



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES
DE SALUD DEL ÁREA DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA
SAN JUAN DE DIOS – SAN LUIS, 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ENFERMERÍA

AUTORES:

Bach. CHUCLE CELIS, CARINA

Bach. MASÍAS AGUILAR, FAUSTINA

Bach. GUTIÉRREZ GUERRA, DIANA LUZ

ASESOR:

Mg. ZELADITA HUAMÁN, JHON ALEX

LIMA – PERÚ

2019



ACTA DE SUSTENTACIÓN

N° 007-2020-OGYT-FCS-UMA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

En San Juan de Lurigancho, a los **21** días del mes de **enero** del año **2020** en los ambientes de la **Sala de Grados**; se reunió el Jurado de Sustentación integrado por:

Presidenta : **Dra. Anika Remuzgo Artezano.**

Integrante : **Dr. Carlos Gamarra Bustillos.**

Integrante : **Mg. Víctor Humberto Chero Pacheco.**

Para evaluar la Tesis:

Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la Clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019”; presentado por: **Bach. CARINA CHUCLE CELIS.** Participando en calidad de asesor: **Mg. Jhon Alex Zeladita Huaman.**

Los señores miembros del Jurado, después de haber atendido la sustentación, evaluar las respuestas a las preguntas formuladas y terminada la réplica; luego de debatir entre sí, reservada y libremente lo declaran.....*a. aprobado*..... (Aprobado/Desaprobado) por.....*Unanimidad*.....(Unanimidad/Mayoría) con el calificativo de*notable*.....[Mención Sobresaliente(18-20)/ Mención Notable(16-17)/ Aprobado(11-15)/ Desaprobado], equivalente a*17*....., en fe de lo cual firmamos la presente Acta, siendo las *09:50* horas del mismo día, con lo que se dio por terminado el Acto de Sustentación.



Dra. Anika Remuzgo Artezano
Presidenta



Dr. Carlos Gamarra Bustillos
Integrante



Mg. Víctor Humberto Chero Pacheco
Integrante



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

ACTA DE SUSTENTACIÓN

N° 008-2020-OGYT-FCS-UMA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

En San Juan de Lurigancho, a los **21** días del mes de **enero** del año **2020** en los ambientes de la **Sala de Grados**; se reunió el Jurado de Sustentación integrado por:

Presidenta : **Dra. Anika Remuzgo Artezano.**

Integrante : **Dr. Carlos Gamarra Bustillos.**

Integrante : **Mg. Víctor Humberto Chero Pacheco.**

Para evaluar la Tesis:

Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la Clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019”; presentado por: **Bach. FAUSTINA MASIAS AGUILAR.** Participando en calidad de asesor: **Mg. Jhon Alex Zeladita Huaman.**

Los señores miembros del Jurado, después de haber atendido la sustentación, evaluar las respuestas a las preguntas formuladas y terminada la réplica, luego de debatir entre sí, reservada y libremente lo declaran aprobado (Aprobado/Desaprobado) por unanimidad (Unanimidad/Mayoría) con el calificativo de aprobado [Mención Sobresaliente(18-20)/Mención Notable(16-17)/ Aprobado(11-15)/ Desaprobado], equivalente a 1.5, en fe de lo cual firmamos la presente Acta, siendo las 09:50 horas del mismo día, con lo que se dio por terminado el Acto de Sustentación.



Dra. Anika Remuzgo Artezano
Presidenta



Dr. Carlos Gamarra Bustillos
Integrante



Mg. Víctor Humberto Chero Pacheco
Integrante



ACTA DE SUSTENTACIÓN

N° 009-2020-OGYT-FCS-UMA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

En San Juan de Lurigancho, a los 21 días del mes de **enero** del año **2020** en los ambientes de la **Sala de Grados**; se reunió el Jurado de Sustentación integrado por:

Presidenta : **Dra. Anika Remuzgo Artezano.**

Integrante : **Dr. Carlos Gamarra Bustillos.**

Integrante : **Mg. Víctor Humberto Chero Pacheco.**

Para evaluar la Tesis:

Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la Clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019”; presentado por: **Bach. DIANA LUZ GUTIERREZ GUERRA.** Participando en calidad de asesor: **Mg. Jhon Alex Zeladita Huaman.**

Los señores miembros del Jurado, después de haber atendido la sustentación, evaluar las respuestas a las preguntas formuladas y terminada la réplica; luego de debatir entre sí, reservada y libremente lo declaran..... *aprobado*..... (Aprobado/Desaprobado) por..... *Unanimidad*..... (Unanimidad/Mayoría) con el calificativo de *aprobado*..... [Mención Sobresaliente(18-20)/ Mención Notable(16-17)/ Aprobado(11-15)/ Desaprobado], equivalente a *14*....., en fe de lo cual firmamos la presente Acta, siendo las *09.50*..... horas del mismo día, con lo que se dio por terminado el Acto de Sustentación.

Dra. Anika Remuzgo Artezano
Presidenta

Dr. Carlos Gamarra Bustillos
Integrante

Mg. Víctor Humberto Chero Pacheco
Integrante

DEDICATORIA

Queremos dedicar este proyecto de tesis primera mente a Dios y a nuestras familias que nos apoyaron desde un principio de nuestra carrera, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia gracias a ustedes somos lo que somos les agradecemos eternamente

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestras familias por brindarnos su apoyo incondicional y a la institución y maestros por brindarnos sus conocimientos y esfuerzos para finalmente terminar la carrera y graduarnos como licenciadas en enfermería

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019. Material y métodos: Estudio de tipo aplicado, nivel correlacional, Diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo compuesta por 49 trabajadores de la salud en el área de Emergencia, se entrevistó a toda la población mediante un cuestionario que contenía preguntas sobre el estrés en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y realización personal; y preguntas sobre el desempeño laboral que evaluaron la capacidad cognitiva, la capacidad afectiva, la capacidad psicomotora y el cumplimiento. Resultado: El 95,9% tiene un nivel medio de estrés y el 87,5% tiene un desempeño laboral regular. No existe relación estadísticamente significativa entre estrés y desempeño laboral. Sin embargo, se encontró una relación estadísticamente significativa con la capacidad psicomotora con el estrés. Concluyendo que no existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de salud de la clínica San Juan de Dios del distrito de San Luis.

Palabras claves: Estrés, relación, desempeño laboral, trabajadores de salud

ABSTRACT

Objective: to determine the relationship between stress and work performance in health workers in the emergency area of the San Juan de Dios clinic located in the district of San Luis in 2019. Material and methods: applied type study, level correlational, no experimental design and cross section. The population was composed of 49 health workers in the emergency area, the entire population was interviewed by means of a questionnaire containing questions about stress in the dimensions of emotional exhaustion, depersonalization or cynicism and personal fulfillment; and questions about job performance that assessed cognitive ability, affective ability, psychomotor ability and compliance. Result: 95.9% have a medium level of stress and 87.5% have a regular work performance. There is no statistically significant relationship between stress and work performance. However, a statistically significant relationship was found with psychomotor capacity with stress. Concluding that there is no relationship between stress and work performance in health workers at the San Juan de Dios clinic in the San Luis district.

Keywords: stress, relationship, work performance, health workers.

INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT.....	iv
INDICE DE FIGURAS	vi
LISTA DE TABLAS.....	vii
INTRODUCCION	1
CAPITULO I.....	3
1. PROBLEMA DE INVESTIGACION	4
1.1. Planteamiento del Problema	4
1.2. Formulación del Problema.....	6
1.2.1. Problema General.....	6
1.2.2. Problemas Específicos.....	6
1.3. Objetivos	7
1.3.1. Objetivo General.....	7
1.3.2. Objetivos Específicos	7
1.4. Justificación	7
CAPITULO II	9
2. MARCO TEORICO.....	10
2.1. Antecedentes	10
2.1.1. Antecedentes Internacionales	10
2.1.2. Antecedentes Nacionales	12
2.2. Bases teóricas.....	15
2.2.1. Estrés.....	15
2.3. Definiciones de términos básicos	23
2.4. Hipótesis	26
2.4.1. Hipótesis general	26
2.4.2. Hipótesis específicas.....	26
CAPITULO III	28
3. MARCO METODOLOGICO.....	29
3.1. Tipos y diseño de Investigación.....	29

3.1.1. Tipo de estudio	29
3.2. Nivel de investigación	29
3.3. Diseño de investigación	30
3.4. Área de estudio	30
3.5. Población y muestra	31
3.6 Variables y operacionalización de las variables	32
3.7. Instrumentos de recolección de datos	36
3.8. Validación del instrumento de recolección de datos.....	38
3.9 Procedimiento de recolección de datos	41
3.10. Componentes éticos de la investigación	41
3.11 Procedimiento de análisis de datos.....	41
CAPITULO IV	42
4. RESULTADOS	44
4.1 Contrastación de hipótesis	46
4.1.1 contrastación de la hipótesis general.....	48
4.1.2 Contrastación de las hipótesis específicas.....	49
5. DISCUSION	58
6. CONCLUSIONES.....	59
CAPITULO V	62
8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	63
9. ANEXOS.....	68
9.1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	68
CUESTIONARIO INSTRUMENTO	70
Consentimiento informado.....	73

INDICE DE FIGURAS

figura 1: Diagrama de dispersión en la variable estrés y desempeño laboral	49
figura 2: Diagrama de dispersión entre variable estrés y capacidad cognitiva.....	51
figura 3:Diagrama de dispersión entre variables de estudio estrés y la capacidad afectiva.	53
figura 4:Diagrama de dispersión entre variables de estudio estrés y la capacidad psicomotora	55
figura 5:Diagrama de dispersión entre variables de estudio estrés y el cumplimiento	57

figura 6: grafico de barras del desempeño laboral	75
figura 7: grafico de barras de la capacidad cognitiva	76
figura 8: grafico de barras de la capacidad afectiva	77
figura 9: grafico de barras de la capacidad psicomotora	78
figura 10: grafico de barras del cumplimiento	79

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Ficha de opinión de expertos.....	38
Tabla 2: Confiabilidad del Instrumento encuesta Estrés.....	40
Tabla 3: Confiabilidad del Instrumento encuesta Desempeño Laboral	40
Tabla 4: Test de normalidad de Shapiro-Wilk	46
Tabla 5: Correlaciones entre las variables de estudio estrés y desempeño laboral .	48
Tabla 6: Correlaciones entre las variables de estudio estrés y la capacidad cognitiva	50
Tabla 7: Correlaciones entre las variables de estudio estrés y la capacidad afectiva.....	52
Tabla 8: Correlaciones entre las variables de estudio estrés y la capacidad psicomotora	54
Tabla 9: Correlaciones entre las variables de estudio estrés y el cumplimiento	56
Tabla 10: tabla de interpretación del coeficiente de Pearson	74

INTRODUCCION

La OMS define estrés como “conjunto de reacciones fisiológicas, que preparan el organismo para la acción”.¹ como también la organización mundial en el trabajo, determina estrés laboral “con mayor frecuencia en los países en vía de desarrollo”.² En el Perú el estrés laboral es una problemática para el personal de enfermería ya sea por la demanda de pacientes, la poca cantidad de hospitales, el desabastecimiento de insumos, entre otros factores; esto podría afectar en los cuidados de enfermería y en consecuencia en la calidad de atención a los pacientes.⁴

El personal de salud cumple un papel muy importante en brindar cuidado y calidad de atención a los pacientes, pero uno de los grupos más afectados por el estrés es el personal de enfermería más aun los que trabajan en unidades de alto riesgo como; emergencia y cuidados críticos ya que son más vulnerable debido al esfuerzo físico y mental que realizan al tener a su cargo a pacientes permanentes en estado crítico.

La cual es una problemática de trascendencia laboral y social que nos motivó a realizar un estudio de investigación para saber qué relación existe entre estrés y el desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019 con el objetivo de determinar la relación del estrés con las dimensiones del desempeño laboral que son; capacidad cognitiva, afectiva, psicomotora y cumplimiento.

Para llevar a cabo esta investigación, el trabajo se ha estructurado en 5 capítulos: Capítulo I “Problema de investigación” donde se analiza el problema del estrés y desempeño laboral desde el ámbito mundial y como se relaciona con la problemática en el personal de enfermería de la Clínica San Juan de Dios Capítulo II “Marco Teórico” se efectúan algunas precisiones teóricas y antecedentes acerca del estrés y desempeño laboral. Capítulo III “Marco

metodológico” tipo de estudio aplicado, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo constituida por 49 trabajadores el instrumento realizado fueron dos cuestionarios uno de estrés que consta de 19 preguntas y otra de desempeño laboral que consta de 22 preguntas. Con un consentimiento informado, variable de operacionalización, validación del instrumento que fue validado por tres expertos también se realizaron los presupuestos y cronogramas de actividades. Capítulo IV se encuentran los “Resultados “,” Discusiones y Recomendaciones “Capítulo V “Referencias bibliográficas “y “Anexos”

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad, el estrés es un problema de salud más grave en estos tiempos y que cada vez es más frecuente en profesionales de salud que trabajan mediante un contacto directo y constante con personas, como es el caso de enfermería.

A nivel mundial según La OMS define estrés como “conjunto de reacciones fisiológicas, que preparan el organismo para la acción”.¹ siendo el personal de salud el que presentan mayor de estrés, esto puede ser por la sobrecarga de trabajo ya que el personal de salud está en constante relación con los pacientes, que vienen con una enfermedad y sobrecarga emocional; mayormente esto sucede en el área de emergencia donde la enfermera también ayuda a afrontar sus miedos, temores y ansiedades no solo del paciente sino también de sus familiares.¹

Según las estadísticas de la Organización Internacional del trabajo (OIT), quienes se encargan de estudiar con más profundidad el tema de estrés laboral nos dice que el 30 % de la población activa lo presentan, con mayor frecuencia en los países en vías de desarrollo. Así mismo el Estrés es considerado la segunda enfermedad más frecuente y uno de los principales problemas para la salud y la seguridad en el trabajo en Europa, donde el 25% de los trabajadores se ven afectados; por lo cual es causante principal de una disminución laboral; según la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo.²

En América; el Estrés laboral también es un problema significativo por múltiples factores como; inseguridad en el trabajo, relaciones interpersonales, ambientes no equipados, no contar con un contrato fijo, entre otros. Y se encontró que más del 10 % encuestado reportan haberse sentido bajo estrés por las condiciones de su trabajo. Asimismo, el Estrés Laboral fue manifestado por el 26,7% de los trabajadores en Argentina, afectando el

estado mental por la excesiva carga de trabajo. En Brasil, el 14% están relacionadas con enfermedades mentales debido al ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales en salud. Y en Chile, que el 27,9% de los trabajadores presentan características de depresión y estrés y 13% de los empleadores también lo reportaron en sus empresas.³

En el Perú el estrés laboral es una problemática para el personal de enfermería ya sea por la demanda de pacientes, la poca cantidad de hospitales, el desabastecimiento de insumos, entre otros factores; entonces, esto podría afectar en el cuidado de enfermería y en consecuencia en la calidad de atención a los pacientes.⁴

En el presente estudio realizado en Clínica San Juan de Dios se ha evidenciado el desgaste laboral que tienen el personal de enfermería esto puede deberse a múltiples factores como la excesiva carga laboral por falta de personal y a la alta demanda de pacientes ya que es una sola enfermera y un técnico para todas las especialidades de emergencia la enfermera se encarga de 6 a 8 pacientes en sala de observación con diferentes dependencias, 10 pacientes ambulatorios y 20 pacientes en tópico de procedimientos como mínimo durante el turno. Otros de los problemas es que no cuentan con la infraestructura adecuada, en el área de shock trauma ventiladores y monitores inoperativos, no hay buena iluminación, excesivo ruido ya que al lado se encuentra un local donde se realiza fiestas patronales, concierto en otras actividades casi todas las noches. Otro de los problemas es que no se cuenta con personal médico para las diferentes especialidades especialmente en las noches solo un médico para todos los servicios de emergencia por lo tanto la enfermera está sometida a mucha presión laboral y a la vez está expuesta a las agresiones verbales por parte de los familiares y pacientes.

Durante nuestra estadía en la clínica hemos podido evidenciar la presencia de síntomas fisiológicos en el personal de enfermería como cefaleas, dolores del cuello y de la espalda, cansancio, fatiga, agotamiento, etc. Y síntomas psicológicos como la ansiedad, disminución de la capacidad de concentración, irritabilidad, desconfianza en sí misma, incapacidad para aceptar críticas y también hemos podido percibir algunas manifestaciones de los pacientes como: “la enfermera que estaba de turno es una amargada explica muy rápido que no se le entiende” “prefiero que usted me atienda”

hace más de una hora estoy esperando para que me aplique mi inyectable “quiero que me evalúe un médico no una enfermera” Por ello hemos decidido realizar el proyecto de investigación para determinar si hay relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre estrés y el desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre estrés y la capacidad cognitiva en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019?

¿Qué relación existe entre estrés y la capacidad afectiva en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019?

¿Qué relación existe entre estrés y la capacidad psicomotora en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019?

¿Qué relación existe entre estrés y el cumplimiento y responsabilidad en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

Identificar la relación entre el estrés y la capacidad cognitiva en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019.

Identificar la relación entre el estrés y la capacidad afectiva en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019.

Identificar la relación entre el estrés y la capacidad psicomotora en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019.

Identificar la relación entre el estrés y el cumplimiento en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019.

1.4. Justificación

El presente estudio es conveniente por ser de relevancia social debido a que el estrés laboral es considerado una enfermedad influyente en la población que tiene relación con el desempeño profesional lo cual aqueja a más

profesionales en el área de la salud sobre todo en los de servicios críticos comprometiendo su estado físico y mental.

Este estudio tiene como propósito determinar la presencia de estrés laboral y la relación con el desempeño profesional en los trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica san Juan de dios por lo tanto es primordial medir capacidad cognitiva, afectiva, psicomotora, tanto como el cumplimiento y la responsabilidad del desempeño laboral con relación al estrés y así identificarlo para poder contrarrestarlos y actuar de una manera oportuna.

Como también crear estrategias como capacitaciones preventivas y ejercicios de pausa activa y de esta manera evitar el estrés que puede influir en el desempeño laboral de los trabajadores de salud

Este estudio servirá como antecedente para diversas instituciones del área de salud y a la vez para poder tomar medidas preventivas en la disminución del estrés laboral y por ende elevar la calidad de atención a los pacientes y además servirá como base para posteriores investigaciones.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

En el año 2017, Sarsosa Prowesk y Charria Ortiz, realizaron un estudio titulado: “Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia”. Fue de tipo descriptivo, con corte transversal. Aplicó un cuestionario para la determinar el estrés en trabajadores del Ministerio de Protección Social que comprendía 595 participantes, con cargo asistencial que implica la atención sanitaria al paciente, en procedimientos de alta complejidad como cirugía, hospitalización, urgencias, cuidados intensivos. Los resultados fueron que en el personal asistencial presenta un nivel alto de estrés laboral, en las dimensiones de los síntomas fisiológicos, e intelectuales y laborales. Concluyendo que la prevalencia de estrés laboral en la personal asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud .⁵

Según Agurto, L, en el año 2017; realizo un estudio de título: “manifestaciones del estrés en el personal de enfermería que labora, Hospital Moreno Vásquez”. Gualaceo se realizó en la Universidad de Cuenca en Ecuador el estudio fue de tipo cuantitativo y descriptivo; la población es de 35 personal de enfermería Utilizo formularios validados por las autoras de la investigación, los datos fueron tabulados en los programas Microsoft Excel y IBM SPSS Statistics 23 y representados en tablas con frecuencias y porcentajes. Los resultados y conclusiones fueron que el 91% corresponde a mujeres y el 9% a hombres, que los niveles de estrés en el personal de enfermería señalan que el 43% del personal presenta estrés moderado y el 11%

estrés severo concluyendo; que existe relación en las manifestaciones del Estrés con el personal de enfermería.⁶

En el año 2011, Alonso y Matta, realizaron un estudio titulado: “impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de carrera individual en el personal nacional de las áreas de investigación del centro internacional de agricultor. Esta investigación fue de tipo transversal, correlacional, que utilizando como instrumento un cuestionario para recolección de datos, con una muestra de 56 colaboradores, se determina la correlación de las variables con el estadístico de Chi-Cuadrado X² para determinar la asociación y posteriormente su magnitud. Los resultados obtenidos indican que existe correlación directa entre la capacitación. Así mismo, la hipótesis de investigación se acepta para las variables Satisfacción, Aprendizaje y Desarrollo de carrera individual y se rechazan sus hipótesis nulas. Para la variable Desempeño al no existir correlación con la Capacitación, se acepta la hipótesis nula La Capacitación No tiene relación con el desempeño y se rechaza La.⁷

En el año 2010, Salas, realizo un estudio titulado: “Propuestas de Estrategias para la Evaluación del Desempeño Laboral de los Médicos en Cuba”. El método de estudio fue de tipo descriptivo, la muestra se consideró a los médicos especialistas de policlínicos, hospitales y centros provinciales de Higiene y Epidemiología que se encontraban activos en sus puestos laborales, el instrumento fueron cuestionarios de exámenes para educandos y profesionales, así como cuestionarios de encuestas y entrevistas aplicadas a profesores y estudiantes. La estrategia que se propone como producto final de nuestra investigación, permite interrelacionar la evaluación del desempeño laboral del médico y la superación profesional permanente.⁸

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Según los autores Bellodas, Tiburcio y Bonny, en el año 2019 realizaron un estudio titulado: “Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”, en la Universidad Cesar Vallejo. Esta investigación es de tipo descriptivo, de corte transversal. La muestra fue recolectada en 150 enfermeras del servicio de emergencia. El instrumento utilizado fue Burnout de Maslach y Jackson, y el cuestionario que midió el estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia percibido por Burnout. Los resultados encontrados fueron que el nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen fue medio con el 60 %, mientras que el 58.7% mostro un nivel medio en la dimensión del agotamiento emocional, y mostro 47.3% de nivel medio en la dimensión de realización personal y un 50% perciben un nivel medio en la dimensión de despersonalización .⁹

En el año 2016, Mendoza y Santamaría, realizaron un estudio titulado: “Relación de estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari - Amarilis – Huánuco”, en la facultad de enfermería de la Universidad Hermilio Valdizan. El diseño de la investigación fue cuantitativa, descriptivo correlacional, prospectivo, observacional. La muestra se realizó al personal total 35 profesionales Por ser el grupo pequeño; El instrumento fue un cuestionario de Estrés de Karasek y la Escala de evaluación del desempeño. Los resultados fueron: el 88,6% (30 enfermeros) presentaron estrés moderado y el 11,4% (4 enfermeros) mostraron estrés leve. Respecto al desempeño laboral del profesional de Enfermería en estudio, la mayoría del 65,7% (23 enfermeros) calificaron con desempeño superior y el 34,3% (12 enfermeros) presentaron desempeño laboral promedio. Se comprobó la hipótesis a través de la prueba de Chi cuadrado (X²). Concluyendo que la

relación entre el estrés laboral y el desempeño del profesional de Enfermería es significativa; ya que el 65,7% manifestaron estrés laboral moderado y a la vez tuvieron desempeño laboral superior; siendo el valor de $X^2=8,66$ y $P\leq 0,003$ lo cual es significativo estadísticamente; es decir el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del profesional de Enfermería .¹⁰

En el año 2017, Medina M; realizó un estudio titulado “Factores relacionados al estrés en enfermeras de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho”, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Mayor de San Marcos en Perú, el diseño de la investigación es cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 32 enfermeros. El instrumento fue Maslach Burnout Inventory (MBI) y una encuesta relacionada a los factores. En los resultados según las dimensiones: agotamiento emocional del 100% el (32) 53% (17) tienen medio, 25% (08) bajo y 22% (07) alto, despersonalización del 100% (32), 50% (16) tienen medio, 38% (12) bajo y 12% (04) alto y la realización personal del 100% (32), 47% (15) tienen medio, 28% (09) bajo y 25% (08) alto. En relación con los factores: el factor biológico del 100% (32), 56% (18) tienen medio, 25% (08) bajo y 19% (06) alto, el factor psicológico del 100% (32), 78% (25) tienen medio, 13% (04) bajo y 09% (03) alto, el factor social del 100% (32), 78% (25) tienen medio, 06% (02) bajo y 16% (05) alto y el factor ambiental del 100% (32), 41% (13) tienen medio, 31% (10) bajo y 28% (09) alto. Conclusiones. refiere un nivel medio de estrés predominando el factor psicológico dando como consecuencia agotamiento o cansancio al término de su turno laboral.¹¹

En el año 2017, Atme y Cárdenas, realizaron un estudio titulado “Estrés y su relación con el Desempeño Laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Ayacucho y el Hospital de Es salud “, en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga del Perú. El diseño fue cuantitativo, de tipo descriptivo

correlacional, y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta, por los Profesionales de Enfermería de ambos hospitales, que asciende a 124 licenciadas en enfermería. Utilizando el cuestionario auto informado. Los resultados fueron que el 29% manifiesta un nivel de estrés laboral severo, 45.2% presenta estrés moderado; no existiendo diferencias porcentuales conforme la condición laboral. El 79% de los Profesionales de Enfermería, muestran un desempeño regular, 11.3% muestran un desempeño deficiente y el 09.7% muestra un buen desempeño. Por la cual Las dimensiones con mejor desempeño es la capacidad cognitiva y de cumplimiento y responsabilidad. Las dimensiones con menor porcentaje de desempeño pertenecen a la capacidad afectiva, y procedimental. Las Conclusiones demuestra un nivel de correlación moderada negativa, entre el estrés laboral y el desempeño laboral, tal como se corrobora con los resultados de la prueba no paramétrica Tau_b de Kendall, que arroja un valor de -0,543 y Rho de Spearman de -0,572**, y un nivel de significancia menor a 0.01 .¹²

Según el autor; Sopla V, en el año 2017, realizo un estudio título “Desempeño Laboral del profesional de enfermería del Hospital de apoyo “Gustavo Lanatta Lujan”, Bagua y del Hospital de apoyo “Santiago Apóstol” Utcubamba, amazonas”, en la Escuela de Enfermería de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza en Perú. El diseño de la investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo comparativo, de tipo prospectivo, transversal, La muestra estuvo constituida por 36 profesionales de enfermería por cada institución. Como instrumento se utilizó el Cuestionario del Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería. Los resultados evidencian que del 100% (36) de profesionales de enfermería que pertenecen al Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan de Bagua el 77.8 % (28) tiene regular desempeño laboral, el 19.4 % (7) mal desempeño laboral y 2.8 % (1) buen desempeño laboral; de los profesionales de enfermería que pertenecen al Hospital de Apoyo

Santiago Apóstol de Utcubamba, el 100% (36), el 91.7 % (33) regular desempeño laboral, el 5.6 % (2) buen desempeño laboral y 2.8 % (1) mal desempeño; con respecto a la comparación del desempeño laboral de los profesionales de enfermería, los resultados de la prueba estadística T-student (- 2.223 gl=35, p = 0.033<0.05) muestran que existe diferencia significativa entre ambos hospitales. En conclusión, Existe diferencia significativa entre el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital de apoyo Santiago Apóstol de Utcubamba y del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan, siendo mejor en los profesionales de Utcubamba .¹³

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Estrés

En 1936 Hans Selye define el estrés “como el conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier estímulo nocivo (incluidas la amenaza psicológica).”¹⁴

Según Walter Cannon determino “estrés como una perturbación del homeostasis ante situaciones de frío, falta de oxígeno y a la vez dio a entender que el grado de estrés podía medirse.”¹⁵ La cual quiere decir Cuando el personal de salud presenta una alteración en el organismo puede tener una modificación en la estabilidad de soportar ciertos niveles de estrés y si son muy consecutivos puede llevar al debilitamiento del cuerpo.

Los autores García, Gelpi, Cano y Romero En el año 2009 definen estrés como “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”.¹⁶ quiere decir que es una situación de molestia para el personal de salud que tiene una sobre carga de trabajo por una excesiva demanda de pacientes y tareas fuera de tus funciones por la

cual presentan nerviosismo y ansiedad al estar en contacto con el paciente.

En el año 1981, 1982, Maslach y Jackson; considera que los estreses laborales son “actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, y hacia el propio rol profesional” y lo considera un síndrome tridimensional que son “agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.”¹⁷ Uno de los comportamientos que presenta el personal de enfermería que laboran en el servicio de emergencia es conductas inadecuadas, conflictos con los compañeros de trabajo y funciones de enfermería no culminadas esto puede deberse al agotamiento físico y mental que presentan por lo cual no permite llegar al objetivo esperado.

Según Lazarus y Folkman dice "el estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenaza o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar".¹⁸ Las acciones o acontecimientos que puedan suceder en el lugar de trabajo y con los compañeros influyen en nuestra vida cotidiana y si es negativo puede ser perjudicial para nuestro bienestar. En el año El Dr. Hans Selye lo definió como “La respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores, describió tres etapas de adaptación al estrés (alarma de reacción, fase de adaptación, fase de agotamiento).”¹⁸ Que la persona tiene un proceso para poder adecuarse y sobrellevar las situaciones estresantes que se puedan presentar, pero cuando esto es constante el cuerpo empieza a debilitarse y puede afectar a la salud.

Dimensiones del estrés

La dimensión del estrés laboral tenemos agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y realización personal la cual influye en las labores diarias del personal de enfermería.

El agotamiento emocional

Se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, de no poder dar más en el punto de vista profesional y a la vez a ver agotado los recursos emocionales. En el año 1998, De la Gándara, Jesús J. et al., Refiere que el agotamiento emocional supone síntomas de pérdida de energía, cansancio emocional, agotamiento físico y psíquico, fatiga, desgaste y sentimientos de estar al límite .¹⁹ la cual quiere decir que es la sobrecarga de esfuerzo físico o mental que tiene profesional, por múltiples factores; por tal motivo se produzca un cansancio y así no cumplir con sus labores designados.

En el año 1977, Para Maslach & Pines define como “agotamiento emocional al excesivo esfuerzo físico junto a la sensación emocional, debido a continuas interacciones que los trabajadores mantienen entre ellos y con sus clientes” .²⁰ el autor quiere decir que es un desgaste físico y emocional debido a las continuas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y los pacientes.

Despersonalización o Cinismo

Refiere a un conjunto de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, hacia las personas, ya sean pacientes o compañeros de trabajo, acompañadas de irritabilidad, ironía y una falta de motivación hacia sus funciones, atribuyéndoles tendencia de culpa a los demás de sus frustraciones en el rendimiento laboral. En el año 1998 De la Gándara, Jesús, manifiesta “el cinismo es un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, con un distanciamiento emocional, irritabilidad y rechazo de los mismos”.¹⁹ así mismo cuando el profesional presenta comportamiento perjudicial como la mentira y deshonestidad que afecte a los usuarios y trabajadores que los rodea y Como consecuencia presenta un bajo rendimiento laboral.

Para Maslach & Pines, en el año 1977 la despersonalización lo define como “Desarrollo de respuestas cínicas hacia los clientes y actitudes negativas e indiferentes hacia el entorno laboral”.²⁰ Es cuando los profesionales de salud presentan comportamientos dañinos como las

malas atenciones, la deshumanización a los usuarios y compañeros de trabajo.

Realización personal

Es un desafío para todo profesional, que implica superación de obstáculos y a la vez producen satisfacción de haber alcanzado las metas. ²¹

Quevedo, A y Paz, M, define que la realización personal es “sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, entre las demandas excesivas y su capacidad para atenderlas” un estudio realizado en el año 1997. ²²

En los estudios realizados por De La Gándara, En el año 1998, dice que “Puede estar presente por una sensación de superioridad ante la amenaza de sentirse incompetente. “El profesional tiene que adecuarse a las diferentes tareas que se le presentan y tener la aptitud para atenderlas debidamente.

En el año 1977, Según Maslach & Pines refiere que es sentimientos de fracaso, pérdida de confianza en sí mismo y negativo auto concepto que conlleva a sentimientos de incompetencia en el trabajo. ²⁰ El profesional presenta un conjunto de sentimiento negativos como derrota, frustración, incapacidad para realizar sus labores; eso hace que sea una persona incompetente en el trabajo.

Desempeño Laboral

Según el Diccionario Enciclopédico Larousse, define desempeño laboral como “acción y efecto de desempeñarse” y desempeñar como “realizar las funciones a las que se está obligado” ²³

Como también tiene similitud con el Diccionario de la Lengua Portuguesa desempeño “acción de desempeñar” y desempeñar “cumplir, ejercer” ²⁴

En el año 2000, Chiavenato define, “acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes” como también la “fortaleza que cuenta una organización.”.²⁵ El autor quiere decir que la buena conducta, la fuerza y las ganas que le ponen día a día en los centros de salud como; brindando la mejor atención a los pacientes, hace que la institución crezca y llegue a sus objetivos.

Según Añorga, refiere que "es la capacidad de un individuo para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales que exige un puesto de trabajo".²⁶ Esto quiere decir que son cualidades y/o actitudes en relación con las tareas que se debe cumplir durante su labor profesional y a la vez refiere lo que hace y no solo lo que debe de hacer. En el año 2008, Miranda T y Pérez V, definen como “conjunto de acciones que realiza una persona durante el desarrollo de su ejercicio, para alcanzar un fin determinado”.²⁷ Los autores refieren que son actividades que realiza el profesional preparado con experiencia en su centro de trabajo cumpliendo todas las tareas asignadas y obteniendo un buen rendimiento durante el turno.

Para el autor Mulens I, en el año 2012 en su estudio realizado analiza el desempeño como “Capacidad del individuo para el cumplimiento de sus funciones, acciones y actividad pedagógica profesional.”²⁸ Quiere decir que son cualidades que tiene el profesional para el desempeño de sus funciones, a la vez la facilidad para adquirir nuevas competencias y así poder brindar un buen cuidado y una atención de calidad.

Según los estudios de Bittel, dicen que “el desempeño es influenciado por las expectativas del empleado sobre el trabajo y sus actitudes hacia los logros.”.²⁹ Por tanto, quiere decir que el desempeño se relaciona con la capacidad, competencia y la perspectiva que tienen la profesional salud enriquece sus funciones y a la vez influye en el crecimiento de la empresa para así alcanzar sus objetivos y metas.

En el año 1994, Milkovich y Boudrem consideran que “las habilidades, necesidades y cualidades se interactúan en el trabajo y la organización produciendo comportamientos que puedan tener cambios y afectar los resultados en la institución”.³⁰

Para Jhakson, en el año 1998; define el autor como “competencias laborales alcanzadas por ejemplo conocimientos, habilidades, experiencias, etc. Que son características que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en la empresa.”¹³

Dimensiones de desempeño laboral

La dimensión del desempeño profesional se define en las capacidades cognitivas, capacidades afectivas, capacidad psicomotoras y cumplimiento que hace que los profesionales de enfermería realicen sus actividades diarias.

Capacidad cognitiva

Según Urbina Laza, O.; y Barazal Gutiérrez, A. en el año 2000 en su investigación dicen que “el conocimiento de un profesional que ha sido instruido verificados y su aptitud y experiencia ha sido demostrado”.³¹ Es decir, que todo profesional de salud debe poner en práctica sus conocimientos y habilidades con calidad de atención humanística a los pacientes.

- Desempeño

Según la academia española dice que “es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea.”³²

- Actitud

Según la revista general significados define “Es la realización de una intención o propósito.” Según la psicología, “la actitud es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias.”³³

- **Habilidad**

Según la Real Academia Española, se entiende como “la capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada”.³⁴

Capacidad afectiva

Para Kron, en el año 1991 dice que “Los sentimientos pueden ser agradables o desagradables y son resultados de la respuesta personal al medio, o a lo que sucede en su interior” Esta capacidad de “sentimientos” en el personal de enfermería se vive cada día por las necesidades humanas que presentan los pacientes.

- **Planificación**

Romero f, en sus estudios realizados en el año 2009 define que la planificación es “una acción y procedimientos requeridos para lograr objetivos y metas.”³⁵

- **Comunicación**

Para Kron, “la comunicación implica promover los sistemas, medio y clima apropiado para desarrollar, ideas e intercambiar información en la organización” quiere decir que es el cambio de información, que se adapta a todas las actividades cotidianas.

- **Respeto**

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española (RAE), “el respeto se asocia con el acatamiento que se hace a alguien; incluye atención y cortesía”.³⁶

Capacidades psicomotoras

En unos estudios realizados por Garza en el año 2000, definen que “los enfermeros poseen la capacidad y los conocimientos necesarios y son proactivos en demostrárselo a los pacientes.” Quiere decir que la enfermera está preparada para cualquier situación que se le presente.

Según el autor Bateman, en el año 2003. Dice que “Es la capacidad que proporciona a las enfermeras las habilidades y perspectivas que necesitan para trabajar en colaboración con los demás.” Lo adquieren el personal de enfermería en las diferentes áreas que pueda especializarse.

- Cuidados de enfermería

Según Sopla V, “el cuidado está vinculada a la asistencia y ayuda que se brinda a otro ser vivo”.¹³ Como lo explica está vinculado la atención de enfermería con el enfermo.

- Administración de tratamiento

Según Hogstel, en el año 1998, el tratamiento “es el estudio de los efectos de los medicamentos a nivel receptor.” Con el tiempo aparecen nuevos tratamientos y el personal de enfermería tiene que estar debidamente capacitado para poder aplicar un tratamiento a los pacientes.

- Prevención de infecciones

El personal de enfermería está debidamente capacitado para la prevención de infecciones ya que tiene a cargo a pacientes la cual dependen de ellos para evitar las enfermedades nosocomiales. Álvarez; refiere “La promoción de la salud es otra importante labor educativa de la enfermera, puede ser individual o colectiva, la primera se lleva a cabo en cualquiera de los sitios de trabajo y la segunda en la unidad de salud, en el hogar principalmente.”¹³ la enfermera es pionera para la prevención de las infecciones en el paciente, a través de la educación, orientación que se le brinda para que pueda cuidarse y evitar complicaciones y reincidencias al hospital.

Cumplimiento y responsabilidad

Como dice la real academia española el cumplimiento es “la acción y efecto de cumplir o cumplirse.” La palabra cumplir refiere a “ejecutar algo; remediar a alguien y proveerle de aquello que le falta”; Por otro

lado, el concepto de cumplimiento se asocia a la responsabilidad, a la correcta ejecución de una determinada obligación³⁷

2.3. Definiciones de términos básicos

Estrés

Según García, Gelpi, Cano y Romero En el año 2009 definen estrés como “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”.¹⁶

Desempeño laboral

Según Chiavenato en el año 2000 lo define “acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes” como también la “fortaleza que cuenta una organización.”.²⁵

En este caso no hablamos solo de excesos laborales, sino de cargar con la responsabilidad de asumir conflictos, responsabilidades o estímulos de tipo emocional o cognitivo.

Cansancio

Según la enciclopedia libre “Es la falta de fuerzas después de realizar un trabajo físico, intelectual o emocional, o por la falta de descanso. Pero puede ser síntoma de una enfermedad, si no hay una actividad previa que lo justifique.”⁴⁴

Actitudes negativas

Según el psicólogo Rubín A, menciona que “son disposiciones y comportamientos negativos que un ser humano muestra de forma temporal o constante.”³⁹

Respuestas cínicas

La autora Ucha Florencia determina que es un “comportamiento que solemos presentar los seres humanos y que se caracteriza por la falta de vergüenza que presenta un individuo.”⁴⁰

Sentimiento de fracaso

Según la revista boliviana el diario de circulación nacional menciona que el fracaso es una “sensación asociada a no lograr unos objetivos esperados a corto o a largo plazo. Se acompaña de una vivencia amargada, desagradable y frustrante.”⁴¹

Incompetencia

Según la autora Cecilia define que es “la falta de capacidad que una persona puede mostrar para realizar una determinada tarea.”⁴²

Conocimiento

Según la revista ciencia y salud define “El conocimiento es la acción y efecto de conocer, es decir, de adquirir información valiosa para comprender la realidad por medio de la razón, el entendimiento y la inteligencia.”⁴³

Desempeño

Según la academia española dice que “es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea”.³²

Actitud

Según la revista general de significados “Es un procedimiento que conduce a un comportamiento en particular y la realización de una intención o propósito”.³³

Habilidad

Según la Real Academia Española, se entiende como “capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada.”³⁴

Planificación

Romero f, en sus estudios realizados en el año 2009 define que la planificación es “una acción y procedimientos requeridos para lograr objetivos y metas.”³⁵

Comunicación

Para Kron, “la comunicación implica promover los sistemas, medio y clima apropiado para desarrollar, ideas e intercambiar información en la organización” quiere decir que es el cambio de información, que se adapta a todas las actividades cotidianas

Respeto

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española (RAE), el “respeto se asocia con el acatamiento que se hace a alguien; incluye atención y cortesía.”³⁶

Cuidados De Enfermería

Según Soplá V, “el cuidado está vinculada a la asistencia y ayuda que se brinda a otro ser vivo”.¹³ Como lo explica está vinculado la atención de enfermería con el enfermo.

Administración De Medicamentos

En los estudios realizados por Soplá V, dice que “toda actividad de enfermería debe realizarse bajo prescripción médica y debe enfocarse a reafirmar los conocimientos y aptitudes necesarias para aplicar un fármaco al paciente.”¹³

Prevención De Las Infecciones

Como el saneamiento, el lavado de manos, la preservación de la inocuidad de los alimentos y el agua y la vacunación, pueden reducir la propagación de microorganismos resistentes a los antimicrobianos.¹³

Responsabilidad

Es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo. La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019

2.4.2. Hipótesis específicas

Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y la capacidad cognitiva en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019

Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y la capacidad afectiva en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019

Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y la capacidad psicomotora en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019

Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y el cumplimiento en trabajadores de salud del área de emergencia de la

clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año
2019

CAPITULO III

3. MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipos y diseño de Investigación

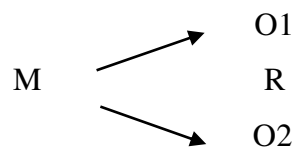
3.1.1. Tipo de estudio

La presente investigación fue de tipo aplicada, “cuyo propósito fue buscar resolver o dar la solución a un problema mediante preguntas específicas” según los autores Hernández, Fernández, y Baptista, en el año 2014 Asimismo, Vara en el año 2010 plantea que “La investigación aplicada busca resolver problemas mediante propuestas e investigación, mientras que la básica busca generar conocimiento mediante investigaciones”.

3.2. Nivel de investigación

La presente investigación fue de nivel correlacional que mide “el grado de asociación entre varias variables empresariales. Las asociaciones entre variables nos dan pistas para suponer influencias y relaciones causa-efecto” según Vara, en el año 2010.

“El nivel de investigación utilizada fue correlacional, ya que es el que nos permitirá encontrar la relación entre estrés con el desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios, así como establecer la correlación entre ambas variables”, así lo cita en el año 2010 Tapia.



Donde:

M: Representa los trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios.

O1: Representa el estrés.

O2: Representa el desempeño laboral.

R: Representa el grado de relación que existiría entre ambas variables.

3.3. Diseño de investigación

La presente investigación fue de diseño no experimental de corte transversal No experimental porque no se alterará las variables, como nos dice los autores Hernández et. al, en el año 2014; “únicamente se observará los fenómenos tal como se dan en su contexto natural”.

Señala, en un estudio los autores Hernández, Fernández Baptista en el año 2010 nos dice “La investigación no experimental son aquellas donde las variables carecen de manipulación intencional”. Es decir, esta investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo. Diseño no experimental transversal.

De corte transversal porque se recolectaron datos en un solo momento determinado “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” Hernández et. al, en el año 2014.

Hernández, Fernández y Baptista señalan: “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

En la investigación, se recolectará los datos en un solo día y en un tiempo determinado.

3.4. Área de estudio

Se realizó el estudio en Lima en la Clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el servicio de emergencias.

3.5. Población y muestra

Población

Según Carrasco en el año 2006 plantea: la población “es el conjunto de todo el elemento (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”.

La población estará conformada por los trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios.

Muestra

Debido a que se tuvo acceso a toda la población (49 trabajadores) en este estudio no se realizó muestreo.

Los autores como Hernández, Fernández y Baptista en el año 2010 señalan lo siguiente: “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población [...]”.

Asimismo, Carrasco en el año 2006 plantea: “es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman la población”. En este caso al ser la muestra pequeña fue conformada por todos los trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios, el número que se consideró es de 49 trabajadores

Criterios de inclusión

Se incluyeron a todos los trabajadores de Emergencia de la Clínica San Juan de Dios

Criterios de exclusión:

Se excluyeron a los trabajadores que están con vacaciones, licencia por maternidad, descanso médico y los que no trabajan en el área de Emergencia

3.6 Variables y operacionalización de las variables

Variables

Esta investigación cuenta con dos variables a estudiar y son:

- V1: El estrés
Según García, Gelpi, Cano y Romero En el año 2009 definen estrés como “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”.¹⁶
- V2: El desempeño laboral
Según Chiavenato en el año 2000 lo define “acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes” como también la “fortaleza que cuenta una organización.”.²⁵

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
ESTRÉS	García, Gelpi, Cano y Romero En el año 2009 definen estrés como "tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves". ¹⁶	La variable estrés será medida mediante un cuestionario. El teórico presenta dimensiones, y en consideración se adoptará las siguientes: Agotamiento emocional Despersonalización o cinismo Realización personal. A su vez presenta los indicadores que se mencionarán a continuación.	Agotamiento emocional	- Cansancio emocional - Agotamiento físico	1 - 7	Escala de Likert
			Despersonalización o cinismo	- Actitudes negativas - Respuestas cínicas	8 - 15	
			Realización personal	- Sentimiento de fracaso - Incompetencia	16 - 19	
DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato en el año 2000 lo define "acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes" como también la "fortaleza que cuenta una organización." ²⁵	La variable desempeño laboral será medida mediante un cuestionario. El teórico presenta dimensiones, y en consideración se adoptará las siguientes: Capacidad cognitiva Capacidad afectiva Capacidad psicomotora Cumplimiento. A su vez presenta los indicadores que se mencionarán a continuación.	Capacidad cognitiva	- Conocimiento - Desempeño - Actitud - Habilidades	1 - 8	
			Capacidad afectiva	- Planificación - Comunicación - Respeto	9 - 14	
			Capacidad psicomotora	- Cuidados de enfermería - Administración de medicamentos - Prevención de infecciones	15 - 20	
			Cumplimiento	- Responsabilidad	21 - 22	

3.7. Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario

El instrumento que fue utilizado fue un cuestionario. Según Hernández et al en el 2010 nos dicen que el “cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis [...]”.

El Cuestionario para medir la variable Estrés

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre El Estrés

Autores:

- Bachiller Carina Chucle Celis
- Bachiller Faustina Masías Aguilar
- Bachiller Diana Luz Gutiérrez Guerra

Aplicación: Individual o colectiva

Finalidad: Evaluar el desarrollo del “El Estrés y el Desempeño Laboral en los trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios, 2019”

Ámbito de aplicación: El cuestionario se va aplicar a las 49 personas entre hombres y mujeres que conforman los Trabajadores salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios, 2019.

Materiales: Cuestionario impreso

Descripción de aplicación

El cuestionario que se aplicó consta de 41 ítems y fue de tipo de Escala Likert, que evalúan el estrés y el desempeño laboral de los Trabajadores de salud de la Clínica San Juan de Dios en el año 2019. La duración es de 20 minutos

aproximadamente. Las personas deben leer cada ítem y responder según su grado de conformidad. Tienen cinco opciones de respuesta:

- 1) Siempre (se asignan 5 puntos)
- 2) Casi Siempre (se asignan 4 puntos)
- 3) A veces (se asigna 3 puntos)
- 4) Casi Nunca (se asigna 2 puntos)
- 5) Nunca (se asigna 1 punto)

En el cuestionario hay tres dimensiones que evalúan el Estrés como son:

DIMENSIONES	INDICADORES
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Cansancio emocional
	Agotamiento físico
DESPERSONALIZACION	Actitudes negativas
	Respuestas cínicas
REALIZACION PERSONAL	Sentimiento de fracaso
	Incompetencia

Además, en el cuestionario hay cuatro dimensiones que evalúan el Desempeño Laboral como son:

DIMENSIONES	INDICADORES
CAPACIDAD COGNITIVA	Conocimiento
	Desempeño
	Actitud
	Habilidades
D CAPACIDAD AFECTIVA	Planificación
	Comunicación

	Respeto
CAPACIDAD PSICOMOTORA	Cuidados de enfermería
	administración de tratamiento
	Prevención de infecciones
CUMPLIMIENTO	Responsabilidad

Descripción de las normas de aplicación

No admite respuestas en blanco (en este caso se devuelve el protocolo al evaluado para que responda el ítem, de lo contrario, se asigna al ítem 2 puntos ya que es una puntuación neutral).

3.8. Validación del instrumento de recolección de datos

- Validez del instrumento de medición

El instrumento que sirvió para recolectar la información, fue sometido por juicio de expertos. Según Hernández en el año 2010 define “la contabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales [...]”.

Para la validez del instrumento, se tendrá en cuenta la aprobación de los juicios de expertos, así como por el método del promedio. En nuestro trabajo de investigación el instrumento fue validado por tres expertos de la Universidad María Auxiliadora. A continuación, ver Tabla N° 1.

Tabla N° 1

Tabla 1: Ficha de opinión de expertos

N°	EXPERTOS	INSTITUCIÓN	VALORACIÓN DE LA APLICABILIDAD
01	Dr. Seminario Unzueta R.	UMA	92.50%
02	Lic. Esp. Gaby Loó Velásquez	ESSALUD	92.40%
03	Lic. Esp. Henry Ordinola Human	ESSALUD	84.50%

PROMEDIO	86.54%
-----------------	--------

Fuente: Ficha de Opinión de Expertos de la UMA-2019 en el Anexo 3.

Método de Promedios

Tomando como base al “Informe de Opinión de Expertos del Instrumento de Investigación”, se tabularán los datos para cada validador, obteniendo de esta manera la suma de criterios que se tomará en consideración para resolver la siguiente fórmula:

$$P = \frac{\Sigma}{\text{Criterios} \times \text{validadores}}$$

- Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad

Para medir la confiabilidad del instrumento en mención se acudió al estadístico alfa de Crombach para conocer su nivel de fiabilidad. Según Hernández et al. En el año 2013 refiere: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\Sigma V_i}{V_t} \right)$$

Donde:

- α = Alfa de Crombach
- K= Número de ítems
- V_i = Varianza de cada ítem
- V_t = Varianza total

Para calcular el valor, se utilizó el sistema estadístico SPSS, donde el coeficiente del Alfa de Cronbach tiene valores entre 0 y 1, donde 0 es confiabilidad nula y 1 es confiabilidad total, y esto se hará con el programa estadístico SPSS.

Tabla N°2

Tabla 2: Confiabilidad del Instrumento encuesta Estrés

Alfa de Cronbach	N de elementos
,538	19

Interpretación:

De acuerdo con los resultados del análisis de fiabilidad, al procesar los datos de nuestra encuesta, dio como resultado 0.538 Alfa de Cronbach, lo que demuestra que el instrumento es fiable en cuanto a la variable Estrés.

Tabla N°3

Tabla 3: Confiabilidad del Instrumento encuesta Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,542	22

Interpretación:

De acuerdo con los resultados 0.542 Alfa de Cronbach, lo que demuestra que el instrumento es fiable en cuanto a la variable Desempeño Laboral.

3.9 Procedimiento de recolección de datos

- Primero se coordina con la con la jefa de enfermeras del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios a través de un documento para proceder en realizar el estudio de investigación en dicha institución.
- Luego se entrega un consentimiento informado a los trabajadores de salud para que autoricen en proceder la encuesta.
- Se procede en realizar la encuesta a los trabajadores de salud
- Se recolecta los datos y se base a los datos a Excel y luego al sistema estadístico. SPSS,

3.10. Componentes éticos de la investigación

La información que se recolecto dentro de esta investigación no será expuesta a la opinión pública si la empresa no lo desea, puesto que se realizó dicho análisis, para que ellos como empresa mejoren sus procesos y puedan seguir consolidándose como una de las mejores áreas de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicados en San Luis, rechazo todo tipo de plagio en este proyecto de tesis.

3.11 Procedimiento de análisis de datos

Para el análisis de los datos y procesamiento se empleó la técnica de tipo descriptivo, no experimentales-transversal-correlacional previamente se realizó la prueba de normalidad, con la aplicación estadística de Shapiro Wills, que son realizadas para muestras menores de 50.

La consistenciación: nos permite eliminar ciertos datos innecesarios para la investigación, así como omitir respuestas falsas del personal encuestado.

La clasificación de la información: tiene la finalidad de juntar datos importantes de las variables.

La tabulación de datos: la información que se obtuvo de la encuesta se pasa en el sistema estadístico SPSS versión 21 o 22.

CAPITULO IV

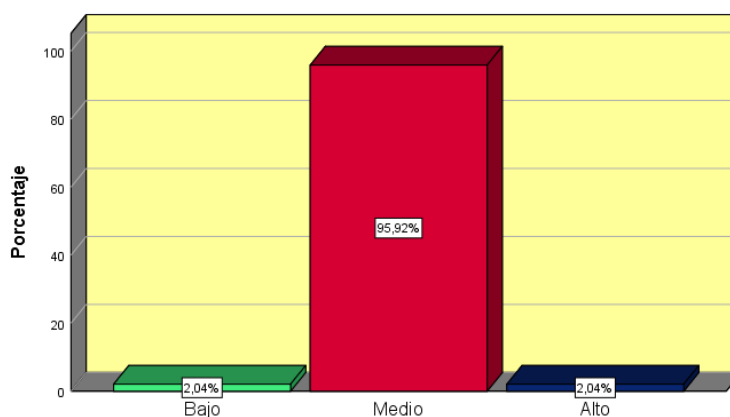
4. RESULTADOS

En esta investigación se consideró los datos generales como: edad, sexo, años de servicio, condición de trabajo y cargo como también la variable estrés y desempeño laboral en los trabajadores de salud de la Clínica San Juan de Dios

Variable Estrés

		EL ESTRÉS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,0	2,0	2,0
	Medio	47	95,9	95,9	98,0
	Alto	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

EL ESTRÉS (Agrupada)



EL ESTRÉS (Agrupada)

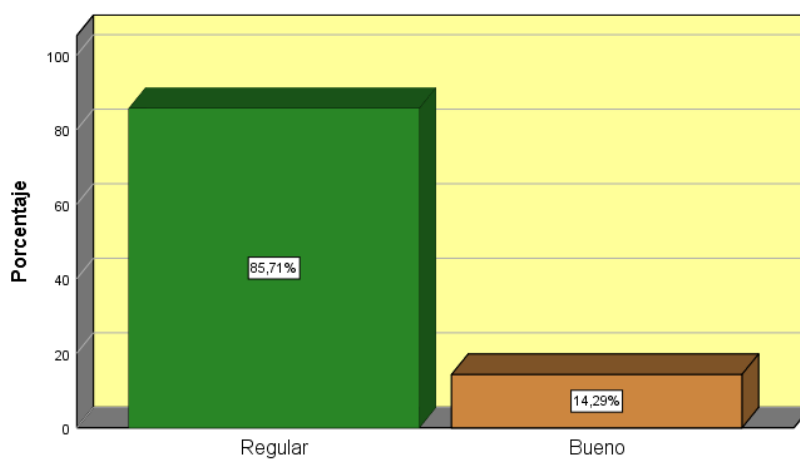
Según la variable estrés de 49 trabajadores encuestados del area de emergencia de la Clínica San Juan de Dios. 47 de los trabajadores que hacen un porcentaje 95.9% indican tener un nivel medio de estrés.

Variable Desempeño Laboral

EL DESEMPEÑO LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	42	85,7	85,7	85,7
	Bueno	7	14,3	14,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

EL DESEMPEÑO LABORAL



EL DESEMPEÑO LABORAL

Según la variable desempeño laboral de 49 trabajadores encuestados del área de emergencia de la Clínica San Juan de Dios, 42 de los trabajadores que hacen un porcentaje 85,7% indican tener un nivel regular de desempeño laboral.

4.1 Contrastación de hipótesis

Se ha utilizado, para la contrastación de las hipótesis general y específicas, la correlación lineal de Pearson como prueba estadística paramétrica, que permite determinar la relación entre las variables de estudio Estrés y el Desempeño Laboral, la muestra está conformada por 49 trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicada en San Luis; de manera específica, para establecer la relación entre el total de la variable Estrés con cada una de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral.

Según Manuel Gómez Gómez, Cecilia Danglot Banck y Leopoldo Vega Franco en el año 2003, define que “acepta que las diferencias existen dentro de cierto margen de probabilidad: cuando son significativas (a nivel de una $p < 0.05$ o < 0.001) se rechaza la hipótesis nula y se aceptara hipótesis alterna”.³⁸

Previamente a la contrastación de las hipótesis, se procedió a aplicar el test de normalidad a los datos de cada una de las variables de estudio, es decir, tanto para la variable Estrés como para Desempeño Laboral, y se ha elegido la prueba estadística adecuada. Los resultados son los siguientes:

Tabla 4

Tabla 4: Test de normalidad de Shapiro-Wilk

Variables de estudio	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
EL ESTRÉS	0,982 (NS)	49	0,658
EL DESEMPEÑO LABORAL	0,969 (NS)	49	0,214

(NS) No significativo al nivel de $p < 0,05$.

Las hipótesis de normalidad para los datos de la variable Estrés se muestran a continuación:

Ha: Los datos de la variable Estrés no presentan distribución normal.

Ho: Los datos de la variable Estrés presentan distribución normal.

- Interpretación: al haberse obtenido un valor de Shapiro-Wilk de 0,982, el cual tiene como valor de significación resultante el equivalente a 0,658, se constata pues que el valor de Shapiro-Wilk obtenido es estadísticamente significativo al nivel de $p < 0,05$. Por lo tanto, se decide aceptar la hipótesis nula. Es decir, se puede afirmar que los datos de la variable Estrés presentan distribución normal.
- Conclusión: Al contar la variable Estrés con distribución normal de sus datos, procede la aplicación de la correlación lineal de Pearson como prueba estadística adecuada para la contrastación de las hipótesis.

Del mismo modo, las hipótesis de normalidad para los datos de la variable Desempeño Laboral se formulan de la manera siguiente:

Ha: Los datos de la variable Desempeño Laboral no presentan distribución normal.

Ho: Los datos de la variable Desempeño Laboral presentan distribución normal.

- Interpretación: al haberse obtenido un valor de Shapiro-Wilk de 0,969, el cual tiene como valor de significación resultante el equivalente a 0,214, se constata pues que el valor de Shapiro-Wilk obtenido es estadísticamente significativo al nivel de $p < 0,05$. En consecuencia, se decide aceptar la hipótesis nula. Esta decisión significa que los datos de la variable de estudio Desempeño Laboral presentan distribución normal.
- Conclusión: Al contar la variable Desempeño Laboral con distribución normal de sus datos, procede la aplicación de la correlación lineal de Pearson como prueba estadística adecuada para la contrastación de las hipótesis.

4.1.1 contrastación de la hipótesis general

H_g: Existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis, en el año 2019.

H₀: No existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis, en el año 2019.

Tabla 05

Correlaciones entre las variables de estudio estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019.

Tabla 5: Correlaciones entre las variables de estudio estrés y desempeño laboral

		DESEMPEÑO LABORAL
ESTRÉS	Pearson	0,053
	Sig. (unilateral)	0,358
	N	49

* Significativo al nivel de $p < 0,05$.

- Interpretación: como se observa en la tabla 05, el coeficiente de correlación lineal de Pearson obtenido un valor de 0,053 entre las variables estrés y desempeño laboral, es un valor que indica una correlación positiva muy baja entre estas variables. Teniendo en cuenta que el nivel de significancia es mayor de 0,05 (Sig. = 0,358), no se puede rechazar la hipótesis nula.
- Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, no existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y desempeño laboral.

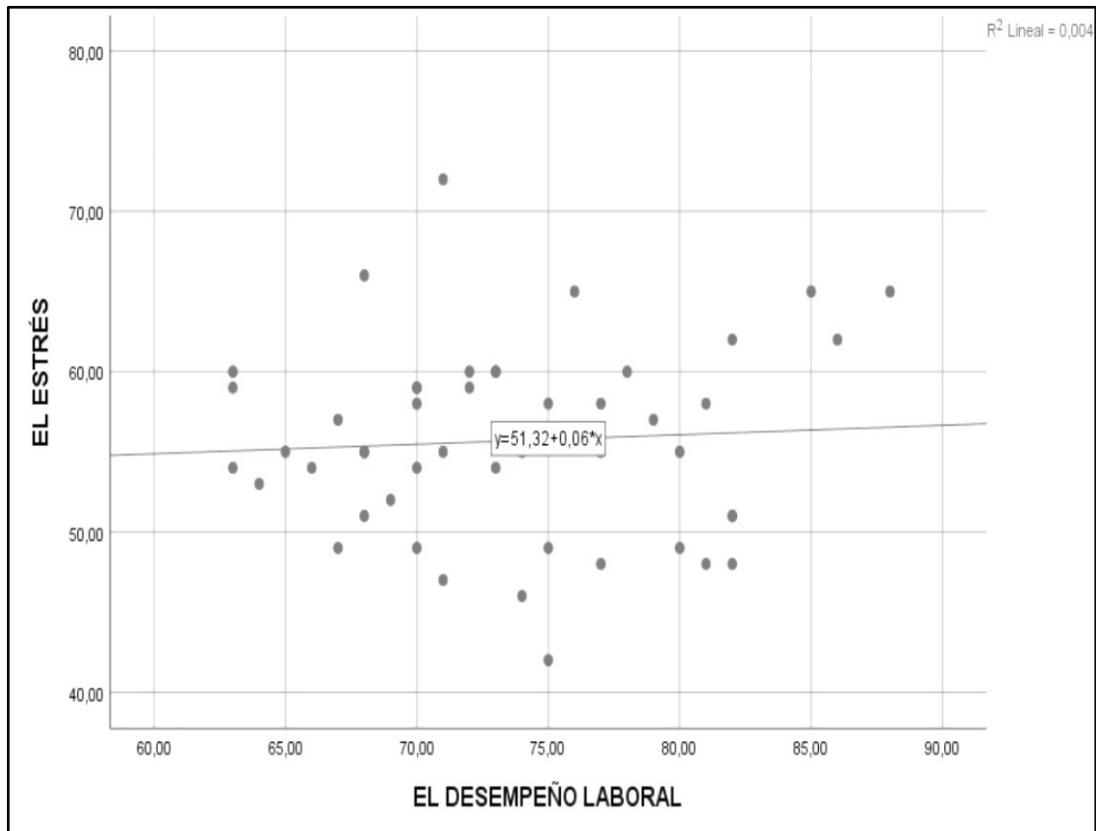


Figura 1: Diagrama de dispersión en la variable estrés y desempeño laboral

Figura 01. Diagrama de dispersión entre las variables de estudio estrés y desempeño laboral en la muestra conformada por 49 trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019.

4.1.2 Contratación de las hipótesis específicas

H₁: Existe relación significativa entre el estrés y la capacidad cognitiva en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis, en el año 2019.

H₀: No existe relación significativa entre el estrés y la capacidad cognitiva en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis, en el año 2019

Tabla 06

Correlaciones entre las variables de estudio estrés y la capacidad cognitiva en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019.

Tabla 6: Correlaciones entre las variables de estudio estrés y la capacidad cognitiva

		CAPACIDAD COGNITIVA
ESTRÉS	Pearson	- 0,027
	Sig. (unilateral)	0,427
	N	49

* Significativo al nivel de $p < 0,05$.

- Interpretación: como se observa en la tabla 06, el coeficiente de correlación lineal de Pearson obtenido un valor de (- 0,027); entre las variables estrés y capacidad cognitiva, es un valor que indica una correlación negativa muy baja entre estas variables. Teniendo en cuenta que el nivel de significancia es mayor de 0,05 (Sig. = 0,427), no se puede rechazar la hipótesis nula.
- Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, no existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y la capacidad cognitiva.

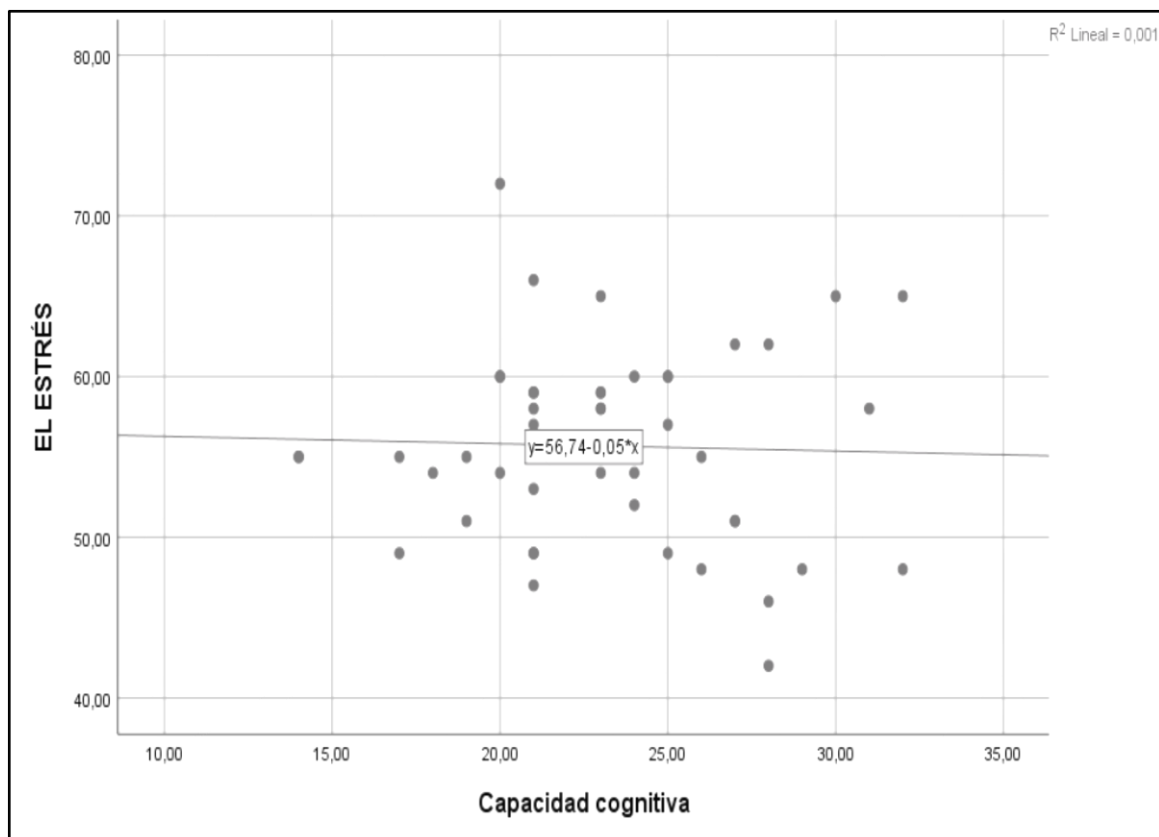


Figura 2: Diagrama de dispersión entre variable estrés y capacidad cognitiva

Figura 02. Diagrama de dispersión entre variables de estudio estrés y la capacidad cognitiva en la muestra conformada por 49 trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019

H₂: Existe relación significativa entre el estrés y la capacidad afectiva en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis, en el año 2019.

H₀: No existe relación significativa entre el estrés y la capacidad afectiva en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis, en el año 2019

Tabla 07

Correlaciones entre las variables de estudio estrés y la capacidad afectiva en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019.

Tabla 7: Correlaciones entre las variables de estudio estrés y la capacidad afectiva

		CAPACIDAD AFECTIVA
ESTRÉS	Pearson	0,118
	Sig. (unilateral)	0,209
	N	49

* Significativo al nivel de $p < 0,05$.

- Interpretación: como se observa en la tabla 07, el coeficiente de correlación lineal de Pearson obtenido un valor de 0,118; entre las variables estrés y capacidad afectiva, es un valor que indica una correlación positiva muy baja entre estas variables. Teniendo en cuenta que el nivel de significancia es mayor de 0,05 (Sig. = 0,209), no se puede rechazar la hipótesis nula.
- Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, no existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y la capacidad afectiva.

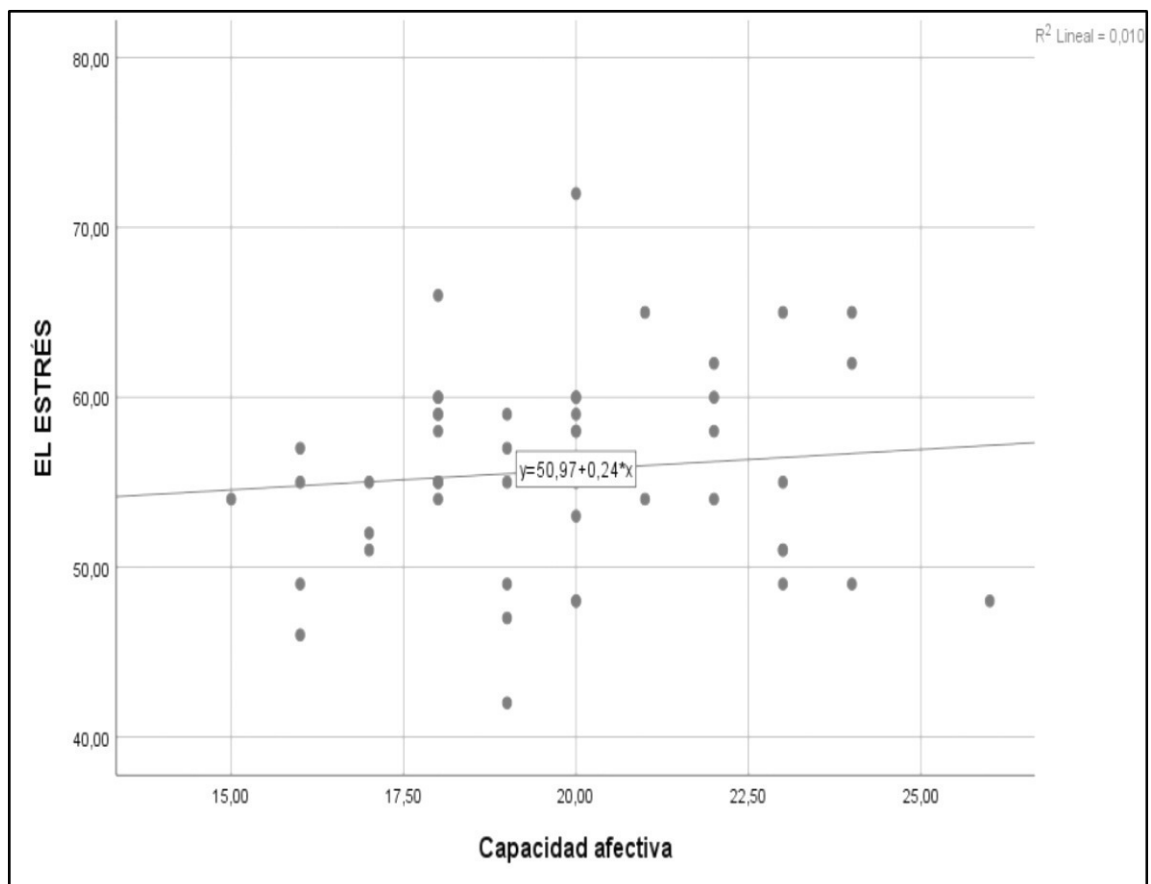


Figura 3: Diagrama de dispersión entre variables de estudio estrés y la capacidad afectiva

Figura 03. Diagrama de dispersión entre variables de estudio estrés y la capacidad afectiva en la muestra conformada por 49 trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019

H₃: Existe relación significativa entre el estrés y la capacidad psicomotora en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis, en el año 2019

H₀: No existe relación significativa entre el estrés y la capacidad psicomotora en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis, en el año 2019

Tabla 08

Correlaciones entre las variables de estudio estrés y la capacidad psicomotora en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019.

Tabla 8: Correlaciones entre las variables de estudio estrés y la capacidad psicomotora

		CAPACIDAD PSICOMOTORA
ESTRÉS	Pearson	0,327*
	Sig. (unilateral)	0,011
	N	49

* Significativo al nivel de $p < 0,05$.

- Interpretación: como se observa en la tabla 08, el coeficiente de correlación lineal de Pearson obtenido un valor de 0,327* entre las variables estrés y capacidad psicomotora, es un valor que indica una correlación positiva moderada entre estas variables. Teniendo en cuenta que el nivel de significancia es menor de 0,05 (Sig. = 0,011), se rechaza la hipótesis nula porque indica que ambas variables se relacionan.
- Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y la capacidad psicomotora.

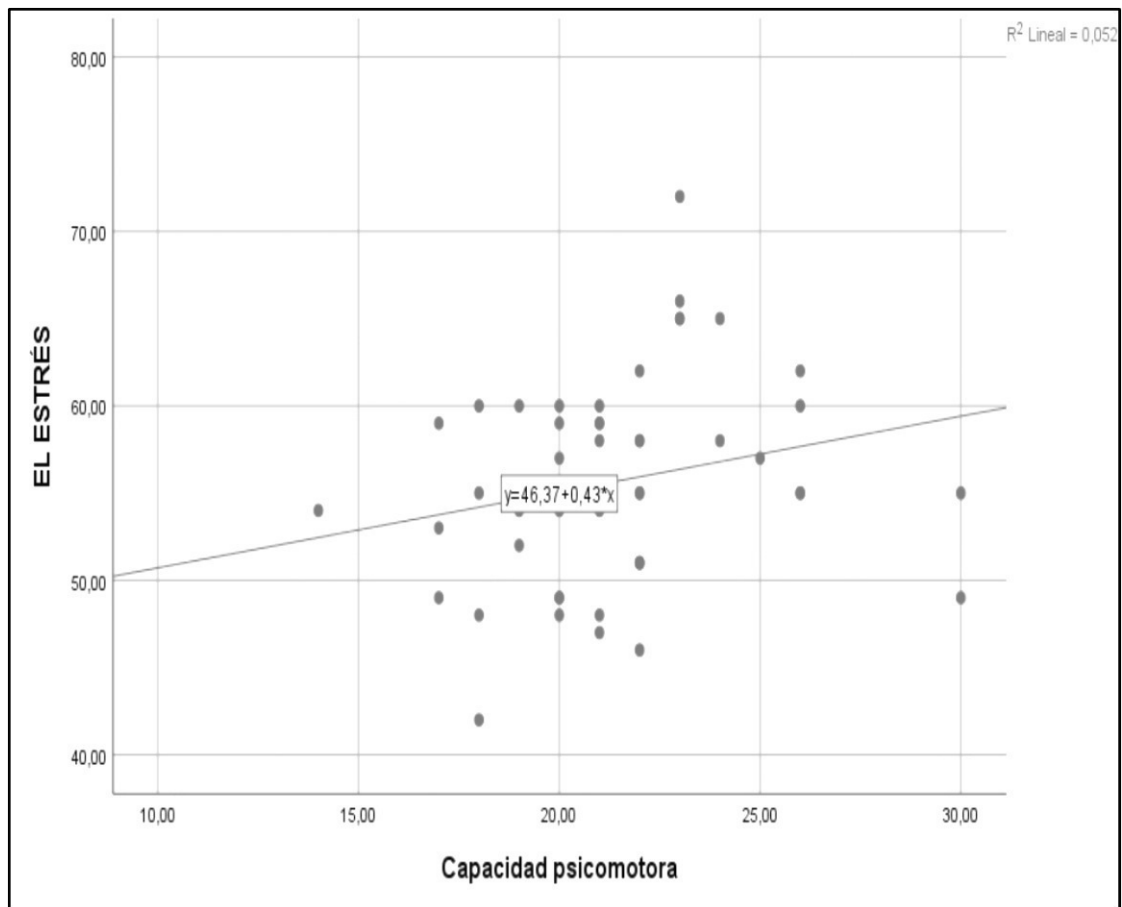


Figura 4: Diagrama de dispersión entre variables de estudio estrés y la capacidad psicomotora

Figura 04. Diagrama de dispersión entre variables de estudio estrés y la capacidad psicomotora en la muestra conformada por 49 trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019.

H4: Existe relación significativa entre el estrés y el cumplimiento y responsabilidad en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis, en el año 2019

H0: No existe relación significativa entre el estrés y el cumplimiento y responsabilidad en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis, en el año 2019.

Tabla 09

Correlaciones entre las variables de estudio estrés y el cumplimiento en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019.

Tabla 9: Correlaciones entre las variables de estudio estrés y el cumplimiento

		CUMPLIMIENTO
ESTRÉS	Pearson	- 0,292*
	Sig. (unilateral)	0,021
	N	49

* Significativo al nivel de $p < 0,05$.

- Interpretación: como se observa en la tabla 09, el coeficiente de correlación lineal de Pearson obtenido un valor de -0,292*entre las variables estrés y capacidad cumplimiento, es un valor que indica una correlación negativa baja entre estas variables. Teniendo en cuenta que el nivel de significancia es menor de 0,05 (Sig. = 0,021), se rechaza la hipótesis nula porque indica que ambas variables se relacionan.
- Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y el cumplimiento.

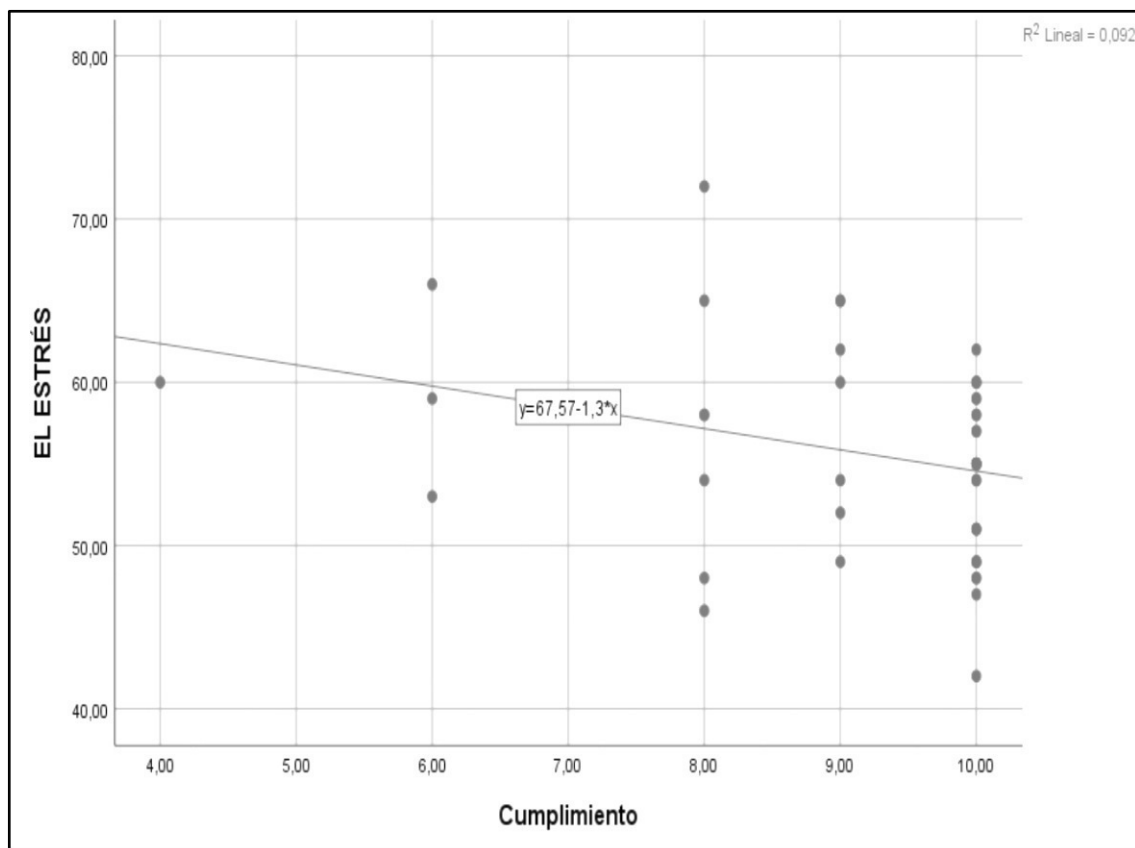


Figura 5: Diagrama de dispersión entre variables de estudio estrés y el cumplimiento

Figura 05. Diagrama de dispersión entre variables de estudio estrés y el cumplimiento en la muestra conformada por 49 trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios ubicado en el distrito de San Luis en el año 2019

5. DISCUSION

Entre los principales hallazgos encontrados respecto a que no existe relación estadísticamente significativa entre la variable estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios en el distrito de San Luis, 2019. Contrariamente, Mendoza y Santamaría en un estudio realizado en enfermera sobre “Relación de estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari - Amarilis – Huánuco”, encontraron que existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Teniendo en cuenta los antecedentes, que reportan relación entre el estrés y desempeño laboral, y que además se puede evidenciar en la Clínica; consideramos que estos resultados podrían estar influenciados por la poca muestra que se ha tenido acceso.

En relación al objetivo específico que consiste en determinar la relación entre el estrés y la capacidad cognitiva; los resultados obtenidos determinan que no existe una relación significativa. Según Agurto L. En su estudio de investigación titulado “manifestaciones del estrés en el personal de enfermería que labora, Hospital Moreno Vásquez” en Ecuador los resultados obtenidos indican que existe relación significativa en las manifestaciones del estrés con el personal de enfermería. Por lo cual este estudio no va acorde con nuestros resultados obtenidos en nuestra investigación.

En relación al objetivo específico que consiste en analizar la relación entre el estrés y la capacidad afectiva, el resultado obtenido determina que no existe una relación significativa. Contrariamente, Medina M. donde estudia la relación del nivel de estrés en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, encontró que existe relación significativa. Entre el nivel de estrés en las enfermeras. Considerando este antecedente y observando la realidad que se vive en clínica concluimos que este estudio no va acorde con nuestra investigación.

En relación al objetivo específico que consiste en identificar la relación entre el estrés y la capacidad psicomotora teniendo como resultado que existe una relación significativa. Existiendo coincidencias con resultados de Sopla v, quien observó en los resultados respecto a la comparación de la competencia profesional (capacidad cognitiva, afectiva y psicomotora) en los profesionales de enfermería de los Hospitales: Gustavo Llanota Lujan de Bagua; y Santiago Apóstol de Utcubamba donde muestran que existe relación entre la competencia profesional con el desempeño laboral. Por lo tanto, este antecedente de investigación va acorde con nuestros resultados obtenidos de nuestro estudio.

En relación al objetivo específico que consiste en describir la relación entre el estrés y el cumplimiento como resultado existe una relación significativa Según los autores Atme y Cárdenas según las dimensiones con mejor desempeño, corresponde a la capacidad cognitiva y el cumplimiento y las dimensiones con menor porcentaje pertenecen a la capacidad afectiva, y procedimental los resultados obtenidos es una correlación moderada negativa concluyendo que existe relación entre el estrés y desempeño laboral. Por lo cual este estudio va acorde con nuestros resultados obtenidos en nuestra investigación

6. CONCLUSIONES

Primera: De la evaluación a los trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios los resultados es que no existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral, con una tendencia del 95.9% de encuestados que tienen un nivel el estrés con el desempeño laboral regular.

Segunda: Según los resultados obtenidos en los trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios los resultados es que no existe relación significativa entre la variable estrés y capacidad cognitiva.

- Tercera: En los trabajadores de salud del área de emergencia de la Clínica San Juan de Dios se obtuvieron los resultados es que no existe relación significativa entre el estrés y la capacidad afectiva.
- Cuarta: En los resultados obtenidos de los trabajadores del área de emergencia de la Clínica San Juan de Dios se concluye que existe relación significativa entre la variable estrés con la capacidad psicomotora, con una tendencia del 69.4% de encuestados que tienen un nivel medio de estrés y con la capacidad psicomotora regular.
- Quinta: En los resultados obtenidos de los trabajadores del área de emergencia de la Clínica San Juan de Dios se concluye que existe relación significativa entre la variable estrés con el cumplimiento, con una tendencia del 85.7% de encuestados que indican que tienen un nivel medio de estrés y el cumplimiento bueno.

7. RECOMENDACIONES

Dirigidas a la jefa del departamento de enfermería programar capacitaciones como pausa activa (técnicas de relajación, respiración y técnicas de mejora de habilidades sociales) dirigidas exclusivamente al personal de emergencia, porque están más expuestos al estrés laboral por la sobrecarga de pacientes.

Difundir los resultados obtenidos en los profesionales de salud y establecer estrategias para prevenir el estrés laboral en los profesionales de salud de los diferentes servicios; tales como rotación del personal de enfermería cada 6 meses de las unidades críticas, reuniones de confraternidad entre otros.

Elaborar un plan de mejora continua de calidad y promover el trabajo en equipo, orientar a mejorar las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

A los trabajadores de salud del área de emergencia se les recomienda realizar algunas estrategias en el tiempo libre, que les ayudaran a controlar el estrés como: técnicas de yoga, meditación, tratar de descansar las ocho horas, masajes e actividades recreativas.

CAPITULO V

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bibliografía

1. 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 optar el título de licenciada en enfermería] Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo Perú, 2015. file:///C:/Users/CARINA/Desktop/curso%20de%20tesis/Estres_OchantePalomino_Flor.pdf
Organización mundial de la salud. Conceptos de estrés.
2. Aguado M, Bátiz A. El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual Med. segur. Trab, 2013 [Internet] 59(231):259-275. **Disponible en:** http://scielo.isciii.es/scielo.php?Script=sci_arttext&PID=S0465-546X2013000200006. [Revisada: setiembre – octubre 2017].
3. Paho, org. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades, 2016. [Internet]. Washington. **Disponible en:** http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aaworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&Lang=es. [Revisada: noviembre 2017]. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3559/Influencia_RojasEncarnacion_Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y página 3
4. Conchago O. Estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia: Del hospital Eugenio Espejo de Quito [Tesis para obtener en título licenciada en Enfermería] Ecuador; Universidad Nacional de Chimborazo, 2015.
5. Sarnosa y Charria. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III: De Cali, Colombia, 2017. **Disponible en:** <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>
6. Agurto L. Manifestaciones del estrés en el personal de enfermería que laboran: En el Hospital Moreno Vásquez Gualaceo [tesis para optar el grado de licenciada en enfermería] Ecuador: Universidad de Cuenca, 2017. **Disponible en:** <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27906/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20C3%93N.pdf>

7. Alonso, Matta. Impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de carrera individual en el personal nacional, 2011. **Disponible en:**http://ciatlibrary.ciat.cgiar.org/Articulos_CIAT/2011-Tesis_impacto_de_la_capacitacion.pdf
8. Salas R. La calidad de un servicio de salud depende, en primer orden de la competencia del capital humano que en él labora, 2010. **Disponible en:**http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421412010000300011
9. Bellodas, Tiburcio, Bonny. Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia: Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen [tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. lima: Universidad particular Cesar Vallejo, 2019. **Disponible en:**http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35533/Bellodas_CJ.Tiburcio_S_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Mendoza, Santamaría. Relación de estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería: Centro de Salud Carlos Showing Ferrari - Amarilis [tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan, 2017. **Disponible en:**<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/251600>
11. Medina M. Factores relacionados al estrés en enfermeras de Emergencia: Hospital San Juan de Lurigancho [tesis para optar el título de especialista de enfermería en emergencias y desastres]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. **Disponible en:**<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7839>
12. Atme, Cárdenas. Estrés y su relación con el Desempeño Laboral de los profesionales de enfermería: Hospital Regional de Ayacucho y el Hospital de Es salud [tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2017. **Disponible en:**<http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/2303>
13. Sopla V. Desempeño Laboral del profesional de enfermería del Hospital de apoyo “Gustavo Lanatta Lujan”, Bagua y del Hospital de apoyo “Santiago Apóstol [tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, 2018. **Disponible en:**<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1288/Vidfal%20A.%20Sopla%20Alvarado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

14. Slipak E. Revista Argentina de clínica Neuropsiquiatría [publicación periódica [en línea] 1º parte” ALCMEON 3:355-360,1991. **Disponible en:** https://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm
15. Lazarus RS, Folkman S. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy [en línea].19. vol. España: Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca; 1986. Artículos especiales teorizaciones, 2010. [citado dic 2010]. **Disponible en:** http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962010000300010
16. Román J. Cómo combatir el estrés laboral [en línea] págs. 44-109. Madrid: Editorial; y Producción Arteamina, 2009. **Disponible en:** <https://es.calameo.com/read/000258907b843e51d23c8>
17. Bernaldo M, Labrador F: Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia extrahospitalaria [en línea] vol. 7, núm. 2, Ed. España, 2007. **Disponible en:** <http://www.redalyc.org/pdf/337/33717060005.pdf>
18. Lazarus R, Folkman S. Estrés y procesos cognitivos ed. Barcelona: Martínez-Roca 1986. 468 p, 1998.
19. Jesús J .de la Ganadara. Estrés y trabajo: el síndrome de burnout [en línea]. Editorial: Madrid, 1998. **Disponible en:** <https://www.casadellibro.com/libro-estres-y-trabajo-el-sindrome-del-burnout/9788489612372/643979>
20. Montoya Z, Paula A, Moreno S. Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement Psicología desde el Caribe [en línea] enero-abril, vol. 29, núm. 1, pp. 205-227 Colombia, 2012. **Disponible en:** <http://www.redalyc.org/pdf/213/21323171011.pdf>
21. Grisez, Germain, Shaw, Russell. ser persona curso de ética [en línea] 1993. Mayo [citado 21 set. 2019] ed. rialp, pag.43-49, Madrid .**Disponible en:** <https://www.abc.com.py/articulos/la-realizacion-personal-983804.html>
22. Quevedo M, Velasco C, Sánchez A, Sánchez T, Salgado A. El síndrome del "Burnout": estudio empírico en profesores de enseñanza primaria. España. Revista Electrónica de la Federación española de Asociaciones de Psicología,1997 Vol. 2, Nº. 1 ISSN-e 1579-4113.
23. Diccionario Enciclopédico *Larousse*: Editorial océano; 1990. **Disponible en:** <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823/155>

24. Dpto. de Dirección Científica Educacional. Tomado del artículo: Consideraciones acerca del desempeño profesional de los directivos educacionales y el esfuerzo por su perfeccionamiento continuo. Su evaluación. Soporte Digital. La Habana: Instituto Superior Pedagógico "Enrique J. Varona"; 2006. **Disponible en:** <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823/155>
25. Romero F, Urdaneta: Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas [revista en internet] 2009 marzo-mayo. acceso22 de junio 2009; 1 **Disponible en:** <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>
26. Añorga M, Colado J, Che J, Valcárcel N: Glosario de términos de la Educación Avanzada. La Habana: CENESEDA, ISPVJV; 1995. **Disponible en:** <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2016/cnf161j.pdf>
27. Miranda T, Pérez V: El desempeño profesional pedagógico. En soporte electrónico. Grupo de Estudio. ISPEJV. C. Habana. [Cuba]. 2008. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823/155>
28. Mulens I: Estrategia educativa para enfermeros en la atención a las pacientes con aborto espontáneo [Tesis en opción al grado de Doctor en Ciencias Pedagógicas]. La Habana, 2012: Pág. 36. **Disponible en:** <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/contenido.cgi?IDPUBLICACION=6361>
29. Romero F, Urdaneta E: Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas [revista en internet] 2009 marzo-mayo. Acceso 22 de junio 2009; 1 **Disponible en:** <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>
30. Revista Negotium Ciencias Gerenciales[en línea] 2008 abril 3(9) [páginas del 33-55] **Disponible en:** <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-2573481.pdf>
31. Urbina L, Barazal G: revista cubana escuela nacional de salud pública [en línea] 2001 octubre [citado 2 de junio 2002] 16(2): [aproximadamente 8 PP.] **Disponible en :** <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v16n2/ems06202.pdf>
32. Pérez J, Merino M: definición de desempeño laboral [en línea] publicado: 2017[citado 2019]. **Disponible en:** <https://definicion.de/desempeno/>

33. Revista general significados actitud **[en línea]** 2017 en marzo, [citado en setiembre 2019] **Disponible en:** <https://www.significados.com/actitud/>
34. Raffino M: concepto de habilidades **[en línea]** Argentina 2018, noviembre, Ed: 21 [citado setiembre 2019] **Disponible en:** <https://concepto.de/habilidad-2/#ixzz613PAaA4Q>
35. FERNÁNDEZ E, MONOGRAFÍAS **[EN LÍNEA]** BOLÍVAR ;2006 ABRIL [CITADO 26 JULIO 2006] **DISPONIBLE EN :** <https://www.monografias.com/trabajos34/planificacion/planificacion.shtml>
36. REVISTA DESARROLLO PERSONAL Y LABORAL ; TITULADO EL RESPETO **[EN LÍNEA]**; ED.33 **DISPONIBLE EN:** <https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/29e3a524-2b61-4228-afea-ea858bc4ee87/33.pdf?MOD=AJPERES&CVID=l1Ew55E>
37. Pérez J, Gardey A: Definiciones cumplimiento **[en línea]** Publicado: 2011. [citado 2014]. **Disponible en:** (<https://definicion.de/cumplimiento/>)
38. Gómez G, Danglot B, Leopoldo V. Sinopsis de pruebas estadísticas no paramétricas. Cuando usarlas. Rev Mex Pediatr 2003; 70(2); 91-99. Recuperado de : <https://studylib.es/doc/4617341/sinopsis-de-pruebas-estad%C3%ADsticas-no-param%C3%A9tricas>
39. Alberto Rubín Martín revista lifeder concepto de actitudes negativas <https://www.lifeder.com/actitudes-negativas/>
40. Florencia Ucha | Sitio: Definición ABC | Fecha: febrero. 2013 | URL: <https://www.definicionabc.com/general/cinismo.php>
41. revista diario de circulación nacional Boliviana Diario Digital | lunes, 23 de diciembre de 2019 disponible en <https://www.opinion.com.bo/articulo/tendencias/fracaso-dolorosa-emoci-oacute-n/20180819222200678164.html>
42. Cecilia Bembibre | Sitio: Definición ABC | Fecha: octubre. 2011 | URL: <https://www.definicionabc.com/general/incompetencia.php>
43. revista de ciencia y salud "Conocimiento". En: Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/conocimiento/>.
44. enciclopedia libre disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Cansancio>

9. ANEXOS

9.1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES							
			VARIABLE INDEPENDIENTE: EL ESTRÉS							
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	EL ESTRÉS	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Diseño Metodológico
¿Qué relación existe entre estrés y el desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019?	Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019.	Existe relación entre el estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019.		García, Gelpi, Cano y Romero (2009), definen estrés como “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”. ¹⁶	La variable estrés será medida mediante un cuestionario. El teórico presenta dimensiones, y en consideración se adoptará las siguientes: Agotamiento emocional Despersonalización o cinismo Realización personal. A su vez presenta los indicadores que se mencionarán a continuación.	Agotamiento emocional	Cansancio emocional	4	Ordinal	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Despersonalización o cinismo	Actitudes negativas	4	Ordinal	Población: 50 trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019. Muestra: 50 trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019. Tipo de Investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Descriptivo Correlacional Diseño: No Experimental de corte transversal Método de Investigación: 1. Técnicas de Obtención de Datos: La encuesta 2. Instrumento para obtener datos: Cuestionario=Escala Likert 3. Técnica para el procesamiento de datos: Programa estadístico SPSS - 22		
¿Qué relación existe entre estrés y la capacidad cognitiva en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019?	Determinar la relación entre el estrés y la capacidad cognitiva en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019.	Existe relación entre el estrés y la capacidad cognitiva en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019.		Realización personal	Respuestas cínicas	4	Ordinal			
				Sentimiento de fracaso	2	Ordinal				
					Incompetencia	2	Ordinal			
			EL DESEMPEÑO LABORAL	VARIABLE DEPENDIENTE: EL DESEMPEÑO LABORAL						
				Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
¿Qué relación existe entre estrés y la capacidad afectiva en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019?	Analizar la relación entre el estrés y la capacidad afectiva en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019.	Existe relación entre el estrés y la capacidad afectiva en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019.		Chiavenato define, “acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes” como también la “fortaleza que cuenta una organización.” ²⁵	La variable desempeño laboral será medida mediante un cuestionario. El teórico presenta dimensiones, y en consideración se adoptará las siguientes: Capacidad cognitiva Capacidad afectiva Capacidad psicomotora Cumplimiento. A su vez presenta los indicadores que se mencionarán a continuación.	Capacidad cognitiva	Conocimiento	2	Ordinal	
							Desempeño	2	Ordinal	
							Actitud	2	Ordinal	
							Habilidades	2	Ordinal	
						Capacidad psicomotora	Planificación	2	Ordinal	
			Comunicación				2	Ordinal		
			Respeto				2	Ordinal		
¿Qué relación existe entre estrés y la capacidad psicomotora en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019?	Identificar la relación entre el estrés y la capacidad psicomotora en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019.	Existe relación entre el estrés y la capacidad psicomotora en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019.			Capacidad psicomotora	Cuidados de enfermería	2	Ordinal		
						Administración de medicamentos	2	Ordinal		
¿Qué relación existe entre estrés y el cumplimiento y responsabilidad en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019?	Evaluar la relación entre el estrés y el cumplimiento y responsabilidad en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019.	Existe relación entre el estrés y el cumplimiento y responsabilidad en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019.			Cumplimiento	Prevención de infecciones	2	Ordinal		
						Responsabilidad	2	Ordinal		



UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD



I. presentación

Somos estudiantes de la UMA de la facultad de enfermería estimados profesionales de la salud nuestro estudio de investigación tiene como objetivo saber si existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de salud del área de emergencia. es importante resaltar que la información recolectada será confidencial y será utilizada solo con los fines de estudio

II. Instrucciones

Lea detenidamente cada pregunta y marcar con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente

Datos generales

1. Edad () años

2. Sexo
 - 1 Femenino ()
 - 2 Masculino ()

3. Años de servicio
 - 1 Año ()
 - 2 Años ()
 - 3 Mayor de 3 años ()

4. Condición de trabajador
 - 1 Renueva contrato ()
 - 2 Contrato fijo ()
 - 3 Nombrado ()
 - 4 Otros ()

5. Cargo
 - 1 Medico ()
 - 2 Enfermera ()
 - 3 Técnico de Enfermería ()

CUESTIONARIO INSTRUMENTO						
VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE ESCALA				
		1	2	3	4	5
AGOTAMIENTO O EMOCIONAL	Cansancio emocional					
	1	¿Usted se emociona cuando llega a su centro de trabajo en el servicio de emergencia?				
	2	¿Usted suele descansar sus ocho horas antes de ir a trabajar?				
	3	¿Usted se incomoda cuando su relevo llega tarde durante el turno ?				
	4	¿Usted siente que lo exigen mucho en sus labores de emergencias?				
	Agotamiento físico					
	5	¿Usted suele trabajar en el servicio de emergencia hasta sentirse agotado?				
	6	¿Usted suele realizar actividades pendientes que dejaron sus colegas?				
7	¿Cuándo usted hace guardia nocturna siente que rinde más de lo normal?					
Despersonalización o Cinismo	Actitudes negativas					
	8	¿Para usted es difícil terminar sus labores cuando hay muchos pacientes?				
	9	¿Usted cree que la muerte del paciente le atrasa en sus labores?				
	10	¿Cuándo sucede algo inesperado y tiene que quedarse se incomoda?				
	11	¿Cuándo el paciente le pide orar usted le ignora?				
	Respuestas cínicas					
	12	¿Me he vuelto más insensible con los pacientes desde que ejerzo ésta profesión?				
	13	¿A Usted le preocupa lo que le ocurre a los pacientes?				
	14	¿Usted controla sus emociones en su centro laboral?				
15	¿Usted cree que el carácter del paciente cambia tu actitud en su atención?					
Realización personal	Sentimiento de fracaso					
	16	¿Usted siente frustración cuando no puede terminar las funciones designadas en su área?				
	17	¿Tiene temor en realizar algunos procedimientos nuevos que le designan?				
	Incompetencia					
	18	¿Usted toma decisiones en situaciones difíciles sin consultar a su jefe de área?				
19	¿Usted se adelanta a los hechos cuando un paciente tiene un signo de alarma?					

CUESTIONARIO INSTRUMENTO						
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE ESCALA				
		1	2	3	4	5
CAPACIDAD COGNITIVA	Conocimiento					
	1	¿En las capacitaciones de actualización que organiza la institución, Usted asiste?				
	2	¿Usted asume con facilidad las nuevas funciones que se le delegan repentinamente?				
	Desempeño					
	3	¿Usted recibe reconocimiento en su centro de trabajo por cumplir con sus funciones?				
	4	¿Cuándo a Usted le designan un cargo de su servicio realiza más labores de lo que le corresponde?				
	Actitud					
	5	¿Usted suele disponer más tiempo de sus horas de trabajo sin ser remuneradas?				
	6	Usted tiene iniciativa como preparar capacitaciones alusivas al área de emergencia?				
	Habilidades					
7	¿Usted asiste con el equipo a realizar labores oportunas en el área de emergencia?					
8	¿Usted realiza actividades en forma automática en el área de emergencia?					
CAPACIDAD AFECTIVA	Planificación					
	9	¿Usted suele planificar sus actividades en su trabajo?				
	10	¿Las doce horas de trabajo suele alcanzar para culminar sus labores en su área?				
	Comunicación					
	11	¿Usted suele pasar conversando mucho tiempo con sus pacientes?				
	12	¿Antes de realizar cualquier procedimiento suele explicar usted a sus pacientes?				
	Respeto					
	13	¿Usted suele aceptar las decisiones del paciente?				
14	¿Usted termina los trabajos pendientes de sus colegas de turno?					
CAPACIDAD PSICOMOTORA	Cuidados de enfermería					
	15	¿Realiza el lavado de manos antes de efectuar un procedimiento?				
	16	¿Usted antes de realizar cualquier procedimiento se coloca los guantes?				
	Administración de tratamiento					
	17	¿Si se ha extraviado la receta médica usted aplica el medicamento al paciente?				
	18	¿Usted suele respetar la administración de medicamentos según la indicación médica?				

	Prevención de infecciones						
	19	¿Usted cumple con las medidas de bioseguridad en el servicio de emergencia?					
	20	¿Usted aplica estrategias para la prevención de enfermedades intrahospitalarias?					
CUMPLIMIENTO	Responsabilidad						
	21	¿Usted sería capaz de tomar decisiones o realizar un procedimiento cuando un paciente esta inconsciente y no tiene familiar?					
	22	¿Usted cumple con los protocolos establecidos en el área de emergencia?					

Consentimiento informado

Título de la investigación: “Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios en el distrito de San Luis en el año 2019”

Este **estudio** tiene por objetivo Relacionar el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios. Este proyecto está siendo realizado por Carina Chucle Celis, Faustina Masías Aguilar y Diana Gutiérrez Guerra. La entrevista tiene un tiempo de duración de aproximación 20 minutos. Este estudio será de gran ayuda para mejorar la comprensión sobre la problemática y ala ves generar aportes a futuro para prevenir el estrés en el desempeño laboral. La participación en el estudio es voluntaria, así como su autorización .la información que se recoja será confidencial (no se divulgará su identidad) su nombre no aparecerá en ningún informe de la investigación. Si tiene alguna duda sobre la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación, si alguna de las encuestas le parece incomoda tiene el derecho de hacerlo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya agradecemos su participación.

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada

.....

Firma

Lima..., de....., del 2019

Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019

			EL DESEMPEÑO LABORAL	CAPACIDAD COGNITIVA	CAPACIDAD AFECTIVA	CAPACIDAD PSICOMOTORA	CUMPLIMIENTO
RHO DE PEARSON	EL ESTRÉS	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	,053	-,027	,118	,327*	-,292*
		SIG. (UNILATERAL)	,358	,427	,209	,011	,021
		Total de datos	49	49	49	49	49

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Tabla 2. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Tabla 10: tabla de interpretación del coeficiente de Pearson

Tabla 4. Interpretación del coeficiente de Pearson

Valor	Tipo de correlación
-1.00	Negativa perfecta.
-0.90	Negativa muy fuerte.
-0.75	Negativa considerable.
-0.50	Negativa media.
-0.25	Negativa débil.
-0.10	Muy débil.
0.00	No existe correlación alguna.
0.10	Muy débil.
0.25	Positiva débil
0.50	Positiva media.
0.75	Positiva considerable.
0.90	Positiva muy fuerte
1.00	Positiva perfecta.

ANALISIS BIDIMENSIONAL

DISTRIBUCION DE FRECUENCIA SEGÚN ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL

		EL ESTRÉS			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
DESEMPEÑO LABORAL	REGULAR	1 2,0%	40 81,6%	1 2,0%	42 85,7%
	BUENO	0 0,0%	7 14,3%	0 0,0%	7 14,3%
Total		1 2,0%	47 95,9%	1 2,0%	49 100,0%

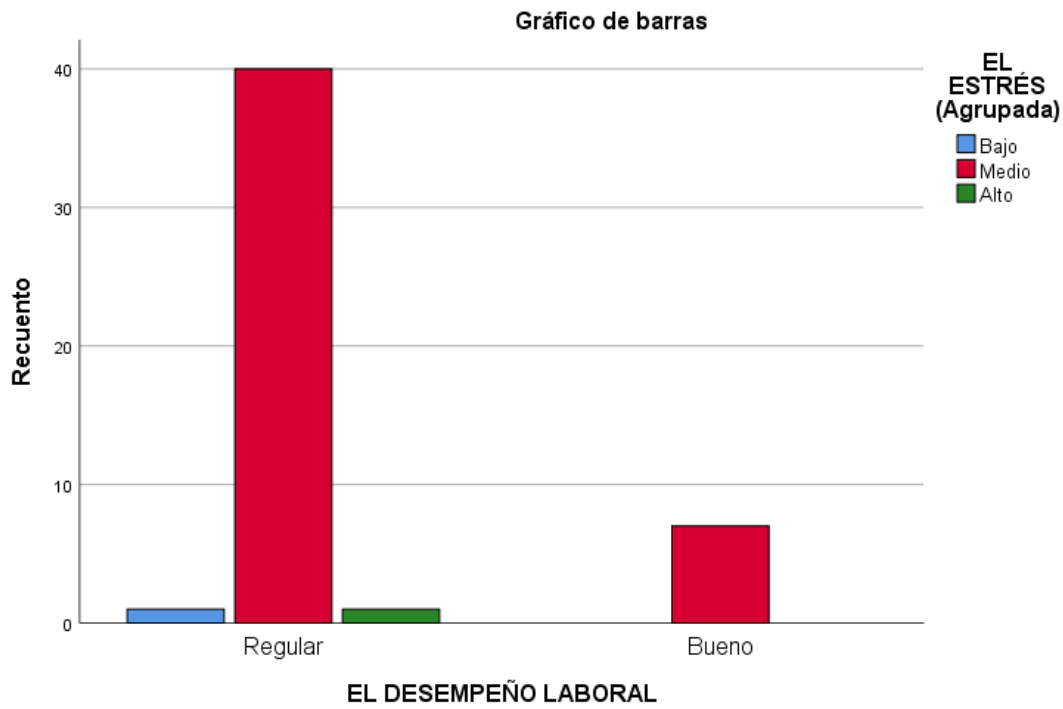


Figura 6: grafico de barras del desempeño laboral

El 81.6% de encuestados tienen un nivel medio de estrés y con el desempeño laboral regular en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios en el distrito de San Luis en el año 2019.

DISTRIBUCION DE FRECUENCIA SEGÚN EL ESTRÉS Y CAPACIDAD COGNITIVA

		EL ESTRÉS			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
CAPACIDAD COGNITIVA	MALO	0 0,0%	7 14,3%	0 0,0%	7 14,3%
	REGULAR	1 2,0%	36 73,5%	1 2,0%	38 77,6%
	BUENO	0 0,0%	4 8,2%	0 0,0%	4 8,2%
Total		1 2,0%	47 96,0 %	1 2,0%	49 100,0%

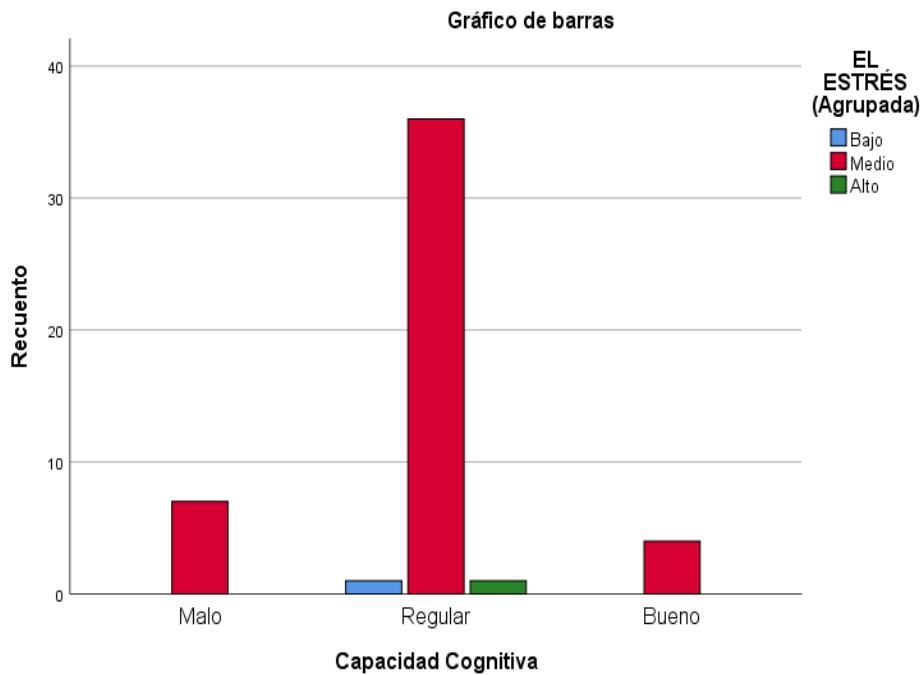


Figura 7: grafico de barras de la capacidad cognitiva

El 73.5% de encuestados tienen un nivel medio de estrés y con la capacidad cognitiva regular en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios en el distrito de San Luis en el año 2019.

DISTRIBUCION DE FRECUENCIA SEGÚN EL ESTRÉS Y CAPACIDAD AFECTIVA

		EL ESTRÉS			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
CAPACIDAD EFECTIVA	REGULAR	1 2,0%	38 77,6%	1 2,0%	40 81,6%
	BUENO	0 0,0%	9 18,4%	0 0,0%	9 18,4%
Total		1 2,0%	47 95,9%	1 2,0%	49 100,0%

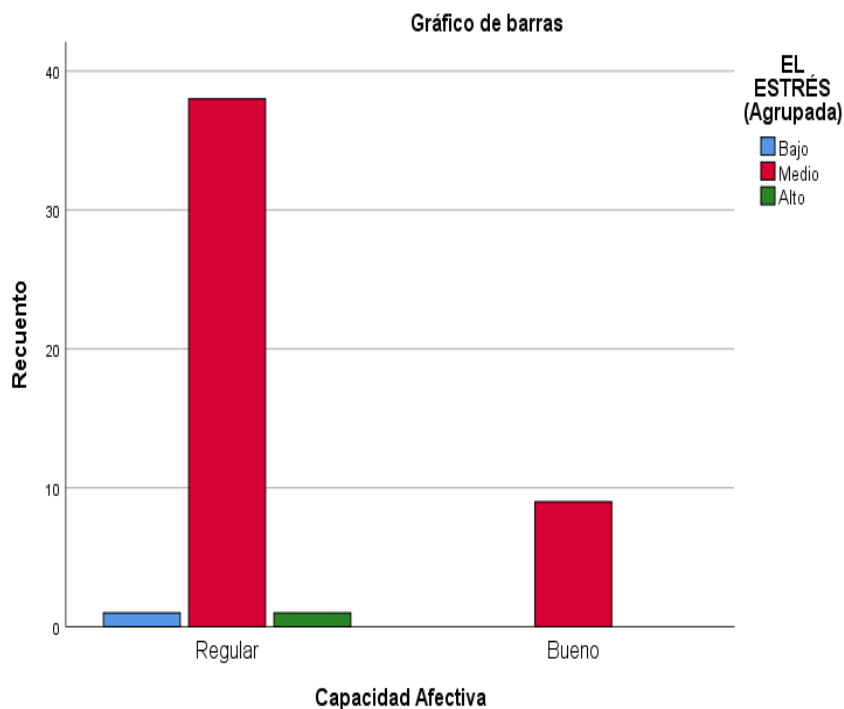


Figura 8: gráfico de barras de la capacidad afectiva

El 77.6% de encuestados tienen un nivel medio de estrés y con la capacidad afectiva regular en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios en el distrito de San Luis en el año 2019.

DISTRIBUCION DE FRECUENCIA SEGÚN EL ESTRÉS Y CAPACIDAD PSICOMOTORA

		EL ESTRÉS			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
CAPACIDAD PSICOMOTORA	MALO	0 0,0%	1 2,0%	0 0,0%	1 2,0%
	REGULAR	1 2,0%	34 69,4%	0 0,0%	35 71,4%
	BUENO	0 0,0%	12 24,5%	1 2,0%	13 26,5%
Total		1 2,0%	47 95,9%	1 2,0%	49 100,0%

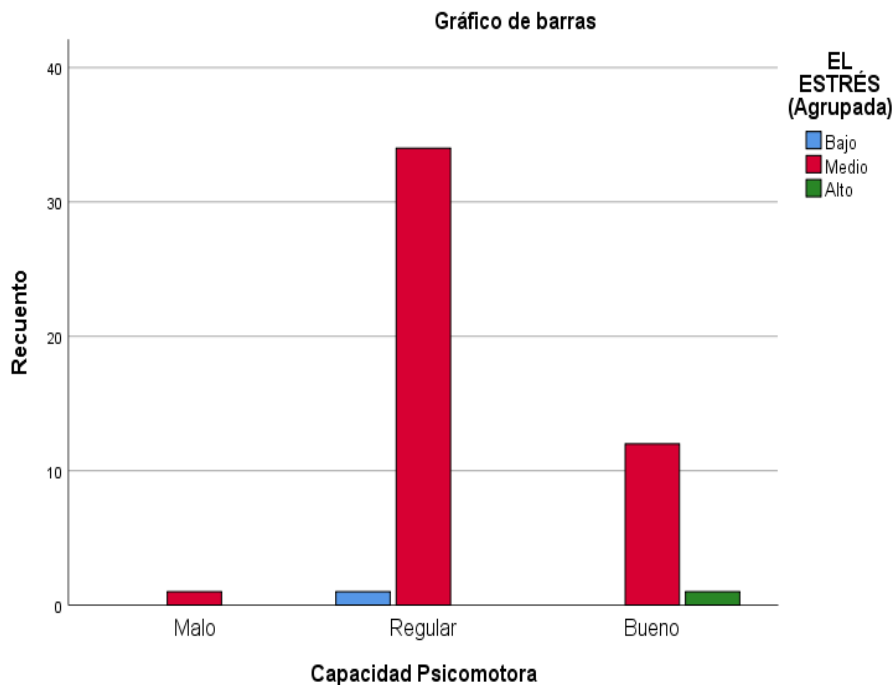


Figura 9: grafico de barras de la capacidad psicomotora

El 69.4% de encuestados tienen un nivel medio de estrés y con la capacidad psicomotora regular en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios en el distrito de San Luis en el año 2019.

DISTRIBUCION DE FRECUENCIA SEGÚN EL ESTRÉS Y CUMPLIMIENTO

		EL ESTRÉS			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
CUMPLIMIENTO	MALO	0 0,0%	1 2,0%	0 0,0%	1 2,0%
	REGULAR	0 0,0%	4 8,2%	0 0,0%	4 8,2%
	BUENO	1 2,0%	42 85,7%	1 2,0%	44 89,8%
Total		1 2,0%	47 95,9%	1 2,0%	49 100,0%

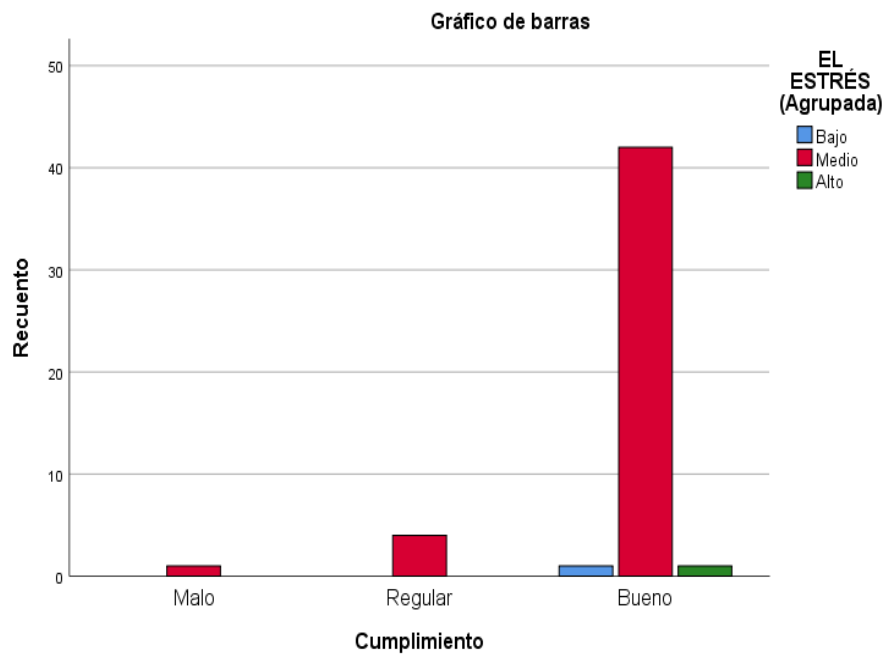


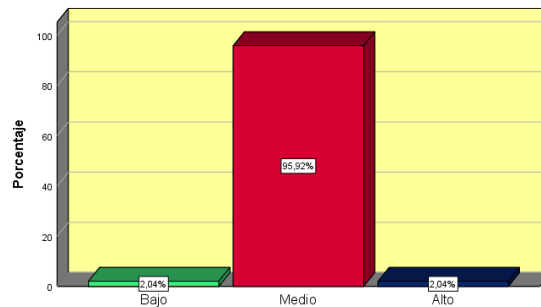
Figura 10: grafico de barras del cumplimiento

El 85.7% de encuestados tienen un nivel medio de estrés y el cumplimiento bueno en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios en el distrito de San Luis en el año 2019.

Variable Estrés

		EL ESTRÉS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,0	2,0	2,0
	Medio	47	95,9	95,9	98,0
	Alto	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

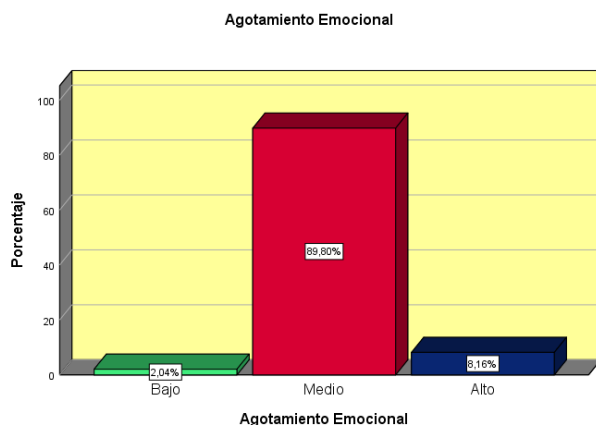
EL ESTRÉS (Agrupada)



EL ESTRÉS (Agrupada)

Según la variable estrés de 49 trabajadores encuestados del area de emergencia de la Clínica San Juan de Dios. 47 de los trabajadores que hacen un porcentaje 95.9% indican tener un nivel medio de estrés.

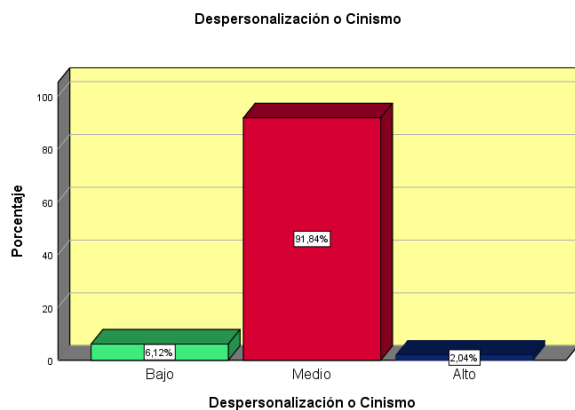
		Agotamiento Emocional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,0	2,0	2,0
	Medio	44	89,8	89,8	91,8
	Alto	4	8,2	8,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



Según la variable estrés de 49 trabajadores encuestados del area de emergencia de la Clínica San Juan de Dios. 44 de los trabajadores que hacen un porcentaje 89.8% indican tener un nivel medio de estrés.

Despersonalización o Cinismo

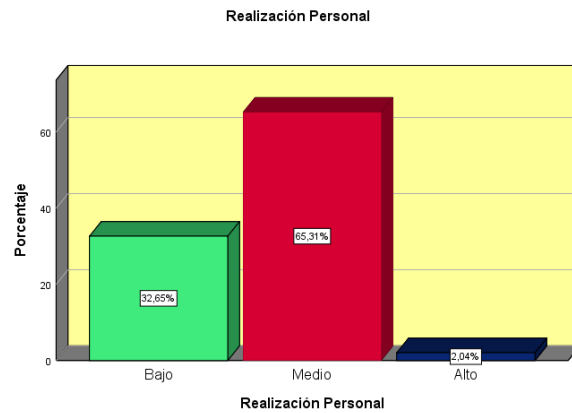
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	6,1	6,1	6,1
	Medio	45	91,8	91,8	98,0
	Alto	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



Según la variable estrés de 49 trabajadores encuestados del area de emergencia de la Clínica San Juan de Dios. 45 de los trabajadores que hacen un porcentaje 91.8% indican tener un nivel medio de estrés.

Realización Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	32,7	32,7	32,7
	Medio	32	65,3	65,3	98,0
	Alto	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



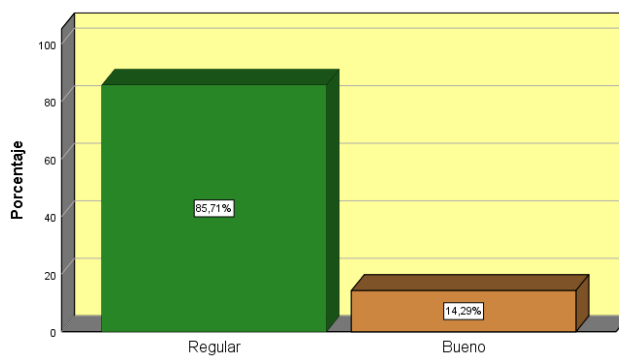
Según la variable estrés de 49 trabajadores encuestados del area de emergencia de la Clínica San Juan de Dios. 32 de los trabajadores que hacen un porcentaje 65,3% indican tener un nivel medio de estrés.

Variable Desempeño Laboral

EL DESEMPEÑO LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	42	85,7	85,7	85,7
	Bueno	7	14,3	14,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

EL DESEMPEÑO LABORAL

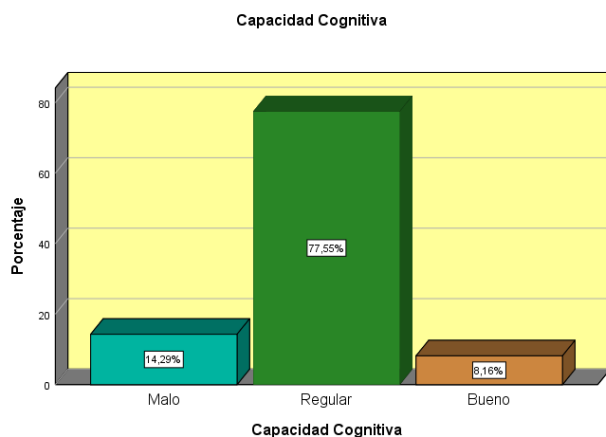


EL DESEMPEÑO LABORAL

Según la variable desempeño laboral de 49 trabajadores encuestados del area de emergencia de la Clínica San Juan de Dios. 42 de los trabajadores que hacen un porcentaje 85.7% indican tener un nivel regular de desempeño laboral.

Capacidad Cognitiva

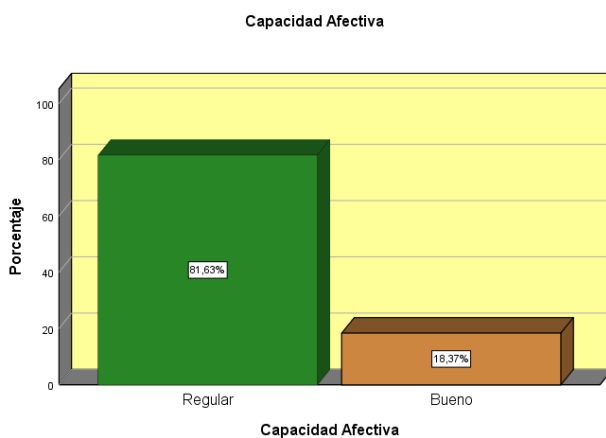
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	14,3	14,3	14,3
	Regular	38	77,6	77,6	91,8
	Bueno	4	8,2	8,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



Según la variable desempeño laboral de 49 trabajadores encuestados del area de emergencia de la Clínica San Juan de Dios. 38 de los trabajadores que hacen un porcentaje 77,6 % indican tener un nivel regular de desempeño laboral.

Capacidad Afectiva

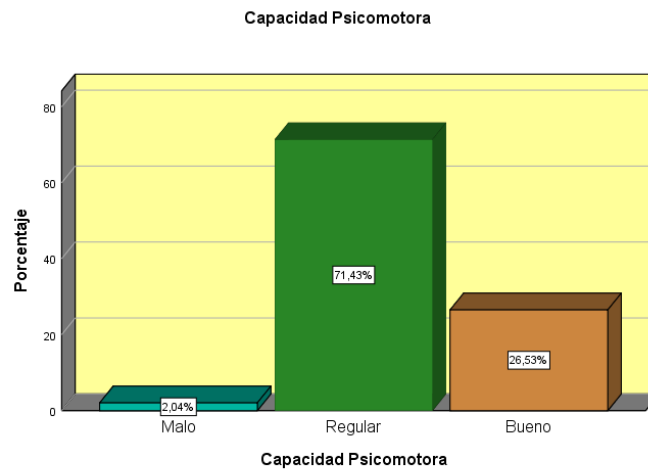
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	40	81,6	81,6	81,6
	Bueno	9	18,4	18,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



Según la variable desempeño laboral de 49 trabajadores encuestados del area de emergencia de la Clínica San Juan de Dios. 40 de los trabajadores que hacen un porcentaje 81,6 % indican tener un nivel regular de desempeño laboral.

Capacidad Psicomotora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	35	71,4	71,4	73,5
	Bueno	13	26,5	26,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

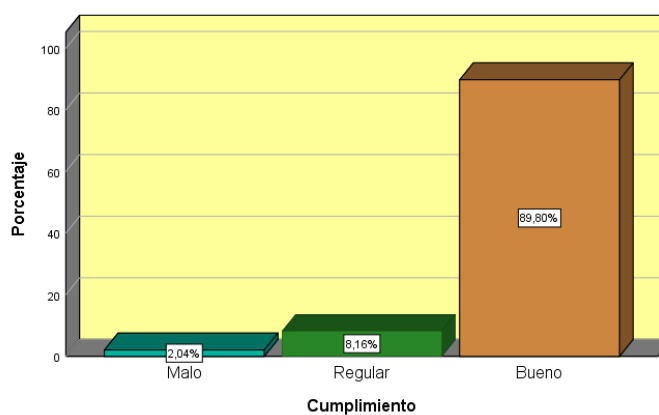


Según la variable desempeño laboral de 49 trabajadores encuestados del area de emergencia de la Clínica San Juan de Dios. 35 de los trabajadores que hacen un porcentaje 71,4 % indican tener un nivel regular de desempeño laboral.

Cumplimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	4	8,2	8,2	10,2
	Bueno	44	89,8	89,8	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Cumplimiento



Según la variable desempeño laboral de 49 trabajadores encuestados del area de emergencia de la Clínica San Juan de Dios. 44 de los trabajadores que hacen un porcentaje 89,8 % indican tener un nivel regular de desempeño laboral.