del profesional de enfermería

“El desempeño es la forma más usada para estimar o apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo”.²⁹

La evaluación del desempeño constituye un proceso que estima el rendimiento en base a políticas con el individuo dentro de su entorno laboral, además que mejora continuamente la calidad del desempeño de las personas en el servicio, así que cada objetivo es identificar las necesidades para poder capacitar y calificar los logros que correspondan y que en cada función que se desarrolla el individuo respecto a sus metas se califiquen y determine el comportamiento de la persona.”³⁰

Importancia del desempeño profesional de enfermería

“Las principales preocupaciones o razones en la organización institucional es evaluar el desempeño del personal para que proporcione un juicio sistemático para fundamentar el aumento de salario, promociones y

transferencia y en muchas ocasiones el despido de empleados ya que permiten ver la conducta y el comportamiento que desarrolla el empleado dentro de la institución que trabaja.”³¹

Competencia de las enfermeras en el servicio de emergencia.

“Es la forma que permite a la organización tener en cuenta como se desempeña sus trabajadores en la actividades de sus cargos, además de utilizar adecuadamente el resultado del proceso para sentir que importante es la organización y en tomar en cuenta que dicho proceso se está cumpliendo con los objetivos y metas institucionales, dado que la área de emergencia es un servicio de alto riesgo que implica la integración de la práctica y competencia de la enfermería, ya que en este ámbito se debe agilizar la toma de decisiones mediante una metodología fundamentada, asimismo disponiendo un adecuado completo y manejo de situaciones críticas.”³²

INTERVENCIONES DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

Las actividades que realiza el profesional de enfermería en el área de emergencia son diversas, a continuación, se detallan:

- Actividades de educación, capacitación, supervisión, cuidado directo y manejo de formularios de historia clínica
- Desarrollo de técnicas de comunicación dirigidas a disminuir la ansiedad del usuario
- Establecer medidas encaminadas a controlar el dolor pre-quirúrgico y postquirúrgico
- Desarrollar medidas que consigan aumentar la movilidad progresivamente
- Adoptar medidas para prevenir infecciones

- Asegurar acciones necesarias para evitar el deterioro de la integridad cutáneo
- Control, toma de signos vitales: presión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria, temperatura y oximetría de pulso
- Aplicación de vendajes
- Curación de heridas
- Mantenimiento de sistemas de drenaje
- Colocación, cuidados y extracción de sondas y drenajes
- Inserción de sonda vesical
- Inserción, retiro de catéteres venosos arterial y periféricos
- Mantenimiento y control de la fluido terapia intravenosa
- Toma de muestras de sangre
- Alimentación e hidratación oral, parenteral en pacientes críticos y autónomos
- Preparación de zonas quirúrgicas
- Utilización de dispositivos mecánicos de apoyo
- Administración de enemas
- Medición y control de líquidos eliminados. ³³

TEORIAS RELACIONADAS A LA INVESTIGACIÓN

Teoría de la Adaptación de Sor Callista Roy

“Según la autora refleja que el nivel de adaptación de la persona es un punto que cambia constantemente, de lo cual analiza cada interacciones que se desenvuelve el individuo, además de juntar cinco elementos indispensables donde la persona recibe cuidados, metas, salud, su entorno donde vive y la dirección de las actividades que realiza, hace que la persona acondiciona el ambiente que lo rodea, además de participar en su propia atención cuando es capaz de hacerlo, la finalidad de la teorista es que la persona en su intervención con el profesional de enfermería es ayudarlo a

adaptarse de manera eficaz en su salud que participe en su proceso de recuperación y que adopte conductas positivas que empuje a la persona en afrontar los cambios en su salud y que sus sistemas este organizados para que forme parte de ello, además que interactué con su entorno ya sea en su salud o enfermedad, para que puede enfrentarlo, exigiendo así una prioridad y motivando a la persona en mejora su salud”.

Teoría del Sistema Conductual de Dorothy Johnson

“Se refiere a una meta paradigma ya que estudia un conjunto de teorías; persona, salud, cuidado y entorno. El modelo de Johnson considera a la persona como un sistema conductual compuesto de una serie de subsistemas interdependientes e integrados. El hombre como sistema conductual trata de alcanzar un equilibrio a través de ajustes y adaptaciones que consigue hasta cierto punto, para actuar de forma eficaz y eficiente. Cada subsistema conductual tiene requisitos estructurales y funcionales.”³⁴

La teoría conductual está arraigada al comportamiento que realiza el profesional de enfermería en la interacción con los profesionales de salud en el servicio de emergencia y de los pacientes o familiares de estos, la enfermera debe procurar encontrar un equilibrio entre las situaciones estresantes y las acciones que realiza para afrontarlas.

Teoría de la calidad asistencial de Avedis Donabedian

“Respalda este fundamento, mencionando que al ser interiorizados los factores externos del entorno y los factores internos de la enfermera, la calidad del desempeño que se produce será adecuado, regularmente adecuado o inadecuado, dependiendo del cumplimiento de las actividades de la enfermera durante su servicio y el grado de afrontamiento ante situaciones estresantes que obligará a la enfermera actuar sin tener en cuenta una mirada holística de su paciente. Teniendo como consecuencia

que el desempeño laboral se vea en varianza o esté acorde con respecto a los objetivos de la institución.”³⁵

II. c. HIPÓTESIS

II.c.1. HIPÓTESIS GLOBAL:

El grado de estrés laboral es alto y el desempeño de las enfermeras es regular en el servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ica enero 2018.

II. c.2. HIPÓTESIS DERIVADAS

HD.1. El grado de estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ica según dimensión agotamiento emocional, dimensión despersonalización y dimensión falta de realización personal es alto.

HD.2. El desempeño de las enfermeras del servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ica según desempeño asistencial, administrativo, docente e investigativo es regular.

II.d. VARIABLES:

V.1. Estrés laboral.

V.2. Desempeño.

II.e. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS:

Grado estrés laboral: Es la medición a las respuestas emitidas por los profesionales de la salud acerca de las emociones que perciben frente a la alta demanda en el campo laboral, lo cual genera sentimientos de conflicto o de frustración al aumento de personas en la atención de salud.

Enfermeros: Profesionales de Salud con título otorgado a nombre de la Nación y que cumplen labor de atención directa al paciente en el servicio de Emergencia perteneciente al Hospital Regional de Ica.

Desempeño de las enfermeras: Es el desenvolvimiento o evaluación al profesional de salud en el servicio, dado que la enfermera contribuye a preservar la vida y la salud de las personas a través del cuidado ofertado desde diferentes aspectos, las cuales son realizadas en diferentes dimensiones de la profesión de enfermería.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

III.a. TIPO DE ESTUDIO:

“El estudio es una investigación de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal; cuantitativo porque los resultados se expresan en frecuencias y porcentajes; descriptivo porque determinó el comportamiento de las variables sin establecer relación entre ellas; y de corte transversal porque se recoge la información en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo”.

III.b. ÁREA DE ESTUDIO

“La investigación se realizó en el Hospital Regional de la ciudad de Ica, que se encuentra ubicada en la avenida prolongación Ayabaca Comatrana S/N, cuenta con la Unidad de Emergencia que se distribuye en las áreas de trauma shock, tópicos de emergencia y salas de observación de emergencia de medicina, cirugía, obstétrica y pediatría, laboratorio e imagenología y cirugía de emergencia”.

III.c. POBLACIÓN Y MUESTRA:

“La población de estudio fueron las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia siendo un total de 40, de los cuales la muestra fue determinada por muestreo no probabilístico por conveniencia de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión en un total de 30”.

Criterios de inclusión

- Licenciadas que laboran en el servicio de emergencia.
- Licenciadas que aceptan voluntariamente la aplicación de la encuesta.
- Licenciadas nombrados y contratados.
- Licenciados de Enfermería de ambos sexos.

Criterios de exclusión

- Licenciadas que no aceptan participar en el trabajo de investigación.
- Licenciadas que trabajan en otro servicio.
- Personal que se encontró con licencia por salud o capacitación.

III.d. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

“La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Para la variable el grado de estrés laboral se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) fue revisado de la investigación de Hederich C, Caballero C. (2016), el cual consta de 22 preguntas divididas de acuerdo a las dimensiones. Para la variable el desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia es un instrumento validado y confiable por Ortega K. (2016), el cual estuvo conformado por 29 preguntas que constó de 15 ítems en el desempeño asistencial, el desempeño administrativo de 6 ítems, el desempeño en docente de 4 ítems y el desempeño en investigación de 4 ítems; cada una de los ítems tienen 5 alternativas de respuesta que van de nunca (1) hasta siempre (5)”.

III.e. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

“El diseño de recolección de datos se inició previa solicitud de permiso que se gestionó a través de una solicitud dirigida al director del Hospital Regional de Ica, adjuntando el resumen del trabajo de investigación. Después de haberse planteado los objetivos y beneficios del estudio correspondiente se procedió a la aplicación del instrumento de recolección de datos y teniendo en cuenta las consideraciones éticas de la investigación, respetando la decisión de libre voluntad del investigado de responder la encuesta, respetando su privacidad, confidencialidad, autonomía y justicia”.

III. f. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS:

“Una vez recolectado los datos, previo control de calidad, se procedió a tabular los datos, codificando cada variable estudiada. Los datos obtenidos se insertaron en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel para luego ser transferido al programa estadístico para su procesamiento de resultados. Para la presentación de los resultados se utilizaron gráficos para elaborar los cuadros donde mencionan los resultados que se discuten, basándose en la base teórica donde finalmente se formulan recomendaciones y conclusiones”.

Para la Primera variable: Grado de estrés laboral, se aplicó la siguiente escala:

Dimensión agotamiento emocional

Alto	:	27 - 54 puntos
Medio	:	De 19 a 26 puntos
Bajo	:	De 0 - 18 puntos

Dimensión despersonalización

Alto	:	De 10 - 30 puntos
Medio	:	De 6 a 9 puntos
Bajo	:	De 0 - 5 puntos

Dimensión falta de realización personal

Alto	:	De 40 - 56 puntos
Medio	:	De 34 a 39 puntos
Bajo	:	De 0 - 33 puntos

Global

Alto	:	De 89 – 132 puntos
Medio	:	De 45 – 88 puntos
Bajo	:	De 0 – 44 puntos

Para la segunda variable: Desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia, se aplicó la siguiente escala:

Dimensión desempeño asistencial

Bueno : Mayor de 68 puntos
Regular : De 68 a 64 puntos
Malo : Menor 64 puntos

Dimensión desempeño administrativa

Bueno : Mayor de 28 puntos
Regular : De 28 a 25 puntos
Malo : Menor 25 puntos

Dimensión desempeño docente

Bueno : Mayor de 17 puntos
Regular : De 17 a 15 puntos
Malo : Menor 15 puntos

Dimensión desempeño investigativo

Bueno : Mayor de 17 puntos
Regular : De 17 a 15 puntos
Malo : Menor 15 puntos

Desempeño global

Bueno : Mayor de 129 puntos
Regular : De 129 a 122 puntos
Malo : Menor 122 puntos

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

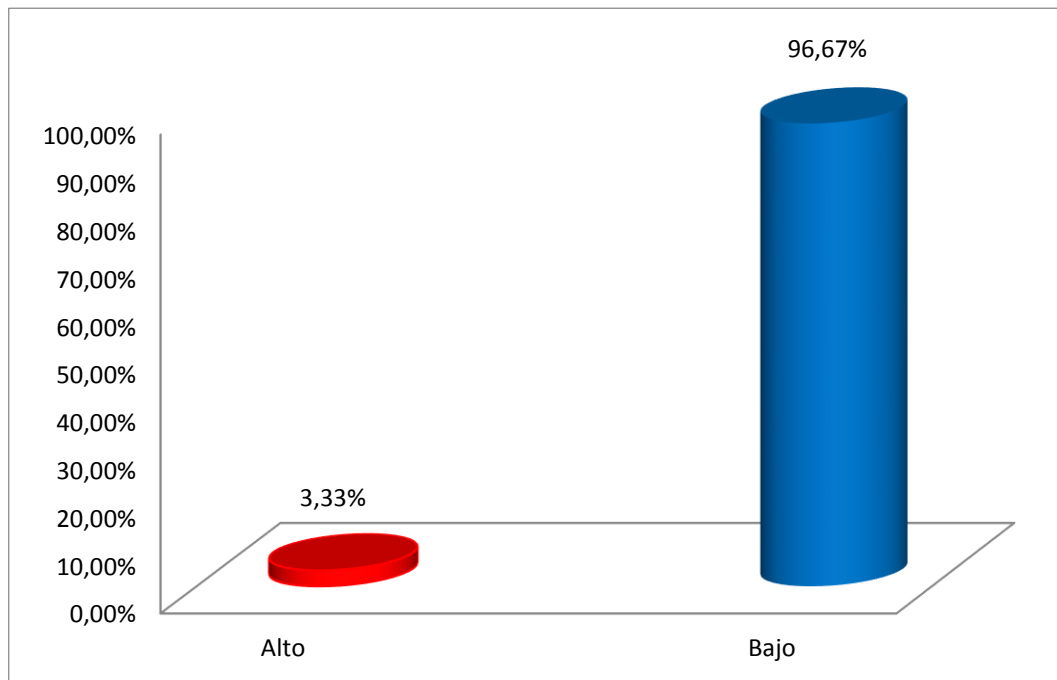
IV.a. RESULTADOS

TABLA 1
DATOS GENERALES DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA
ENERO 2018

DATOS GENERALES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EDAD		
25 – 30 años	5	16.67
31 – 35 años	6	20
35 - 40 años	6	20
Más de 40 años	13	43.33
SEXO		
Femenino	20	66.67
Masculino	10	33.33
ESTADO CIVIL		
Soltero (a)	10	33.33
Casado (a)	14	46.67
Conviviente	5	16.67
Viuda (o)	1	3.33
TIEMPO DE SERVICIO		
Menos de 5 años	6	20
De 5 a 9 años	9	30
De 10 a 14 años	5	16.67
Más de 15 años	10	33.33
TOTAL	30	100

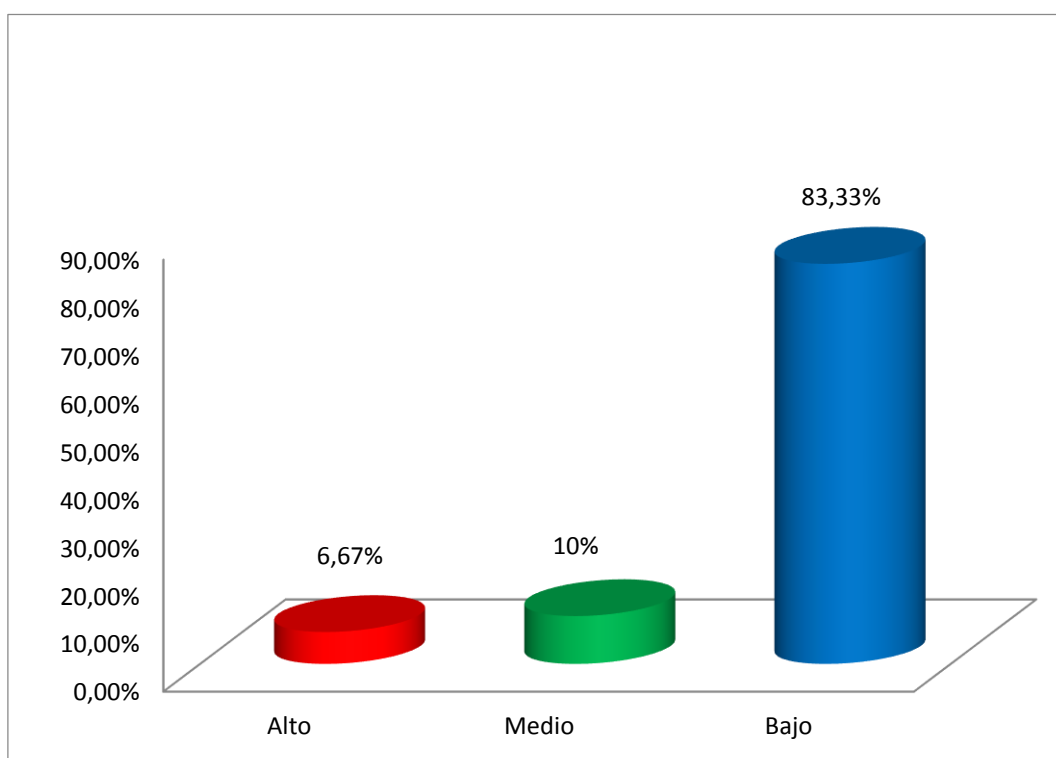
“Respecto a los datos generales de las enfermeras encuestadas según edad se halló que el 43.33% (13) tuvieron de 40 a más y el 16.67% (5) tiene edades que oscila entre 25-30 años. Según su sexo se halló que el 66.67% (20) femenino y que el 33.33% (10) masculino. Según su estado civil el 46.67% (14) casados y el 3.33% (1) viudo. Según su tiempo de servicio el 33.33% (10) tuvieron más de 15 años y el 16.67% (5) tuvieron entre 10 a 14 años de servicio”.

GRÁFICO 1
GRADO DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN AGOTAMIENTO
EMOCIONAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA EN EL HOSPITAL
REGIONAL DE ICA
ENERO 2018



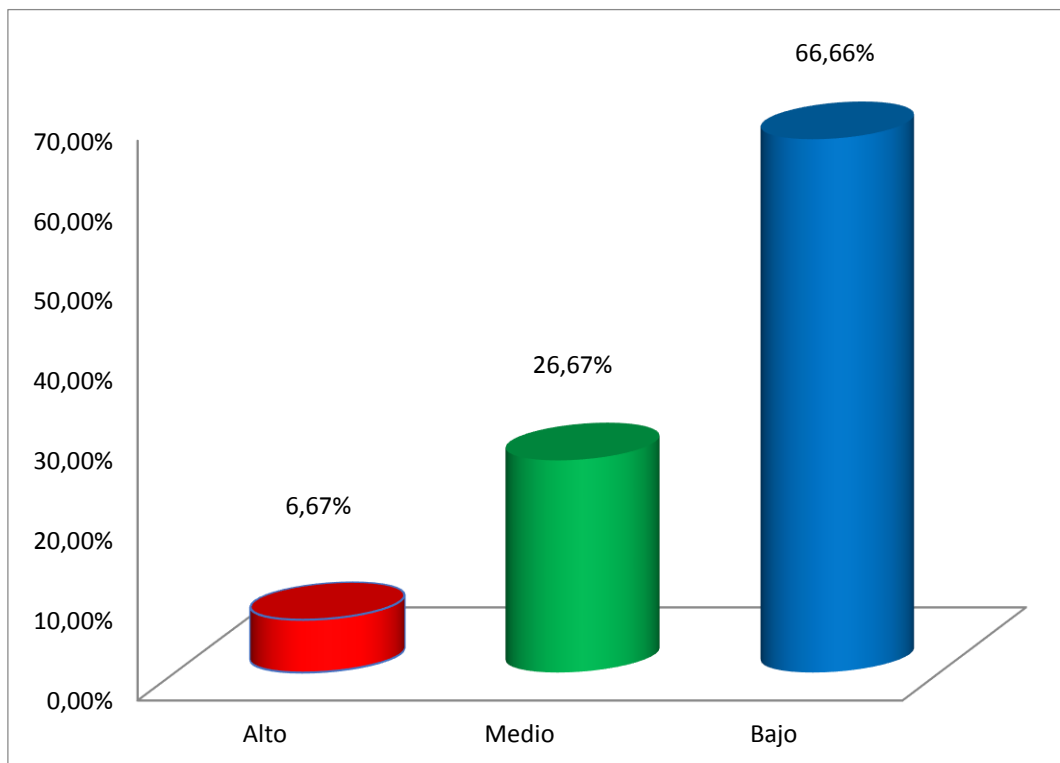
Respecto al grado de estrés laboral según dimensión agotamiento emocional se evidencia que el 96.67% (29) es bajo; que el 3.33% (1) es alto.

GRÁFICO 2
GRADO DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN
DESPERSONALIZACIÓN DE LAS ENFERMERAS
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL
HOSPITAL REGIONAL DE ICA
ENERO 2018



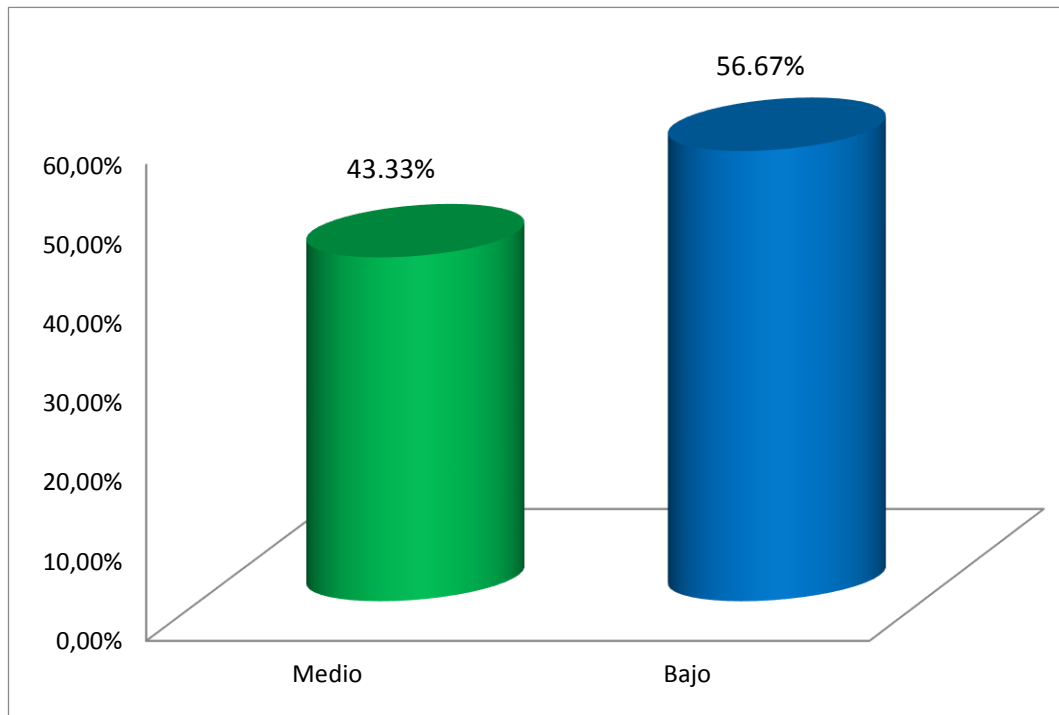
Respecto al grado de estrés laboral según dimensión despersonalización se evidencia que el 83.33% (25) es bajo; que el 10% (3) es medio y el 6.67%(2) es alto.

GRÁFICO 3
GRADO DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN FALTA DE
REALIZACIÓN PERSONAL DE LAS ENFERMERAS EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL
REGIONAL DE ICA
ENERO 2018



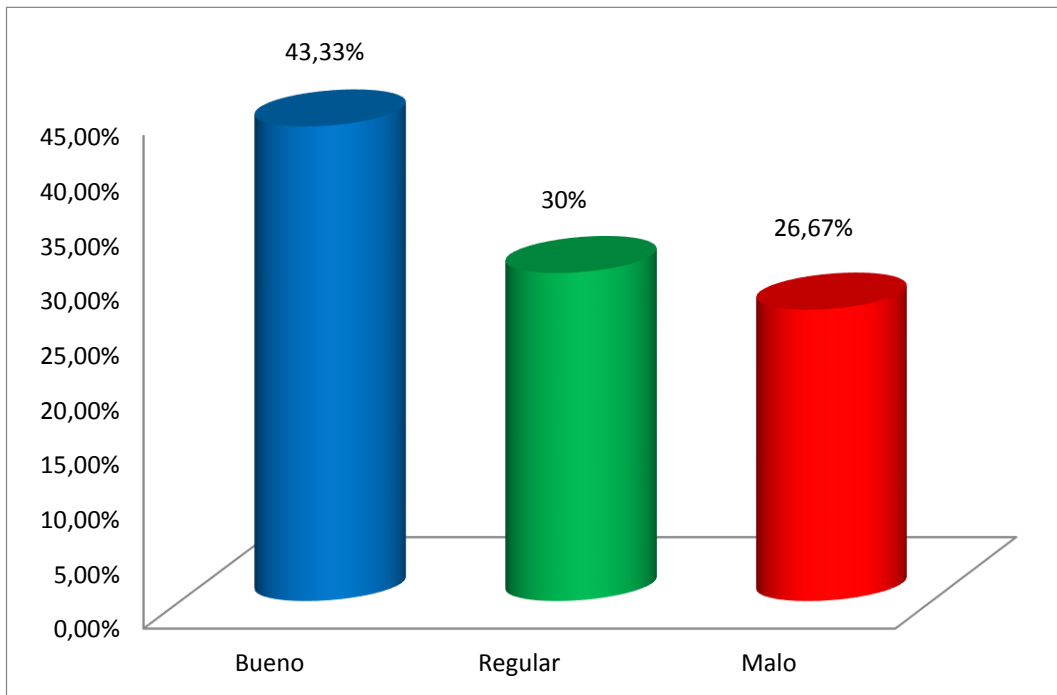
Respecto al grado de estrés laboral según dimensión falta de realización personal se evidencia que el 66.66% (20) es bajo; que el 26.67% (8) es medio y el 6.67%(2) es alto.

GRÁFICO 4
GRADO GLOBAL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN
EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL
DE ICA ENERO 2018



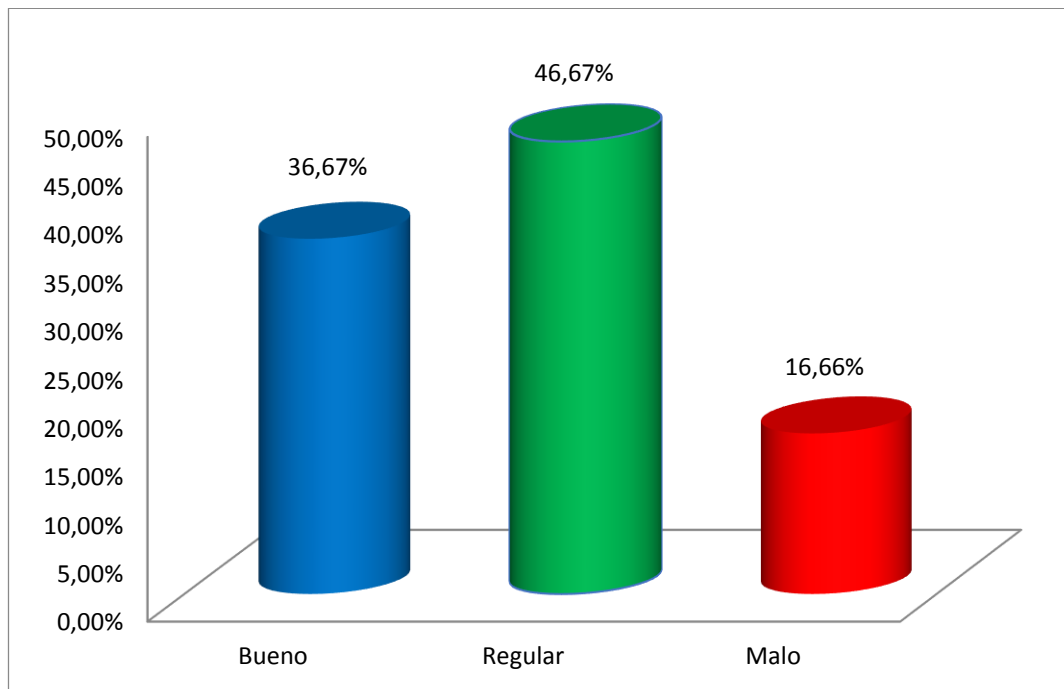
Respecto al grado de estrés laboral se tuvo que el 56.67%(17) presentó un nivel bajo, el 43.33% (11) tuvo nivel medio y no existió niveles altos de estrés.

GRAFICO 5
DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA SEGÚN DIMENSIÓN DESEMPEÑO
ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL
REGIONAL DE ICA
ENERO 2018



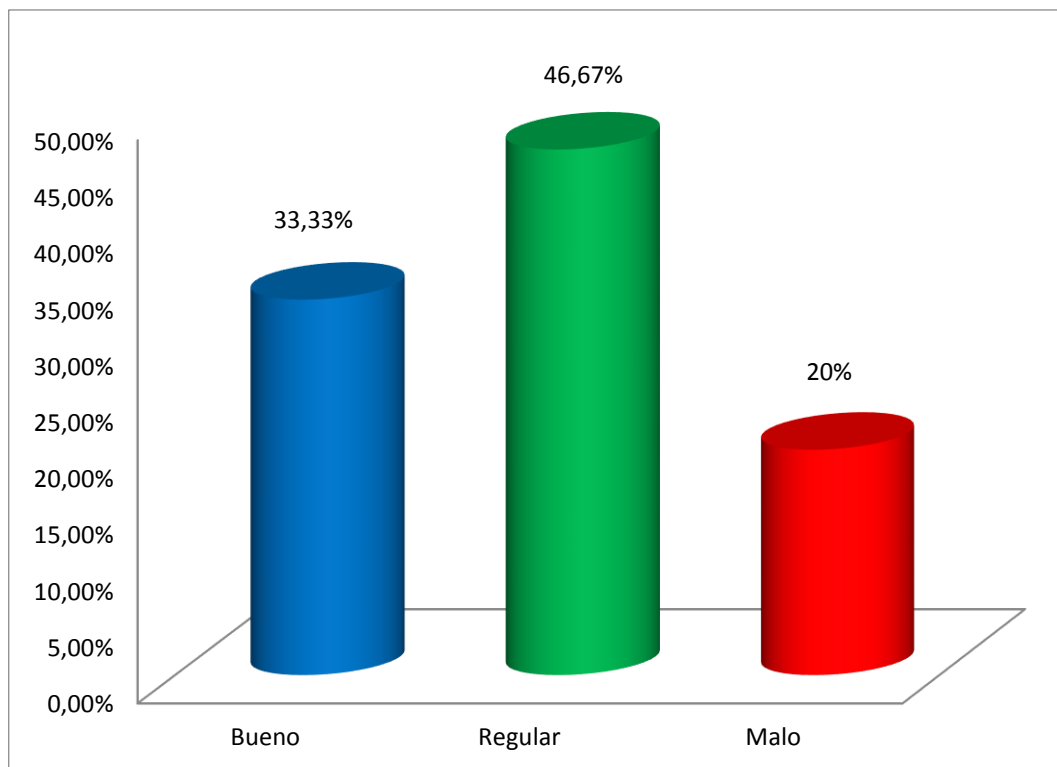
“Respecto al desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia referente a la dimensión de desempeño asistencial se evidencia que el 43.33%(13) es bueno; que el 30% (9) es regular y el 26.67% (8) es malo”.

GRÁFICO 6
DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA SEGÚN DIMENSIÓN DESEMPEÑO
ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL
REGIONAL DE ICA
ENERO 2018



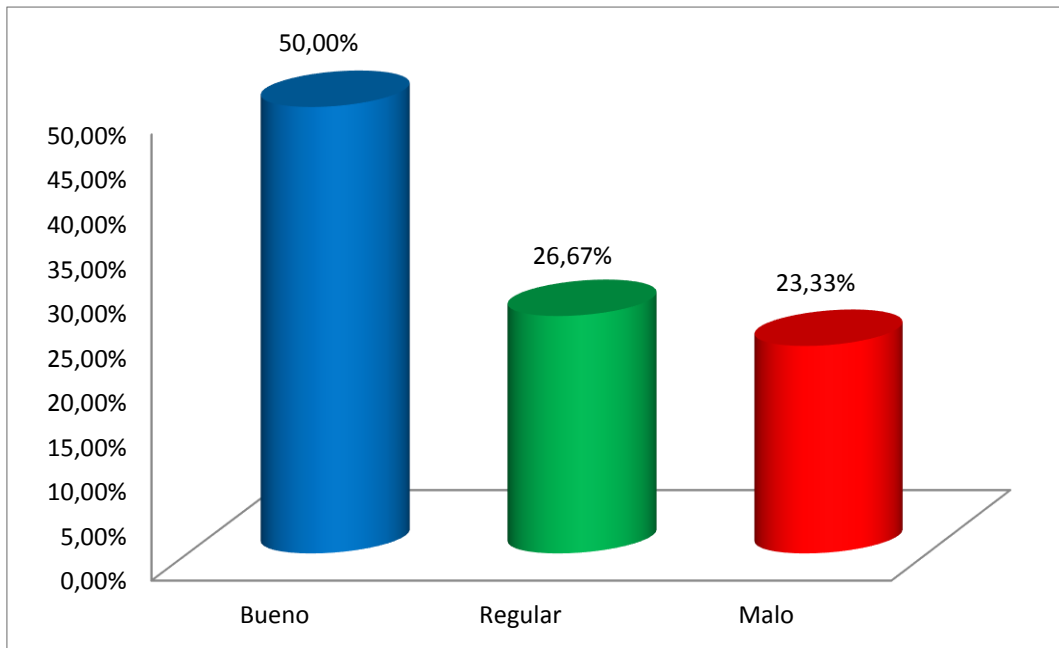
“Respecto al desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia referente a la dimensión de desempeño administrativo se evidencia que el 46.67%(14) es regular; que el 36.67% (11) es bueno y el 16.66% (5) es malo”.

GRÁFICO 7
DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA SEGÚN DIMENSIÓN DESEMPEÑO
DOCENTE EN EL HOSPITAL
REGIONAL DE ICA
ENERO 2018



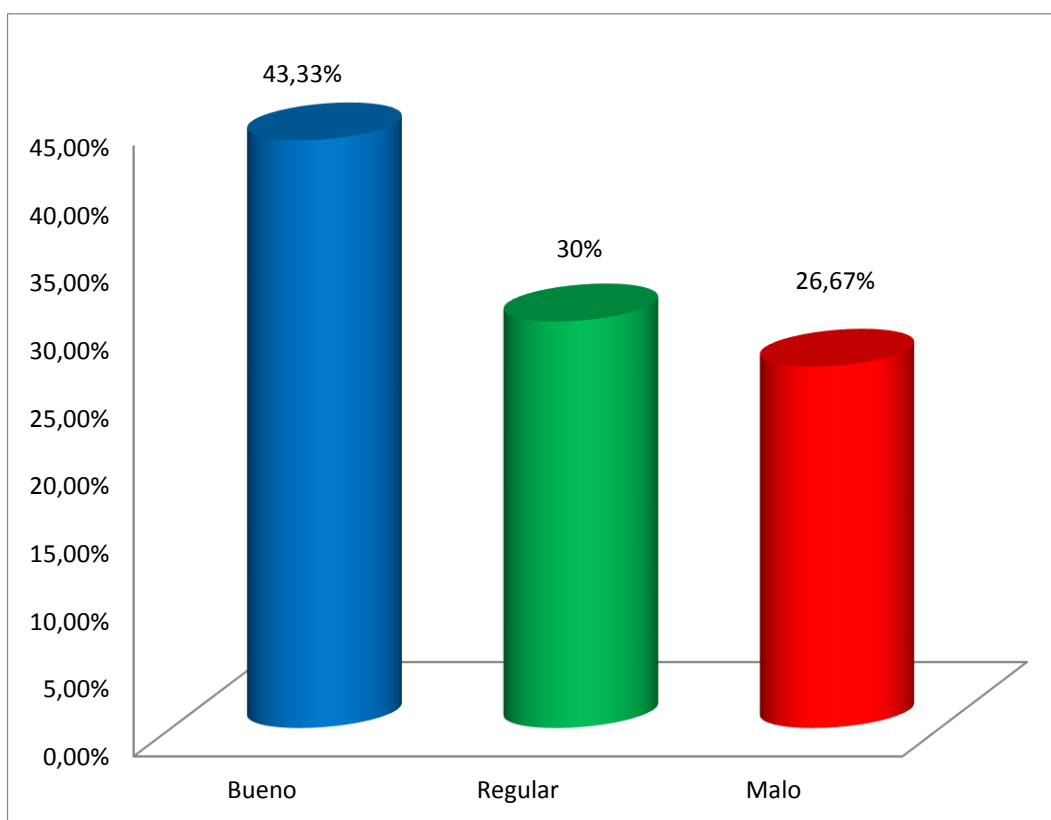
“Respecto al desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia referente a la dimensión de desempeño docente se evidencia que el 46.67%(14) es regular; que el 33.33% (10) es bueno y el 20% (6) es malo”.

GRÁFICO 8
DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA SEGÚN DIMENSIÓN DESEMPEÑO
INVESTIGATIVO EN EL HOSPITAL
REGIONAL DE ICA
ENERO 2018



Respecto al desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia referente a la dimensión de desempeño investigativo se evidencia que el 50%(15) es bueno; que el 26.67% (8) es regular y el 23.33% (7) es malo.

GRÁFICO 9
DESEMPEÑO GLOBAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA
ENERO 2018



Respecto al desempeño global de las enfermeras en el servicio de emergencia se evidencia que el 43.33 % (13) es bueno; que el 30% (9) es regular y el 26.67% (8) es malo.

IV.b DISCUSIÓN: Luego de presentar los resultados se procedió a realizar un análisis y comparación con los antecedentes de estudio, que a continuación se presenta:

TABLA N°1: Respecto a los datos generales de las enfermeras encuestadas según edad se halló que el 43.33% tuvieron de 40 a más y el 16.67% tiene edades que oscila entre 25-30 años. Según sexo se halló que el 66.67% femenino y que el 33.33% masculino. Según su estado civil el 46.67% casados y el 3.33% viudos. Según su tiempo de servicio el 33.33% tuvieron más de 15 años de servicio y el 16.67% tuvieron entre 10 a 14 años de servicio. Según De León A. ⁸ el 59% corresponden a sexo masculino lo que constituye el mayor porcentaje de personal que labora en dicho servicio y el 41% corresponde a sexo femenino.

Según los datos confrontados difiere a lo relacionado con la investigación, donde predomina el sexo femenino; la mayoría presenta más de 40 años por lo que la edad y el estado civil donde la mayoría son casadas puede ser un factor que favorezca a la presencia de estrés ya que existe la carga familiar, otra situación es que la mayoría tienen más de 15 años de servicio esto puede ser ambivalente ya que el tener más tiempo y experiencia en el campo puede mejorar su desempeño y el manejo del estrés.

En el gráfico 1: Respecto al grado de estrés laboral según dimensión agotamiento emocional se evidencia que el 96.67% es bajo; que el 3.33% es alto. Según lo expresado por De León A. ⁸ el 58.33% se ha sentido bien ya que nunca ha manifestado sentirse defraudado de su trabajo, tampoco agotado, fatigado, desgastado y emocionalmente se percibe que está motivado y satisfecho con su trabajo, sin embargo una media de 29.33% algunas veces presenta problemas de estrés y una media de 1.33% sí manifiesta problemas de estrés, siempre se siente defraudado, agotado, fatigado, y emocionalmente siente que se está endureciendo por lo que se debe centrar la atención en este personal para que no avance el estrés en

ellos. Según Curiñaupa L.¹⁴ En la dimensión agotamiento emocional, 56% es medio, 25% bajo y 19% alto.

El cansancio emocional es una preocupación hoy en día, es por ello que implica enfrentar el aumento y la necesidad en el campo laboral, además para muchos la presión no termina con el trabajo debido que a través de la historia cambia las causas y efectos relacionado con el agotamiento emocional, dado que la compresión de los sentimientos y creencia tiene una profunda influencia, ya que es difícil padecer debido a la rutina del trabajo.

En el gráfico 2: Respecto al grado de estrés laboral según dimensión despersonalización se evidencia que el 83.33% es bajo; que el 10% es medio y el 6.67% es alto. Según De León A.⁸ el 58.33% se ha sentido bien ya que nunca ha manifestado sentirse defraudado de su trabajo, tampoco agotado, fatigado, desgastado y emocionalmente se percibe que está motivado y satisfecho con su trabajo, sin embargo una media de 29.33% algunas veces presenta problemas de estrés y una media de 1.33% sí manifiesta problemas de estrés, siempre se siente defraudado, agotado, fatigado, y emocionalmente siente que se está endureciendo por lo que se debe centrar la atención en este personal para que no avance el estrés en ellos. Según Curiñaupa L.¹⁴ “En la dimensión despersonalización el 62% tiene estrés medio, el 19% tiene estrés bajo y alto.

La despersonalización en el estrés laboral se trata de una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos y actitudes para la persona donde implica alteraciones o consecuencias para la organización, cabe destacar que las personas son observadas de forma diferentes por sus actitudes o sentimientos que suele provocar un bloque mental, es por ello que las relaciones interpersonales con los sujetos se destina a buen desarrollo en el proceso de socialización respondiendo a una variedad de patrones o actitudes a mejorar el estrés laboral en el campo laboral.

En el gráfico 3: Respecto al grado de estrés laboral según dimensión falta de realización personal se evidencia que el 66.66% es bajo; que el 26.67% es medio y el 6.67% es alto. Según Curiñaupa L.¹⁴ en la dimensión realización personal 50%(8) es medio, 25% (4) bajo y 25% (4) alto.

Referente a la realización personal destaca las expectativas de eficacia y competencia dado que el trabajo está relacionado a mayor medida, además que la orientación profesional valora que el trabajo, la plenitud de desarrollar habilidades o capacidades, dando posibilidades que el ser humano hallen un sentido de forma en el sistema del trabajo y que al crear herramienta de trabajo tenga por finalidad un medio fundamental para su realización.

En el gráfico 4: En el global se tuvo tenemos que el 56.67%(17) presento un nivel bajo, el 43.33% (11) tuvo nivel medio y no existió niveles altos de estrés. Según Muñoz Y, Osorio D, Robles E, Romero Y.⁷ La prevalencia de Burnout fue del 20.1% (IC 95%: 13,9 26,4) y además el 52,3% están en riesgo de padecerlo. Según Pachas M.⁹ Reporta que el estrés se relaciona de manera inversa con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación negativo alto. Según Rodríguez L, Bazán C.¹² el 47% presento un nivel de estrés bajo, mientras que el 53% mostró nivel alto.

Los resultados coinciden con los contrastados en los antecedentes donde prevalece un nivel bajo de estrés, pero aun así existe un valor medio considerable siendo esto un indicador que si el profesional recibe más presión o exigencia puede desencadenar en niveles altos, pudiendo ser patológico y perjudicial para su desempeño laboral.

En el gráfico 5: “Respecto al desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia referente a la dimensión desempeño asistencial se evidencia que el 43.33% es bueno; que el 30% es regular y el 26.67% es malo. Según Rodríguez L, Bazán C.¹² los resultados hallados muestran

que el 45% perciben calidad de cuidado inadecuada y el 55% perciben calidad de cuidado adecuada”.

El desempeño asistencial aborda la sistematización a apoyar al individuo en la conservación y el incremento de su salud, dado que responde al cuidado de las personas enfermas y sanas, es decir, ayudarlas a mantener su salud o recuperar las funciones y capacidades deterioradas por un proceso patológico, ya que demuestra el profesional de salud diferentes maneras de valorar al sujeto y que a través de los tiempos en el campo laboral va en aumento su complejidad y le dan la oportunidad de mejorar y fortalecer los nuevos cambios y retos de la profesión, es por ello que el medio asistencial es parte de los procedimientos y principio que rige a la profesión.

En el gráfico 6: “Respecto al desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia referente a la dimensión de desempeño administrativo se evidencia que el 46.67% es regular; que el 36.67% es bueno y el 16.66% es malo. Según Ortega K. ¹⁰ Se comprobó una relación significativa entre el liderazgo autoritario, el liderazgo centrado en las tareas y el desempeño laboral. Además, se encontró relación significativa entre el liderazgo autoritario con el desempeño administrativo”.

El desempeño laboral también depende de la consideración a cargos que tienen con el personal de enfermería y se relaciona además con los reconocimientos. Permite asegurar que las actividades deban ser desarrolladas por los profesionales en los distintos campos de actuación se realicen de forma sistemática, racional y organizada, asegurando el uso adecuado de los recursos, o sea que el trabajo requerido sea efectuado con el menor gasto posible de tiempo, energía y dinero, pero, siempre compatible con la calidad de trabajo.

En el gráfico 7: Respecto al desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia referente a la dimensión de desempeño docente se

evidencia que el 46.67% es regular; que el 33.33 % es bueno y el 20% es malo. Según las investigaciones realizadas por Cabrejos V, Montenegro A.¹¹ Los resultados reportan que un 13,2% de los docentes está en el nivel regular, un 64,2% siendo el porcentaje más alto se encuentra en el nivel bueno y un 22,6% está en el nivel óptimo.

El desempeño docente en los profesionales de enfermería permiten producir y formar nuevos conocimientos, formación de futuros profesionales y conducir los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como la educación permanente para que este personal pueda continuar su perfeccionamiento siguiendo el avance de la ciencia, impulsa la participación de los estudiantes en las investigaciones que realiza y orienta en los aspectos que desconocen sobre sus funciones.

En el gráfico 8: “Respecto al desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia referente a la dimensión de desempeño investigativo se evidencia que el 50% es bueno; el 26.67% es regular y el 23.33% es malo. Según las investigaciones realizadas por Cabrejos V, Montenegro A.¹¹ Los resultados reportan que un 13,2% de los docentes está en el nivel regular, un 64,2% siendo el porcentaje más alto se encuentra en el nivel bueno y un 22,6% está en el nivel óptimo, en base a competencias investigativas”.

El proceso investigativo, es una actividad inherente al profesional de enfermería, con el objetivo de reforzar su identidad profesional, actividad que debe ser centrarse en la búsqueda de problemas que atraviesan los usuarios y que la enfermera aplique sus cualidades de investigación para aportar en la solución de los mismos, proporcionando una atención de calidad y potencializando el crecimiento profesional.

En el gráfico 9: “Respecto al desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia global se evidencia que el 43.33 %es bueno; que el 30% es regular y el 26.67% es malo. Según Machuca S. ¹³ la disposición del trabajo,

principalmente el sueldo, las bonificaciones, el horario de trabajo y el cumplimiento de las metas programadas se relaciona con el buen desempeño laboral”.

Un profesional competente de enfermería es aquel que basa su cuidado en un enfoque holístico e integral, cuyo objetivo primordial es la preservación de la salud y de la vida de los usuarios, para realizar adecuadamente su labor, la enfermera debe estar apta para actuar y tener un desempeño en el área asistencial, administrativo, de docente e investigativo.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V.a. CONCLUSIONES

1. El grado de estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ica enero 2018 según dimensión agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal es bajo, **por lo tanto, se rechaza la hipótesis derivada 1.**
2. El desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ica enero 2018 según desempeño asistencial y desempeño investigativo es bueno, **por lo tanto, se rechaza la hipótesis para estas dimensiones** y según desempeño administrativo y desempeño docente es regular, **por lo tanto, se acepta la hipótesis para estas dimensiones.**

V.b. RECOMENDACIONES

1. En relación al grado de estrés de los profesionales de enfermería, se le recomienda a la Jefa del Departamento de Enfermería, promover la implementación de estrategias de intervención para prevenir la presencia de estrés en los profesionales ya que afecta en su salud mental y por otro lado reestablecer programas que permitan disminuir o neutralizar las consecuencias negativas del estrés, además de potencializar la formación de redes de apoyo social para fomentar el buen ambiente y clima laboral. Es importante que el Departamento de Enfermería coordine con el Departamento de Psicología, en vista de que en el hospital se han incrementado los profesionales de Psicología y Psiquiatría, quienes tienen las habilidades para brindar sesiones de manejo del estrés en el personal de salud y que la difusión sea extensiva a todo el hospital. De igual modo se sugiere que el servicio social realice sus funciones, a través del programa de bienestar del personal, lo que no se observa en dicha institución.
2. En relación al desempeño de las enfermeras se le recomienda a la Jefa del Departamento de Enfermería, fomentar la mejora en el desempeño laboral, fortaleciendo los conocimientos a través de capacitaciones continuas y actualizadas. Por otro lado se debe sensibilizar al profesional sobre las funciones y áreas de desarrollo de la profesión, logrando tener profesionales íntegros y que puedan desempeñarse en cualquier área de la enfermería sin ningún problema. Se sugiere que las enfermeras que realizan la labor de supervisión cumplan con la función administrativa en todos los servicios, de éste modo se estaría mejorando el desempeño asistencial y administrativo en el Departamento de Enfermería, ya que se considera insuficiente la presencia de una sola supervisora por día en todo el hospital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Estrés laboral va en aumento; depresión y ansiedad afectan la capacidad de trabajo: OMS; 2017 [Internet]. [Fecha de última actualización 11 octubre del año 2017; consultado 22 noviembre del año 2017]. Disponible en: <https://regeneracion.mx/estres-laboral-va-en-aumento-depresion-y-ansiedad-afectan-la-capacidad-de-trabajo-oms/>
2. Valdés J. México, primer lugar en estrés laboral: OMS.2015. [Fecha actualizada 17 de mayo del 2015, Fecha de acceso 22 de noviembre del 2017] Disponible en: <https://www.debate.com.mx/salud/Mexico-primer-lugar-en-estres-laboral-OMS-----20150517-0103.html>
3. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. OIT; 2016 [Internet]. [Fecha de última actualización 28 octubre del año 2016; consultado 23 de noviembre del 2017]. Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
4. Ramón O. La mayor epidemia laboral. El País. Madrid: editado e impreso en Ediciones El País S.L. 2016. [Internet]. [Fecha actualizada 08 de mayo de 2016, Fecha de acceso 23 de noviembre del 2017] Disponible en: https://elpais.com/economia/2016/05/05/actualidad/1462446652_929423.html
5. Yamamoto J. El estrés: un problema para casi el 60 % de los peruanos [Internet]. Perú: Fundación Universia; Noticias; 2017 [Fecha actualizada 17 de febrero del 2017, Fecha de acceso 24 de noviembre del 2017] Disponible en: <http://noticias.universia.edu.pe/cultura/noticia/2017/02/06/1149136/estr-es-problema-casi-60--peruanos.html>
6. "Quispe F. Relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la salud con el clima organizacional del departamento de gineco-obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue. Tacna. 2016. [Tesis

para obtener la licenciatura en enfermería]. [Fecha de acceso el 26 de noviembre del 2017]. URL disponible en": http://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_1ad0adc3dfa02cc44f848e3b1bd86505

7. Muñoz Y, Osorio D, Robles E, Romero Y. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un Hospital de referencia Ibagué. [Tesis para optar el título de Especialista en Epidemiología]. Colombia: Universidad del Tolima, Facultad de Ciencias de la salud, Especialización en Epidemiología Ibagué; 2014. [Fecha de acceso el 26 de noviembre del 2017] Disponible en: <http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/1161/1/RIUT-CEA-spa-2014%20S%C3%ADndrome%20De%20Burnout%20En%20El%20Personal%20De%20Enfermer%C3%ADa%20De%20Un%20Hospital%20De%20Referencia%20Ibagu%C3%A9%202014.pdf>
8. De León A. Estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del Hospital Regional de occidente de Quetzaltenango. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias de la salud, licenciatura en enfermería (FDS); 2014. [Fecha de acceso el 26 de noviembre del 2017]. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/09/02/De-Leon-Adelma.pdf>
9. Pachas M. Estrés laboral del personal de enfermería y el desempeño profesional en el servicio de emergencia del hospital José Casimiro Ulloa. [Tesis para optar el grado académico de Magister en los servicios de la salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de post grado; 2016. [Fecha de acceso el 28 de noviembre del 2017] Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5743/PACHAS_MM.pdf?sequence=
10. Ortega K. Liderazgo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II EsSalud Huánuco. [Tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia en servicios de salud]. Perú: Universidad de Huánuco, Escuela de Post

Grado; 2016. [Fecha de acceso el 30 de noviembre del 2017] Disponible en:

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/260/Informe%20Liderazgo%20y%20desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

11. Cabrejos V, Montenegro A. Nivel de competencias investigativas de los docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán Chiclayo. [Tesis para optar título de licenciada en enfermería]. “Perú: Universidad de Señor de Sipán, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería; 2016. [Fecha de acceso el 02 de diciembre del 2017] URL Disponible en”: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3050/5/Cabrejos%20-%20Montenegro.pdf>
12. Rodríguez L, Bazán C. Estrés laboral de la enfermera y calidad de cuidado percibido por el adulto del servicio de emergencia hospital regional docente Trujillo. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de ciencias de la salud, Escuela Profesional de Enfermería; 2015. [Fecha de acceso el 02 de diciembre del 2017] Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1695/1/RE_ENFER_ESTRES-LABORAL.ENFER-CALID.CUIDAD-ADULTO_TESIS.pdf
13. Machuca S. Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I EsSalud - Tingo María. Perú. [Tesis Para optar el grado académico de Magister en Gerencia en Servicios de Salud]. Perú: Universidad de Huánuco, Escuela de Post Grado; 2014. [Fecha de acceso el 06 de diciembre del 2017]. URL Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/280/SORIA%20MACHUCA%20SAMUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Curiñaupa L. Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho. [Para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastres]. Perú:

- Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Escuela de Post-Grado; 2013. [Fecha de acceso el 06 de diciembre del 2017]. URL Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4439/1/Curina_aupa_Guzman_Liliana_Cristina_2014.pdf
15. Rodríguez R, Hermosilla S. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Med. segur. trab. vol.57 supl.1 Madrid 2011
 16. "Selye H. Stress and disease. Science 1955; 122: 625-31. [Fecha de acceso el 12 de diciembre del 2017]. URL disponible en": <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1288/00005537-195507000-00002>
 17. Karasek R, Theorell T, Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life. New York: Basic Books; 1990.
 18. Lazarus R L. y Folkman S. Stress, Appraisal, and Coping. New York: Springer; 1984
 19. Organización Mundial de la Salud [Página principal en Internet] programas y proyectos. La organización del trabajo y el estrés; 2017 [Fecha consultada 12 diciembre del 2017]. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
 20. Rodríguez M. Tipos de estrés y sus desencadenantes. [Sede web]. Psicología y mente; 2017 [Fecha de acceso 12 diciembre 2017]. Disponible en: <https://psicologiaymente.net/clinica/tipos-de-estres>
 21. "Fernández V. Estrés laboral. [Sede web]. Web Consultas; 2017 [Fecha de acceso 13 diciembre 2017]. Disponible en": <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/causas-del-estres-laboral>
 22. Mansilla F. Estrés laboral. [Sede web]. Psicología online; 2017 [Fecha de acceso 13 diciembre 2017]. Disponible en: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_5.shtml
 23. Davalos H. Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa. Lima. 2005. [Fecha de acceso 14

- diciembre 2017]. Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1029/Davalos_ph.pdf?sequence=1
24. "Villaseñor B. Test para medir el burnout. [Sede web]. Uhma salud; 2013 [Fecha de última actualización 08 de mayo del 2013, Fecha de acceso 16 diciembre 2017]. Disponible en":
<https://www.uhmasalud.com/bid/289981/Test-para-medir-el-burnout>
25. Rodriguez S. Cuestionario del burnout. [Sede web]. Maslach Burnout Inventory (MBI); 2017 [Fecha de acceso 16 diciembre 2017]. Disponible en:
https://www.iesfranciscodelosrios.es/sites/default/files/users/10/arch/cuestionario_burnout.pdf
26. León A. Enfermería ciencia y arte del cuidado. Cuba: Rev cubana Enfermer v.22 n.4 Ciudad de la Habana; 2006
27. Hernández M. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Enferm. Univ. vol.9 no.1 México ene. /mar. 2012
28. Castillo I, Beltrán A, Barroso L, López A, Sánchez A. Desempeño profesional, satisfacción y condiciones laborales de egresados de la Facultad de Enfermería de la Universidad de Cartagena. Colombia: Revista iberoamericana de educación e investigación en enfermería; 2013.
29. "Taynys E. Tareas básicas de enfermería. [Internet] Blogger; 2013 [fecha de última actualización 08 de febrero de 2013, Fecha de acceso 18 de diciembre 2017]. Disponible en":
<http://tareasbasicasdeenfermeria.blogspot.pe/2015/02/funciones-de-enfermeria.html>
30. López J, Barahona N, Estrada M, Favela M, Tanori F. Evaluación de competencias del profesional de enfermería que labora en hospitales públicos y privados. Costa Rica: Revista de enfermería actual de Costa Rica. Num.27; 2014.

31. Zabalegui A. El rol del profesional en enfermería. España: Aquichán vol.3 no.1 Bogotá Jan. /Dec. 2003
32. Hernández A. Centros reguladores de urgencias y emergencias – CRUE. [Diapositiva]. Colombia: SlideShare; 2015. 30 diapositivas. [Fecha última de actualización el 13 de diciembre del 2015, consultado el 22 de diciembre del 2017]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/AlejandroHernandez7/centros-reguladores-de-urgencias-y-emergencias-crue>
33. Ministerio de salud pública. Cuidados de enfermería por emergencia. Hospital Universitario de Guayaquil. Ecuador. 2013. “[Fecha de acceso el 23 de diciembre del 2017]. URL disponible en”: <http://www.hug.gob.ec/index.php/servicios/unidad-de-cuidados-de-enfermeria/cuidados-de-enfermeria/cuidados-de-enfermeria-por-emergencia>
34. “Albornoz J, Ambrosetto A, Fortuna A, Picardi M. El cuidado. [Internet] Blogger; 2012 [fecha de última actualización 14 de junio de 2012, Fecha de acceso 23 diciembre 2017]. Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/callista-roy.html>
<http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/dorothy-jhonson.html>”
35. Escalante E. Relación entre gestión del cuidado y atención de calidad percibida por los profesionales de enfermería en los módulos y servicios del hospital de alta especialidad. Tesis Presentada en cumplimiento parcial de los requisitos para el grado de Maestría en Educación. Montemorelos, México: Universidad de Montemorelos, 2010. Pág. 19.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Benavent M, et al. Fundamentos de Enfermería. España: DAE. Grupo Paradigma. Enfermería 21; 2002.
- ✓ Buendía J. Estrés Laboral y Salud. España: Editorial Biblioteca, S. L; 1998. p. 65 – 73.
- ✓ Del Hoyo M. "Estrés laboral". Ed, España. Edit.: INST, 1997.
- ✓ Durand J. Nivel de stress en enfermeras en hospitales nacionales de Lima Metropolitana. Revista Anales de la facultad de Medicina.2002; 64: 38.
- ✓ Enríquez C, Sánchez A, Gertrudis S, Daberkow F, Ruiz M, Castellanos E. Estresores laborales en personal de enfermería identificados mediante una escala de adaptación. Revista Desarrollo Científico en Enfermería 2009; 17 (03): 110- 112
- ✓ Escalante E. Relación entre gestión del cuidado y atención de calidad percibida por los profesionales de enfermería en los módulos y servicios del hospital de alta especialidad. Tesis Presentada en cumplimiento parcial 38 de los requisitos para el grado de Maestría en Educación. Montemorelos, México: Universidad de Montemorelos, 2010. Pág. 19.
- ✓ Fornes J. "Respuesta emocional al estrés laboral". España. Revista de Enfermería Rol. Año XVII N 186. Ediciones Rol S.A., Barcelona España; 1994.
- ✓ Hederich C, Caballero C. Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. Revista CES Psicología. Vol. 9. N° 1. Colombia. 2016. Pág. 1 – 15.
- ✓ Rodríguez J. Fundamentos de Enfermería Especializada. México: Ed. Interamericana McGraw-Hill; 1997.
- ✓ Kérouac S. El Pensamiento Enfermero. España: Masson S.A.; 1996.
- ✓ Sarella H, Paravic T. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). Cienc. Enferm. 2002; 8(2):37-48.

- ✓ Rodríguez E, Silva L. Construcción de un índice de condiciones laborales por Estados para México. *Gestión y Política Pública* 2009; XVIII (1):149-178.
- ✓ Martínez M, Briones R, Cortes J. Metodología de la investigación para el área de la salud. 2da ed. México: McGraw-Hill – Interamericana Editores S.A de C.V;2013

ANEXOS

ANEXO 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE I GRADO DE ESTRÉS LABORAL	Relación entre el individuo y el entorno evaluado como amenazante y que desbordan su recurso debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y pone en peligro su bienestar.	Son las respuestas expresadas por las enfermeras acerca de las reacciones físicas y psicoemocionales que se produce en el servicio de emergencia en el aspecto cansancio emocional, despersonalización y realización personal. El cual fue obtenido a través del inventario de Maslach	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agotamiento emocional • Despersonalización 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agotamiento del trabajo ➤ Cansancio emocional ➤ Desgaste emocional ➤ Frustración en el trabajo ➤ Limitación física • Trato a pacientes como objetos • Dureza en el trato • Indiferencia ante la situación de los pacientes. • Siento que las personas me culpan por lo que les pasa.

		y cuyos valores finales fueron: Alto, medio y bajo.	✓ Falta de realizacion personal	<ul style="list-style-type: none">✓ Siento que puedo entender a los pacientes.✓ Siento que trato con eficacia a los pacientes✓ Energía para el trabajo✓ Facilidad para crear un buen clima con los pacientes.✓ Me siento reconfortado después de tratar con los pacientes✓ Valoración del trabajo✓ Siento que mis problemas emocionales son bien tratados en mi trabajo.
--	--	---	---------------------------------	--

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE II DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS	<p>Son las actividades inherentes a cada función que implica realizar el proceso de enfermería</p>	<p>Actividades que realiza la enfermera dirigidas a proporcionar, organizar, realizar y contribuir al desarrollo profesional y mejoramiento de la salud. El cual se medirá a través de una encuesta cuyo valor final será:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bueno • Regular • Malo 	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño asistencial 	<ul style="list-style-type: none"> • Brinda atención oportuna, segura y eficaz al paciente. • Realiza valoración del paciente. • Toma datos a filiación y verifica identidad. • Obtiene información sobre la situación de salud. • Controla signos vitales • Observa signos y síntomas • Toma acciones en casos de primeros auxilios. • Pone al paciente en contacto con el médico. • Planea, organiza, dirige y brinda atención de forma inmediata.

			<ul style="list-style-type: none">✓ Desempeño Administrativo	<ul style="list-style-type: none">• Realiza procedimientos de enfermería.• Alivia la tensión emocional del paciente.• Mantiene comunicación con la familia.• Brinda educación al paciente y familia.• Brinda soporte emocional al moribundo y la familia✓ Administra el cuidado directo del paciente.✓ Tiene actualizados los registros y kardex.✓ Supervisa al personal técnico en enfermería.✓ Realiza trámites de admisión, alta e interconsultas.
--	--	--	--	---

			<p>➤ Desempeño Docente</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Realiza coordinaciones con los demás servicios de salud.✓ Coordina con el equipo de salud la atención.➤ Promueve desarrollo de juicios críticos y reflexivos a los estudiantes.➤ Promueve la construcción de nuevos conocimientos a otros colegas y estudiantes.➤ Impulsa la participación de los profesionales o estudiantes en investigaciones.➤ Orienta a los enfermeros y estudiantes en aspectos que desconocen.▪ Conoce los problemas de mayor incidencia en el servicio de emergencia.
--	--	--	----------------------------	---

			<ul style="list-style-type: none">▪ Desempeño Investigativo	<ul style="list-style-type: none">▪ Conoce la metodología de la investigación.▪ Conoce la elaboración de investigaciones en salud.▪ Participa en investigaciones realizadas por otros profesionales en emergencia.▪ Está capacitado en conocimientos sobre investigación
--	--	--	---	---



ANEXO 2 INSTRUMENTO

PRESENTACIÓN

Buenos días mi nombre es Ramos Cahuancama Evelyn del Rosario soy bachiller de enfermería de la UPSJB, estoy realizando un estudio de investigación. A continuación, se le presenta un cuestionario cuyo objetivo es recolectar datos sobre, es de carácter anónimo y confidencial. Agradeciendo su gentil participación y valiosa información.

I.DATOS PERSONALES

1. Edad:

- a) 25-30 años
- b) 31-35 años
- c) 35-40 años
- d) 40 a mas

2. Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Estado civil:

- a) Soltera(o)
- b) Casada(o)
- c) Conviviente
- d) Viuda(o)

4. Tiempo de servicio:

- a) Menos de 5 años
- b) De 5 a 9 años
- c) De 10 a 14 años
- d) Más de 15 años

INSTRUCCIONES

Marca con un aspa la alternativa que corresponda:

A. GRADO DE ESTRÉS LABORAL

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

N°	CUESTIONARIO BURNOUT							
AGOTAMIENTO EMOCIONAL		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
5	Siento que mi trabajo me está desgastando							
6	Me siento frustrado en mi trabajo							
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
DESPERSONALIZACION								
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
11	Siento que me he hecho más duro con la gente							

12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente									
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes									
14	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas									
FALTA DE REALIZACION PERSONAL										
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes									
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes									
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo									
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo									
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes									
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes									
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo									
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada									

MUCHAS GRACIAS

B. DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

Estimado/a profesional de enfermería pido que marque el siguiente instrumento que permitirá conocer el desempeño de las enfermeras predominante en el servicio de emergencia; para lo cual debe marcar con "X" en las preguntas señalando la opción que crea conveniente, el instrumento es confidencial y anónimo, agradezco su colaboración y honestidad en el desarrollo de este cuestionario.

1. Nunca

2. Casi nunca

3. A veces

4. Casi siempre

5. Siempre

N°	DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA	DESEMPEÑO ASISTENCIAL				
		1	2	3	4	5
1	Usted brinda atención de enfermería oportuna, segura y eficaz al paciente en situación de emergencia					
2	Usted efectúa la valoración inmediata del estado físico y mental en que llega el paciente					
3	Usted Toma datos de filiación y verifica el documento que acredite su derecho de atención.					
4	Usted obtiene información sobre la ocurrencia del problema que motiva la atención, las circunstancias en que se presentó y las manifestaciones desde la ocurrencia del problema o accidente hasta el momento de la atención					
5	Usted controla los signos vitales de los pacientes que llegan a la emergencia					

6	Usted observa las manifestaciones más resaltantes que estén anunciando o determinen la existencia de una condición crítica en el paciente					
7	Usted toma decisiones inmediatas para dar primeros auxilios cuando la situación lo requiera.					
8	Usted pone al paciente en contacto inmediato con el médico que más se relaciona con el problema del paciente y colabora con en el examen, en la realización de pruebas diagnósticas y en las medidas de tratamiento.					
9	Usted prepara al paciente para la consulta médica cuando la situación así lo requiera.					
10	Usted planea, organiza, dirige y brinda la atención de enfermería en forma inmediata y reajustando el plan según el tratamiento médico y la evolución del paciente					
11	Usted realiza procedimientos diversos, tales como intubaciones, curación de heridas, administración de medicamentos según la necesidad del paciente u orden médica.					
12	Usted alivia la tensión emocional que presenta el paciente, producto de lo inesperado de su problema, del ambiente desconocido, del temor de la muerte o la pérdida de su integridad física.					
13	Usted mantiene comunicación con los familiares o acompañantes del paciente a través de la palabra apropiada en el momento oportuno y transmitiéndoles información sobre los progresos del paciente					
14	Usted educa al paciente y familiares respecto a su mejor contribución para la pronta recuperación y la conducta a seguir para evitar episodios similares					
15	Usted brinda atención al moribundo y su familia					
DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO						

16	Usted administra el cuidado directo de los pacientes					
17	Usted tiene al día los registros de enfermería como las anotaciones en las historias clínica y el Kardex					
18	Usted supervisa el personal técnico en enfermería					
19	Usted realiza los trámites de admisión, alta y de difusión en coordinación con la enfermera jefa.					
20	Usted realiza la coordinación interna (con otros servicios para la hospitalización).					
21	Usted coordina con el equipo de salud el cuidado del paciente					
DESEMPEÑO DOCENTE						
22	Usted promueve el desarrollo de juicios críticos y reflexivos en el estudiante.					
23	Usted promueve la construcción de nuevos conocimientos en el estudiante a través de la investigación					
24	Usted impulsa la participación de los estudiantes en las investigaciones que el realiza.					
25	Usted orienta a los estudiantes en aspectos que desconocen sobre sus funciones					
DESEMPEÑO INVESTIGATIVO						
26	Usted conoce los problemas de mayor incidencia en los servicios de emergencia.					
27	Usted conoce la metodología de investigación					
28	Usted participa en las investigaciones realizadas por equipo de emergencia					
29	Usted está capacitado o se está capacitando en aspectos de investigación.					

MUCHAS GRACIAS

ANEXO 3

TABLA DE CÓDIGOS

DATOS GENERALES DEL CUESTIONARIO

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	CODIGO
EDAD	25 a 30 años	1
	31 a 35 años	2
	35 a 40 años	3
	Más de 40 años	4
SEXO	Masculino	1
	Femenino	2
ESTADO CIVIL	Soltera	1
	Casada	2
	Divorciada	3
	Viuda (o)	4
TIEMPO DE SERVICIO	Menos de 5 años	1
	De 5 a 9 años	2
	De 10 a 14 años	3
	Más de 15 años	4

**TABLA DE CODIFICACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE GRADO DE
ESTRÉS LABORAL**

GRADO DE ESTRÉS LABORAL							
ITEMS	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	UNA POCAS VECES A LA	TODOS LOS DIAS
1	0	1	2	3	4	5	6
2	0	1	2	3	4	5	6
3	0	1	2	3	4	5	6
4	0	1	2	3	4	5	6
5	0	1	2	3	4	5	6
6	0	1	2	3	4	5	6
7	0	1	2	3	4	5	6
8	0	1	2	3	4	5	6
9	0	1	2	3	4	5	6
10	0	1	2	3	4	5	6
11	0	1	2	3	4	5	6
12	0	1	2	3	4	5	6
13	0	1	2	3	4	5	6
14	0	1	2	3	4	5	6
15	0	1	2	3	4	5	6
16	0	1	2	3	4	5	6
17	0	1	2	3	4	5	6
18	0	1	2	3	4	5	6
19	0	1	2	3	4	5	6
20	0	1	2	3	4	5	6
21	0	1	2	3	4	5	6
22	0	1	2	3	4	5	6

**TABLA DE CODIFICACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DESEMPEÑO
DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA**

DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA					
ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	1	2	3	4	5
2	1	2	3	4	5
3	1	2	3	4	5
4	1	2	3	4	5
5	1	2	3	4	5
6	1	2	3	4	5
7	1	2	3	4	5
8	1	2	3	4	5
9	1	2	3	4	5
10	1	2	3	4	5
11	1	2	3	4	5
12	1	2	3	4	5
13	1	2	3	4	5
14	1	2	3	4	5
15	1	2	3	4	5
16	1	2	3	4	5
17	1	2	3	4	5
18	1	2	3	4	5
19	1	2	3	4	5
20	1	2	3	4	5
21	1	2	3	4	5
22	1	2	3	4	5
23	1	2	3	4	5
24	1	2	3	4	5
25	1	2	3	4	5
26	1	2	3	4	5
27	1	2	3	4	5
28	1	2	3	4	5
29	1	2	3	4	5

ANEXO Nº 4
MEDICIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA A TRAVÉS DE ESCALA DE
STANONES

1.- Se calculó la Media $X = 125.66$

2.- Se calculó la Desviación Estándar $DS = \sqrt{ST^2} = 3.97$

3.- Se estableció valores para a y b

$$a = X - 0.75 (DS)$$

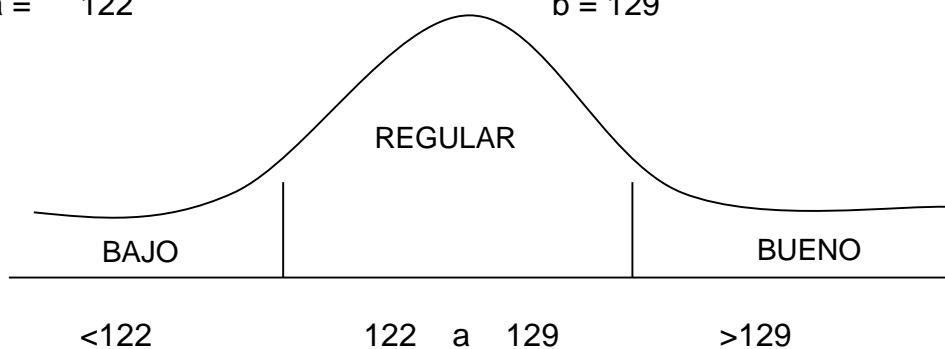
$$b = X + 0.75 (DS)$$

$$a = 125.66 - (0.75 \times 3.97)$$

$$b = 125.66 + (0.75 \times 3.97)$$

$$a = 122$$

$$b = 129$$



CATEGORÍAS:

INTERVALO

Bueno

> 129

Regular

(129 a 122) puntos

Malo

< 122 puntos

**MEDICIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS
SEGÚN DIMENSIÓN ASISTENCIAL EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA A TRAVÉS DE ESCALA DE STANONES**

1.- Se calculó la Media $X = 66.03$

2.- Se calculó la Desviación Estándar $DS = \sqrt{ST^2} = 2.62$

3.- Se estableció valores para a y b

$$a = X - 0.75 (DS)$$

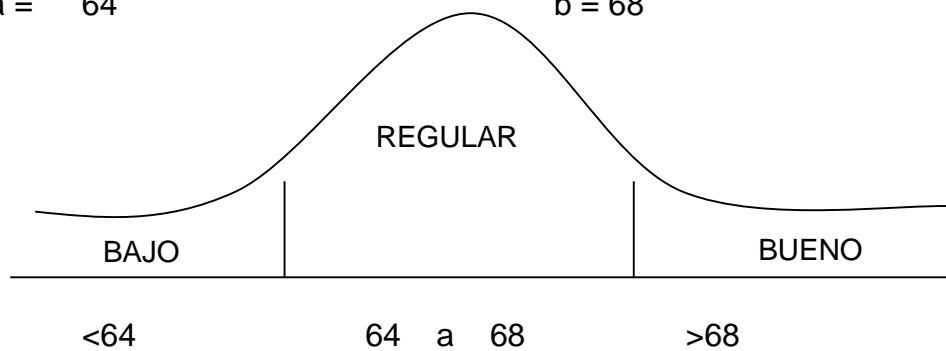
$$b = X + 0.75 (DS)$$

$$a = 66.03 - (0.75 \times 2.62)$$

$$b = 66.03 + (0.75 \times 2.62)$$

$$a = 64$$

$$b = 68$$



CATEGORÍAS:

INTERVALO

Bueno

> 68

Regular

(64 a 68) puntos

Malo

< 64 puntos

**MEDICIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS
SEGÚN DIMENSIÓN ADMINISTRATIVA EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA A TRAVÉS DE ESCALA DE STANONES**

1.- Se calculó la Media $X = 27$

2.- Se calculó la Desviación Estándar $DS = \sqrt{ST^2} = 1.78$

3.- Se estableció valores para a y b

$$a = X - 0.75 (DS)$$

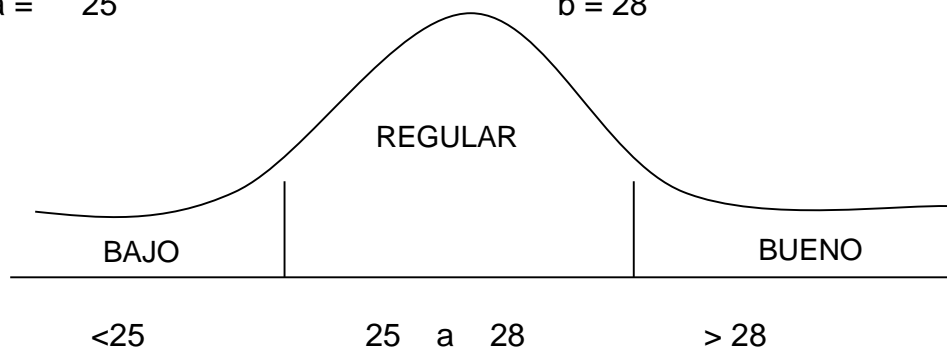
$$b = X + 0.75 (DS)$$

$$a = 27 - (0.75 \times 1.78)$$

$$b = 27 + (0.75 \times 1.78)$$

$$a = 25$$

$$b = 28$$



CATEGORÍAS:

INTERVALO

Bueno

> 28

Regular

(25 a 28) puntos

Malo

< 25 puntos

**MEDICIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS
SEGÚN DIMENSIÓN DOCENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
A TRAVÉS DE ESCALA DE STANONES**

1.- Se calculó la Media $X = 16.3$

2.- Se calculó la Desviación Estándar $DS = \sqrt{ST^2} = 1.64$

3.- Se estableció valores para a y b

$$a = X - 0.75 (DS)$$

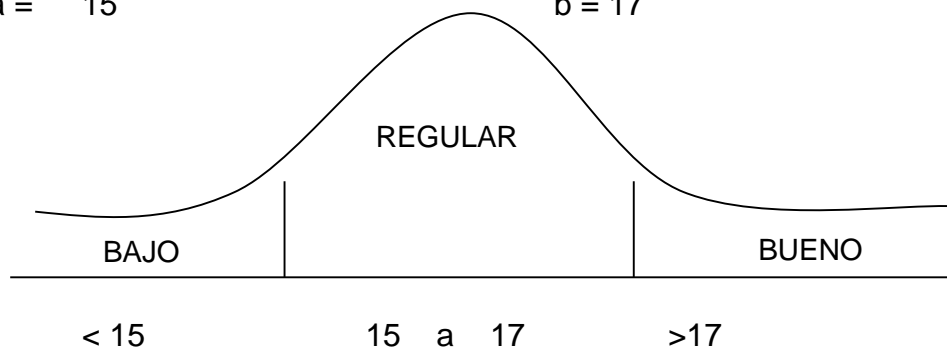
$$b = X + 0.75 (DS)$$

$$a = 16.3 - (0.75 \times 1.64)$$

$$b = 16.3 + (0.75 \times 1.64)$$

$$a = 15$$

$$b = 17$$



CATEGORÍAS:

INTERVALO

Bueno

> 17

Regular

(15 a 17) puntos

Malo

< 15 puntos

**MEDICIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS
SEGÚN DIMENSIÓN INVESTIGATIVA EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA A TRAVÉS DE ESCALA DE STANONES**

1.- Se calculó la Media $X = 16.33$

2.- Se calculó la Desviación Estándar $DS = \sqrt{ST^2} = 1.71$

3.- Se estableció valores para a y b

$$a = X - 0.75 (DS)$$

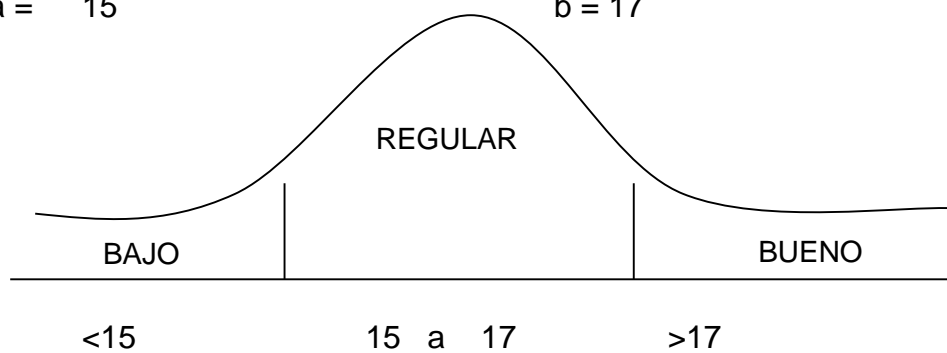
$$b = X + 0.75 (DS)$$

$$a = 16.33 - (0.75 \times 1.71)$$

$$b = 16.33 + (0.75 \times 1.71)$$

$$a = 15$$

$$b = 17$$



CATEGORÍAS:

INTERVALO

Bueno

> 17

Regular

(15 a 17) puntos

Malo

< 15 puntos

ANEXO 5

TABLA MATRIZ DE VARIABLES

N	DATOS GENERALES				GRADO DE ESTRÉS LABORAL																								T	
					AGOTAMIENTO EMOCIONAL										DESPERSONALIZACION						REALIZACION PERSONAL									
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ST	10	11	12	13	14	ST	15	16	17	18	19	20	21	22		ST
1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	4	0	1	0	0	3	4	5	5	5	4	4	4	4	2	33	41
2	2	2	2	3	1	0	0	1	1	0	1	0	0	4	0	0	0	0	3	3	4	4	4	4	4	4	4	0	28	35
3	4	2	2	4	1	0	2	0	1	0	1	1	1	7	0	0	1	0	1	2	5	5	5	5	5	4	2	5	36	45
4	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	11	3	3	1	1	0	8	3	3	5	4	5	4	4	4	32	51
5	3	2	2	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	5	0	2	1	0	0	3	5	5	5	5	5	5	5	2	37	45
6	2	2	3	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	47
7	4	1	2	4	1	0	2	1	2	0	0	1	0	7	0	1	1	0	0	2	5	5	4	5	5	5	5	5	39	48
8	1	2	1	4	3	1	2	1	0	1	3	4	0	15	0	5	1	0	0	6	5	5	4	5	5	5	5	1	35	56
9	3	2	2	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3	0	1	1	0	0	2	5	5	1	4	5	5	5	1	31	36
10	4	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	0	2	8	0	2	0	0	0	2	4	3	5	5	5	5	5	1	33	43
11	1	1	2	4	0	1	2	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	2	2	5	1	2	5	5	3	5	2	28	34
12	3	2	2	3	1	0	0	0	2	0	0	2	3	8	0	0	0	0	3	3	5	4	1	1	1	3	3	3	21	32

13	4	2	1	4	1	0	1	1	1	0	1	1	1	7	0	1	1	0	1	3	1	2	5	3	4	2	2	1	20	30
14	2	2	4	2	1	0	2	0	1	0	1	1	5	11	0	0	1	0	2	3	5	1	5	4	5	4	5	4	33	47
15	4	1	2	4	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	5	5	2	4	5	5	5	3	34	37
16	4	2	1	2	1	0	0	1	1	0	3	2	1	9	0	0	1	0	1	2	5	3	1	3	5	5	5	1	28	39
17	4	1	3	4	0	1	0	1	1	2	1	1	0	7	0	1	2	0	0	3	4	4	4	4	5	5	5	1	32	42
18	2	2	2	1	1	0	3	3	0	0	5	5	1	18	0	5	5	1	5	16	5	4	1	3	5	5	3	3	29	63
19	1	2	1	2	3	0	1	1	4	0	0	0	1	10	0	0	0	0	0	0	5	1	0	5	1	0	0	1	13	23
20	4	1	3	3	0	0	1	0	0	0	0	0	2	3	0	0	1	0	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	39	45
21	3	2	2	4	1	1	1	1	1	0	2	0	0	7	5	1	1	0	0	7	5	1	5	0	0	0	0	0	11	25
22	4	2	2	4	1	0	1	1	1	2	2	2	1	11	0	1	2	0	1	4	4	4	4	3	4	4	2	1	26	41
23	4	1	1	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0	1	4	5	5	3	2	5	4	5	2	31	37
24	3	2	3	1	1	0	0	3	5	1	1	0	0	11	0	0	0	0	0	0	5	5	5	5	5	5	5	0	35	46
25	2	1	2	2	4	2	1	1	1	0	1	1	1	12	0	1	1	0	3	5	4	4	4	5	4	4	4	1	30	47
26	4	2	2	4	4	0	2	1	1	1	0	2	1	12	0	0	1	0	1	2	5	5	4	5	5	3	5	4	36	50
27	4	2	1	2	1	0	1	1	1	1	0	0	0	5	0	0	0	0	1	1	5	3	3	5	5	5	5	0	31	37
28	3	2	3	3	1	0	1	0	1	0	0	1	1	5	0	0	1	0	2	3	4	4	3	4	4	4	4	1	28	36
29	4	1	2	2	2	0	2	1	1	0	1	1	1	9	0	1	1	0	0	2	1	2	2	2	2	2	2	1	14	35

30	2	2	1	1	1	1	1	5	5	0	5	5	5	28	0	5	5	5	0	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	83
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

ITEMS	DESEMPEÑO ASISTENCIAL															DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO					DESEMPEÑO DOCENTE					DESEMPEÑO INVESTIGATIVO				S	T			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	S	16	17	18	19	20	21	S	22	23	24	25	S	26			27	28	29
1	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	64	4	5	5	3	5	5	27	5	4	4	5	18	4	4	3	4	15	124
2	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	60	4	5	4	3	5	5	26	5	4	4	5	18	5	4	3	4	16	120
3	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	66	4	5	4	5	5	4	27	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	122
4	4	4	1	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	2	54	4	4	3	2	5	4	22	4	4	4	5	17	4	4	2	3	13	106
5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	65	5	5	4	4	5	5	28	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	129
6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	69	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	138
7	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	61	4	3	4	2	2	5	20	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	95
8	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	68	5	5	5	4	5	5	29	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	131
9	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	71	5	4	4	2	3	5	23	4	3	3	5	15	5	3	3	4	15	124
10	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	59	5	5	4	3	5	5	27	4	1	1	4	10	3	3	3	3	12	108
11	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	67	4	5	4	4	3	4	24	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	122
12	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	70	5	5	5	5	5	5	30	4	4	3	3	14	5	5	4	4	18	132
13	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	58	4	4	5	3	4	4	24	4	3	3	4	14	4	3	2	3	12	108
14	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	69	5	5	4	4	4	5	27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	128
15	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	72	5	5	5	3	5	5	28	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	139

16	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	70	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	137
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	145
18	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	65	5	5	5	4	3	4	26	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	128
19	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	2	3	62	5	5	5	4	5	5	29	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	120
20	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	69	4	5	3	5	4	5	26	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	131
21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	71	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	135
22	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	55	5	5	5	3	5	2	25	5	3	4	4	16	5	5	4	5	19	115
23	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	68	5	5	3	5	4	5	27	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	129
24	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	69	5	4	5	1	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	3	5	18	132	
25	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	58	5	5	5	4	5	5	29	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	117
26	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	65	4	5	3	5	4	5	26	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	122
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	73	5	5	5	3	5	5	28	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	136
28	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	69	5	5	5	4	5	5	29	5	4	4	4	17	5	4	3	4	16	131
29	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	64	5	5	5	4	5	5	29	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	131
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	30	5	3	3	5	16	4	3	4	3	14	135

ANEXO 6
LISTA DE TABLAS

TABLA 2
GRADO DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN
AGOTAMIENTO EMOCIONAL DE LAS ENFERMERAS
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL
HOSPITAL REGIONAL DE ICA
ENERO 2018

Dimensión agotamiento emocional	Fr.	%
Alto	1	3.33
Medio	0	0
Bajo	29	96.67
TOTAL	30	100%

TABLA 3
GRADO DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN
DESPERSONALIZACIÓN DE LAS ENFERMERAS
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL
HOSPITAL REGIONAL DE ICA
ENERO 2018

Dimensión despersonalización	Fr.	%
Alto	2	6.67
Medio	3	10
Bajo	25	83.33
TOTAL	30	100%

TABLA 4

**GRADO DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN FALTA DE
REALIZACIÓN PERSONAL DE LAS ENFERMERAS
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL
HOSPITAL REGIONAL DE ICA
ENERO 2018**

Dimensión falta de realización personal	Fr.	%
Alto	2	6.67
Medio	8	26.67
Bajo	20	66.66
TOTAL	30	100%

TABLA 5

**GRADO GLOBAL DE ESTRÉS LABORAL DE LAS ENFERMERAS
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL
HOSPITAL REGIONAL DE ICA
ENERO 2018**

Grado de estrés	Fr.	%
Alto	0	0
Medio	17	56.67
Bajo	11	43.33
TOTAL	30	100%

TABLA 6
DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA SEGÚN DIMENSIÓN DESEMPEÑO
ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL REGIONAL
DE ICA ENERO 2018

Dimensión desempeño asistencial	Fr.	%
Bueno >68 puntos	13	43.33
Regular 64 a 68 puntos	9	30
Malo < 64 puntos	8	26.67
TOTAL	30	100%

TABLA 7
DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA SEGÚN DIMENSIÓN DESEMPEÑO
ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL
DE ICA ENERO 2018

Dimensión desempeño administrativo	Fr.	%
Bueno >28 puntos	11	36.67
Regular 25 a 28 puntos	14	46.67
Malo <25 puntos	5	16.66
TOTAL	30	100%

TABLA 8
DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA SEGÚN DIMENSIÓN DESEMPEÑO
DOCENTE EN EL HOSPITAL REGIONAL
DE ICA ENERO 2018

Dimensión desempeño docente	Fr.	%
Bueno >17 puntos	10	33.33
Regular 17 a 15 puntos	14	46.67
Malo < 15 puntos	6	20
TOTAL	30	100%

TABLA 9
DESEMPEÑO DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA SEGÚN DIMENSIÓN DESEMPEÑO
INVESTIGATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL
DE ICA ENERO 2018

Dimensión desempeño investigativo	Fr.	%
Bueno >17 puntos	15	50
Regular 15 a 17 puntos	8	26.67
Malo <15 puntos	7	23.33
TOTAL	30	100%

TABLA 10
DESEMPEÑO GLOBAL DE LAS ENFERMERAS EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL
REGIONAL DE ICA
ENERO 2018

Dimensión desempeño global	Fr.	%
Bueno >129 puntos	13	43.33
Regular 122 a 129 puntos	9	30
Malo <122 puntos	8	26.67
TOTAL	30	100%

