



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Influencia del estrés laboral en el desempeño de los
profesionales enfermeros de un Hospital de Moyobamba**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Pisfil Custodio, Rosa Liliana (orcid.org/0000-0002-9269-3857)

ASESORA:

Dra. Monteagudo Zamora, Vilma (orcid.org/0000-0002-7602-1807)

CO-ASESOR:

Dr. Alarcón Villanueva, Guido (orcid.org/0000-0003-4320-4284)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO - PERÚ

2023

Dedicatoria

El estudio está dedicado a mi padre Manuelito Pisfil, agradecida por su apoyo brindado en cada momento de este proceso; por su paciencia y comprender mi distancia lejos de casa.

Dedico este trabajo a mí, por el esfuerzo realizado durante su elaboración y todo el proceso de estudio, por nunca rendirme, aun cuando los obstáculos eran más conforme avanzaba el tiempo.

También va dedicado a mi madre, Felicia Custodio que se encuentra en la gloria de Dios, aunque no pueda ver mis logros, sé que estaría muy orgullosa de la hija que tiene y de mis logros alcanzados.

Rosa Liliana Pisfil Custodio.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme lograr con éxito la culminación de este estudio; a los compañeros y amigos que aportaron con sus conocimientos y experiencias en mejora de este estudio.

Agradecida con la Dra. Vilma Monteagudo por el apoyo brindado, por sus aportes constructivos y el asesoramiento continuo para culminar con éxito.

A área de Capacitación y Docencia Hospital II-1 Moyobamba, a los colegas por colaborar y ser parte de este trabajo de investigación.

A mis amigos Joseph, Yovana, Luz y Abigail por su apoyo moral y emocional durante el tiempo que se llevó a cabo este proceso de estudio y la elaboración del informe de investigación.

Rosa Liliana Pisfil Custodio.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla cruzada de los rangos de las variables estrés laboral y desempeño de los profesionales enfermeros	20
Tabla 2	Distribución de la dimensión de agotamiento emocional y estrés laboral	21
Tabla 3	Distribución de la dimensión de realización personal y estrés laboral	22
Tabla 4	Distribución de la dimensión de despersonalización y estrés laboral	23
Tabla 5	Distribución de los niveles de desempeño laboral en los profesionales enfermeros	24
Tabla 6	Tabla cruzada de la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en los profesionales enfermeros	57
Tabla 7	Tabla cruzada de la dimensión realización personal y el desempeño laboral en los profesionales enfermeros	58
Tabla 8	Tabla cruzada de la dimensión de despersonalización y el desempeño laboral en los profesionales enfermeros	59
Tabla 9	Distribución de los niveles de estrés laboral en los profesionales enfermeros	60
Tabla 10	Caracterización de los profesionales enfermeros encuestados	61
Tabla 11	Distribución normal de las variables mediante la prueba de Kolgomorov Smirnov.....	62
Tabla 12	Relación entre las variables de desempeño y estrés laboral...	61

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño de los profesionales enfermeros de un Hospital de Moyobamba. La investigación es de tipo básico, cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 105 profesionales de enfermería que laboran en el hospital II-1 Moyobamba. Los instrumentos utilizados el cuestionario de Maslach y Jackson, adaptado por Ramírez Labán (2019) para medir el estrés laboral; para desempeño laboral cuestionario elaborado por Rodríguez M. y Ramírez D., adaptado por Granados y Lora (2020). Los resultados fueron que el 73,3% presentan un nivel alto de estrés laboral, seguido del 24,8% de nivel moderado y el 1,9% de nivel bajo; y respecto a las dimensiones (agotamiento emocional = 52,4% es de nivel moderado, realización personal = 85,7% tiene nivel alto y despersonalización = 5,7% nivel alto); en cuanto al desempeño el 92,4% es de nivel moderado, 7,6% nivel alto y de nivel bajo el 0,0%. Se concluye que los profesionales enfermeros presentan niveles altos de estrés, y con los mismos niveles de desempeño laboral; por otro lado, las variables de estrés y desempeño tienen relación significativa ($p= 0,049$) y presentan relación inversa o indirecta ($r= -0,193$).

Palabras clave: estrés laboral, desempeño laboral, profesional de enfermería, enfermeros.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between work stress and the performance of nursing professionals at a Hospital in Moyobamba. The research is basic, quantitative, with a non-experimental, descriptive-correlational design. The sample consisted of 105 nursing professionals who work at the II-1 Moyobamba hospital. The instruments used were the Maslach and Jackson questionnaire, adapted by Ramírez Laban (2019) to measure work stress; for work performance questionnaire prepared by Rodríguez M. and Ramírez D., adapted by Granados and Lora (2020). The results were that 73.3% present a high level of work stress, followed by 24.8% of moderate level and 1.9% of low level; and regarding the dimensions (emotional exhaustion = 52.4% is moderate level, personal fulfillment = 85.7% has a high level and depersonalization = 5.7% high level); Regarding performance, 92.4% is of a moderate level, 7.6% of a high level and 0.0% of a low level. It is concluded that nursing professionals present high levels of stress, and with the same levels of work performance; On the other hand, the stress and performance variables have a significant relationship ($p= 0.049$) and present an inverse or indirect relationship ($r= -0.193$).

Keywords: work stress, job performance, nursing professional, nursing.

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Panamericana de la Salud – OPS (2020) refiere que existe cerca de 28 millones de enfermeros, siendo más del 50% de los profesionales sanitarios, por ello indica que persiste un carencia en el mundo de 5,9 millones de enfermeros, predominando en países que se encuentran en Asia Sudoriental, África y en la Región del Mediterráneo Oriental, y ciertos países de América Latina, así mismo existe insuficientes enfermeros en zona de las Américas por el traslado de este personal sanitario a otras países por la diferencia de desarrollo económico entre los países, mejores políticas para el recurso humano de enfermería, pues en algunos países existe precarias condiciones de empleo y la falta de regulación profesional.

La OPS (2020) nos indica que enfermería abarca el cuidado de la persona todo el ciclo de vida, familia, grupos y comunidades, sano o enfermo; este grupo profesional cumple un importante papel en la atención centrada en la persona en todos los niveles de salud. Lastre et al. (2018) en el estudio refieren que el estrés es cotidiano en la actividad profesional en los trabajadores sanitarios, y refiere que en otras estudios encontró que del personal de la salud que trabajan en el sector hospitalaria, los enfermeros son el grupo que refiere sentirse más estresados, así mismo menciona factores estresantes como la carga laboral, personal insuficiente, clima organizacional inadecuado, condiciones físicas inadecuadas; reflejado en el 66% de participantes de su estudio mostraron un nivel crítico de estrés.

El Colegio Internacional de Enfermeras refiere que la presencia de estrés no siempre es de origen asistencial, sino que existen otras causas laborales que pueden ser dañinas y están relacionados con condiciones del sistema de salud y su organización (Molina et al., 2019). En un estudio realizado en enfermeros del Ecuador, que los elementos que más afectan en el estrés del personal de la unidad de emergencia son principalmente: sobrecarga de trabajo, seguido del cansancio, insomnio, escasa área para realizar sus cuidados, la disconformidad laboral; estos factores afines causan que la salud del profesional enfermero se afecte en el tiempo, y en consecuencia afecte su rendimiento laboral produciendo malestar en el profesional enfermero (Vásquez & Gonzáles, 2020).

En el Perú la Universidad Nacional del Antiplano Puno (2021) señala que existe 96,000 profesionales de enfermería colegiados en Perú, y sólo 57,000 desempeñan la profesión; indica que hay 15 enfermeros por cada 10,000 pobladores y solo ejerce el 63%, siendo un país con 32 millones de pobladores; es decir existe una gran brecha laboral en el sector salud en profesionales de enfermería, por lo cual existe sobrecarga laboral, y esto podría disminuir su rendimiento o desempeño laboral. Calderón y Rivas (2021) señalan que los elementos profesionales relacionados con el estrés (52,85%), sobrecarga de trabajo (8,6%) y clima organizacional no saludable (64,3%), supervisión y vigilancia excesiva de actividades (74,3%) y ritmo de labores exigente (54,3%).

Mero et al. (2021) indicaron que el mundo se encuentra ante un desafío en la lucha la COVID-19 no se puede ganar sin nuestros profesionales sanitarios; el impacto de los episodios de estrés en los individuos los puede afectar de diversas maneras, lo que puede alterar su rendimiento laboral, incluso llegar a presentar ansiedad, depresión, frustración, irritabilidad, entre otros; para Vega y Castillo (2020) existen diferentes factores de diferente naturaleza que influyen en el rendimiento laboral, los mismos que conllevan a daños físicos y psicológicos que interfieren con la calidad del cuidado en caso de repercutir negativamente.

El Perú también sufrió los estragos de la pandemia de la COVID-19 que se dio en todo el mundo, incrementando los estresores ya presentes en el personal de salud. De acuerdo a Crivillero et al. (2022) refieren que la pandemia ha modificado el ámbito de la salud, especialmente al personal enfermero que se encuentra en primera línea, además refiere que en un 83,3% de los estresores en el personal de salud son los de tipo laboral, seguido de los ambientales con un 63,3%, y esto se asocia con la satisfacción laboral percibida en el personal, siendo significativa su interrelación de dichas variables (estresores laborales, personales y ambientales).

En la Región San Martín, se encuentra el hospital Moyobamba donde existe una brecha significativa de personal de enfermería en los diferentes servicios que ofrece el hospital, por consecuente una sobrecarga laboral, pues tiene una alta demanda de pacientes por ser un hospital de referencia en el Alto Mayo, esto puede llevar a cansancio físico y mental mermando el rendimiento profesional del personal enfermero; a raíz de la pandemia a una parte del personal de enfermería se le

designo a estas áreas covid, disminuyendo aun más el personal en los servicios de hospitalización y emergencia; y muchos yendo a cuarentena, incrementando las brechas y aumentando la carga laboral.

Al retornar el personal a las áreas donde antes laboraban, se ha observado cansancio, poca tolerancia hacia los demás (colegas o usuarios) ante preguntas o situaciones que se suscitan en las diferentes áreas hospital; así mismo existe ausentismo laboral, pues algunos colegas faltan a sus turnos por molestias físicas, reportándose enfermeros; también podemos mencionar que el poco trabajo en equipo y un mal clima laboral se involucra en el rendimiento laboral del personal de enfermería; por otro lado el personal no recibe capacitaciones propias del hospital, cada uno se capacita por cuenta propia para optimar sus habilidades e incrementar sus sabidurías, y esto lleva a un mejor desempeño en las actividades.

Además, en algunos servicios como emergencia, cuenta con espacios reducidos en los tópicos, y debido a la demanda de pacientes, hay limitaciones para la realización de las actividades de enfermería. Ante lo expuesto, se concluye con la formulación de la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y el desempeño de los profesionales enfermeros de un Hospital de Moyobamba? Si logramos evaluar como el estrés laboral generado ha influido negativamente en el desempeño laboral, se podrá brindar diferentes formas de solución, una de ellas la evaluación física y mental, disminuyendo así un posible ausentismo laboral y desgaste del recurso humano; pues los enfermeros son quienes pasa más horas al cuidado del paciente por ello debe estar en buenas condiciones físicas y mentales.

Se plantea el siguiente objetivo general: determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño de los profesionales enfermeros de un Hospital de Moyobamba, siendo los objetivos específicos, primero diagnosticar el estrés laboral en el profesional enfermero de un Hospital de Moyobamba.; segundo, caracterizar el desempeño laboral del profesional enfermero de un Hospital de Moyobamba. y tercero, establecer la relación entre estrés laboral y el desempeño del profesional enfermero de un Hospital de Moyobamba.; teniendo como hipótesis que existe un alto nivel de relación entre el estrés laboral y el desempeño del profesional enfermero de un hospital de Moyobamba, debido a las consecuencias físicas y mentales del estrés laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Patlán (2019) señala que el estrés es un evento que se encuentra en todo el ciclo de vida del ser humano y cita a la Organización Internacional del Trabajo, donde refiere que los empleados padecen de cansancio, estrés, ansiedad, y esto podría generar una enfermedad mental; viéndose reflejado en baja productividad, constante selección y rotación de personal. Las personas a nivel mundial han sentido estrés laboral en alguna ocasión, incluso cuando les gusta su trabajo; como factores estresores se menciona a los horarios laborales, los compañeros de trabajo, posibles despidos; un poco de estrés puede ser motivador o favorable pero cuando es constante el estrés laboral puede ocasionar problemas en la salud (Enciclopedia Médica, 2020).

A nivel internacional se mencionan los siguientes estudios para la variable estrés profesional se tiene a Vidotti et al. (2020) tuvieron como objetivo analizar la prevalencia de burnout y su correlación con el estrés profesional en los enfermeros. La metodología empleada fue transversal con 502 enfermeros de un hospital general de Brasil. Los resultados fueron que la prevalencia del trastorno de burnout es 20,9% y se relaciona con factores de percepción negativa en la salud psicológica, física y en la calidad de vida, así mismo el bajo control en el trabajo, altas exigencias en el trabajo y el bajo apoyo en el trabajo. El estudio concluye que el trastorno de Burnout se relacionó con altos grados de estrés y una impresión negativa en las condiciones de vida entre los enfermeros.

Así mismo tenemos a Munhoz (2020) en su investigación, el objetivo fue analizar la correlación del estrés ocupacional y la presencia de burnout en personal sanitario que trabajan en las áreas perioperatorias. El estudio fue de tipo analítico y transversal, con una muestra de 146 colaboradores. Los hallazgos indican que el estrés ocupacional (93= 64,5%) de los profesionales presentaban elevadas demandas psicológicas y el 83= 57,3% presentaron disminución en el control del trabajo, existe asociación estadísticamente significativa entre la gran demanda psicológica y el elevado cansancio emocional. El estudio concluyó que a medida que incrementan las demandas psicológico a su vez aumenta el agotamiento emocional y la despersonalización.

Según Raquel et al. (2020) tuvieron como objetivo analizar la correlación del estrés profesional y los elementos de riesgo psicosocial de los colaboradores de un centro de discapacidad en Atlántico. La metodología empleada fue descriptivo correlacional, siendo 35 trabajadores en la muestra y se utilizó el cuestionario de instrumento. Los hallazgos de la investigación fueron que un 31,4% presentó alto grado de estrés profesional en el personal encuestados; obteniendo una correlación positiva entre los elementos de riesgo psicosocial afines con el trabajo y el grado de estrés profesional de los trabajadores. El estudio concluyó que existe un alto nivel de componentes de riesgo psicológico-social relacionados con el trabajo aumenta el estrés profesional en los empleados del centro.

El estudio de Herrera et al. (2021) estipular el objetivo de identificar cuáles son las probables causas de estrés en los enfermeros. La metodología empleada fue proyectiva con corte transversal, siendo la muestra de 70 y fueron seleccionados mediante el muestreo aleatorio simple. Los resultados fueron que el 100% de enfermeros en algún momento o en su mayoría de veces, han tenido grados de estrés (muy bajo o bajo; alto o muy alto), viéndose manifestados de diferentes formas, siendo malestar físico o en el rendimiento de sus horas laborales. El estudio concluyo que el turno de trabajo es muy extenso y este factor puede contribuir en los grados de estrés del personal enfermero.

También Neves et al. (2021) tuvieron el objetivo de determinar y contrastar los grados de síndrome de burnout entre enfermeros brasileños, españoles y portugueses. La Metodología empleada fue un diseño cuantitativo, descriptivo y correlacional, de tipo comparativo- transversal, siendo la muestra de 1,052 enfermeros, se utilizó el cuestionario. Los hallazgos no se mostraron diferencias entre España 43% y Brasil y Portugal, ambos con 42%, y el 42% de los encuestados grados de moderados y/o altos de síndrome de burnout y a la comparación resulto que mayores grados de burnout se presenta en los enfermeros más jóvenes, al igual que el personal que labora por turnos. El estudio concluyo que el trastorno de burnout en personal enfermero es un suceso a nivel mundial.

En estudios anteriores a nivel nacional, encontrados para la variable desempeño/rendimiento profesional se tiene a Laqui (2019) cuyo objetivo fue comprobar el predominio del grado de estrés sobre el rendimiento profesional de los

trabajadores de dos microrredes. La metodología empleada fue observacional, con corte transversal y a 131 trabajadores se aplicó cuestionarios. Los resultados del estudio fueron del 67.18% de trabajadores son mujeres, 32.1% son técnicos de enfermería, el 22.9% son enfermeras y el 47.3% es personal nombrado. El estudio concluyo el nivel de estrés es alto (3.82%), regular (71.76%) y bajo (24.43%); y sobre el grado de desempeño es alto (87.79%), medio (12.21%); y el grado de estrés sobre el rendimiento profesional es alto e influye negativamente.

Guerra (2020) en su estudio el objetivo fue comprobar si el estrés profesional tiene correlación con el rendimiento del profesional enfermero de unidades críticas de un hospital; la teniendo como metodología diseño descriptivo-correlacional y de corte transversal. En los hallazgos del estudio el 47% de enfermeros reflejan un elevado rango de estrés y un 43% presentan un rango de rendimiento deficiente; el 71,9% de enfermeros con alto grado de estrés presenta desempeño laboral deficiente. El estudio concluyó que el estrés profesional tiene una correlación significativa con el rendimiento de los enfermeros en las áreas críticas.

Rojas y Saldaña (2020) en el estudio, su objetivo fue establecer el predominio del estrés profesional sobre el rendimiento del enfermero de la unidad de emergencia en un hospital de Cañete; la metodología empleada fue cuantitativo de tipo descriptivo y correlacional, el diseño no experimental y tiene corte transversal, y se usó el cuestionario. Los hallazgos fueron que el agotamiento emocional del enfermero es de grado medio viéndose reflejado en el desempeño laboral. El estudio concluyo que el 100% (24) en agotamiento emocional es de grado medio; en la dimensión de despersonalización, obtenemos que 87.5% (21) son de nivel bajo, y el 12.5% (3) de rango medio; y en la falta de realización personal un 4.17% (1) en rango bajo, y que el 95.83% (23) es de rango alto.

En el estudio de Sifuentes (2021) tiene como objetivo establecer si existe correlación del estrés profesional y el rendimiento profesional del enfermero de un nosocomio estatal de Huaraz; la metodología fue cuantitativo de tipo aplicada; de diseño no experimental y correlacional; siendo 40 enfermeros la muestra. Los resultados fueron el 29,3% presentó estrés laboral de la población, predominó el nivel de estrés intermedio con 34,1%, y el 24,4% con un grado de estrés bajo; en desempeño laboral prevaleció el 73,2% con nivel regular, seguido de 22,0% nivel

malo; y con alto desempeño laboral solo el 4,9%. El estudio concluyo que el desempeño profesional y el estrés laboral presentan niveles medios.

En el estudio de Morales (2021) el objetivo fue establecer si existe correlación entre el estrés profesional y el rendimiento del enfermero de UCI de un nosocomio de Lima, 2021; la metodología empleada fue cuantitativo de corte transversal, con diseño no experimental y correlacional; siendo un universo de 117 enfermeros, la muestra fue 90. Los hallazgos de la investigación, los enfermeros, tienen un rango bajo de estrés laboral 11.1% =10, con nivel medio un 34.4% = 31 y con el 54,4% = 49 el nivel alto. El estudio concluye que más del 50% presentan estrés laboral con nivel alto, señalando que los profesionales enfermeros están expuestos a elementos estresores que alteran de forma perjudicial en su desempeño, representado por un 57.8% de desempeño medio.

Así mismo se obtuvo como antecedentes de estudios de nivel local, para las variables del estudio, a Rivadeneyra (2020) donde el objetivo de estudio fue comprobar si existe correlación entre la gestión del personal y el rendimiento profesional de enfermeros de un hospital de Tarapoto, siendo la muestra equivalente a 50. La metodología que se uso fue un estudio no experimental, con diseño correlacional y se empleó como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó aceptando la H1 donde existe una relación muy significativa entre ambas variables (desempeño profesional y gestión de personal) con $r= 0,527$.

En la investigación de Arévalo y Flores (2021) el objetivo fue establecer la correlación que existe entre el estrés profesional y la satisfacción del personal sanitario de Tarapoto. Esta investigación fue aplicada, de diseño no experimental, siendo descriptiva – correlacional y transversal, teniendo una muestra de 310 encuestados, y el instrumento que se usó fue el cuestionario. Los resultados estimados del estrés profesional bajo las dimensiones a nivel organizacional, entorno e interpersonal, los resultados muestran una alta relación con la satisfacción laboral. El estudio concluye que la satisfacción del personal sanitario y el estrés profesional obtuvo un coeficiente correlacional de 0,698.

Cárdenas (2021) en la investigación, el objetivo fue establecer si coexiste relación entre el rendimiento profesional y el clima organizacional, Tarapoto. La

metodología usada fue de tipo básico y no experimental; diseño descriptivo, transversal y correlacional; su muestra es de 50 participantes, se usó el cuestionario como instrumento; los resultados obtenidos muestran un nivel de desempeño medio y alto con 15% y 70% respectivamente, al igual que el grado de clima organizacional de medio y alto con 31% y 68%, también se obtuvo que el coeficiente de relación es igual a 0.643, 0.656 y 0.431 en relación a los indicadores de potencial humano, cultura y diseño organizacional.

El estrés es una palabra común en el mundo actual, viendo como normal padecer estrés, siendo un grave error; tomando relevancia cada día en la sociedad moderna y en todos los sectores de la población produciendo aumento del estrés. En general el estrés se puede conceptualizar de tres formas: según Cannon es un grupo de estímulos es decir “existen ciertas circunstancias ambientales que nos causan tensión y se siente como amenazas o peligros, se denomina estertores. Según Seyle, el estrés como respuesta es un enfoque que se orienta en cómo responden el ser humano a los estresores, se concibe como el momento de tensión que tiene dos elementos, el psicológico (pensamientos, emociones y conducta) y el fisiológico (excitación corporal); y como proceso de acuerdo a Lazarus & Folkman, que define que es una transacción siendo un predominio recíproco entre el ser humano y el medio, es decir cómo percibe la persona y responde a los diferentes acontecimientos (como se cita en Lacosta, 2019, p. 54).

Además, se tiene a los modelos teóricos del estrés laboral, Teoría de Cannon, el modelo fisiológico: se observa la reacción de ataque-huida, son reacciones instintivas que tiene los cuerpos en protección de estímulos, amenazas del exterior e internos, teniendo como consecuencia ocurre elevación de la noradrenalina y adrenalina en la sangre, incremento del pulso, la tensión arterial, entre otros. Así mismo tenemos a la teoría de Hans Selye: con el Síndrome General de Adaptación, es la manera que un cuerpo se mueve por sí solo cuando hace frente a algún estresor, el cuerpo reacciona de manera estereotipada, esto implica la activación del centro nervioso autónomo y el eje hipotálamo-hipófiso-suprarrenal (como se cita en Nava, 2019, p. 22).

Las fases antes mencionado se divide en tres etapas: etapa de alarma, ante una momento de estrés el cuerpo responde mediante el shock que es una primera

respuesta; varias enfermedades se asocian al estrés agudo, y responden en esta fase, como una emergencia; la etapa de resistencia, aquí el excitación persiste, las respuestas de la etapa anterior se conservan pero en menor magnitud, la persona reestablece su medio interno, desapareciendo sus cambios fisiológicos y bioquímicos, en esta fase priman los caracteres de anabolismo y en la etapa de alarma los catabólicos; y la etapa de agotamiento, aquí se intenta usar todas las formas para combatir los estímulos estresores, pero si el cuerpo no se adapta reaparece los signos síntomas de la etapa de alarma, esta etapa es la más grave (Barradas, 2018).

Para Lazarus y Folkman, estrés es un proceso de sentido cognitivo que el hombre realiza sobre la capacidad estresora de los sucesos, aquí el sujeto evalúa lo ocurrido y lo relaciona con su confort y con los medios disponibles para actuar ante un evento; esta autor propone 3 tipos de valoración; la primaria, el hombre evalúa lo que acontece, y puede ser positiva-beneficiosa o estresante; la secundaria, aquí se menciona a los medios disponibles para hacer frente a la situación (habilidades, estrategias y capacidades personales de afrontamiento) y evalúa si será exitosa o no el abordaje del estresor; y la reevaluación, esto implica la retroalimentación o el feedback, aquí se producen las correcciones sobre la valoración previa del afrontamiento del proceso (como se cita en Nava, 2019,p. 22).

El estrés es un suceso rutinario en la vida, no se puede obviar, pues toda adaptación implica estrés, tanto las experiencias negativas como positivas, pero si el estrés es sostenido y obtiene grados patológicos puede traer resultados negativos. Existe dos maneras de estrés, el eustrés o estrés positivo, responsable de la evolución humana, siendo necesaria para cumplir las funciones básicas, pues se necesita cierta tensión para la actividad del día a día; y el distrés o negativo, es patológico y destructivo, siendo el causante del agotamiento y lesionar en el organismo, aquí debemos optar por medidas preventivas para impedir sus efectos negativos de corto y largo plazo (Lacosta, 2019).

Chartzman (2022) indica que el estrés es el riesgo psicosocial más general y que al responder de diferentes formas pueden tener impacto sobre el ámbito laboral, siendo el estrés crónico o temporal. La OMS precisa al estrés profesional como la respuesta que tiene el hombre ante demandas y opresiones del trabajo

que no concuerdan a las destrezas y conocimientos, y ponen a prueba su competencia para enfrentar el evento; así mismo cita a la Comisión Europea que indica al estrés en el trabajo como “un grupo de respuestas cognitivas, fisiológicas y emocionales, de proceder ante ciertos eventos negativos o dañinos de la institución o entorno laboral, con la impresión de no poder enfrentar el escenario (como se cita en Lacosta, 2019, p. 35).

El estrés laboral se debería tener en cuenta en algunos componentes como: es un componente situacional, existen diferencias individuales, inestabilidad temporal es decir el grado de estrés es cambiante en el tiempo, el estrés profesional es modificable (Lacosta, 2019). De acuerdo con Maslach y Jackson, el estrés presenta tres dimensiones: primero el agotamiento y/o cansancio emocional, segundo la realización personal y tercero la despersonalización; las cuales serán evaluadas en el estudio (como se cita en Quispe, 2019, p. 28). Según Guzmán el estrés cambia de acuerdo al tipo de vida y como le afecte al medio que rodea a la persona, incluido la aptitud ante situaciones particulares y se mide por niveles como bajo, medio y alto (como se cita en Castro, 2022, p. 28).

El agotamiento emocional, esta interrelacionado con la fatiga y el cansancio que se manifiesta de forma física, mental o ambas al mismo tiempo; en el trabajo se refiere a la sensación que tiene el trabajador de dar u ofrecer más de sí mismo a los demás; esto se muestra en cansancio emocional cuando el empleado toma conciencia de cierta torpeza para continuar prestando sus servicios a los demás con el mismo ánimo o energía que lo hacía cuando empezó sus laborales. En cuanto a la realización personal, es la escasez de beneficio que siente todo ser humano para alcanzar la excelencia, esto debe relacionarse con una determinada actividad, con uno mismo u otros, mostrando emociones de satisfacción de ser alcanzado y sino, existirá la sensación de fracaso que entorpecerá el aprendizaje del individuo (Quispe, 2019).

En la dimensión de despolarización, se muestra con el desarrollo de emociones y respuestas de contradicciones, incluso insensibles hacia los demás, esto reflejado en un incremento de la irritación y disminución de la motivación para realizar sus actividades, esto podría ocasionar que el trabajador se aislé de los demás compañeros e incluso de las personas a quien brinda sus servicios,

mostrando aptitudes de sarcasmo, siendo ofensivo e irritable, lo cual queda de manifiesto en logros no obtenidos y escaso rendimiento laboral (Quispe, 2019).

Según Hoyo, refiere que las principales resultados causado por el estrés laboral son a nivel fisiológico y psicológico: como alteraciones a nivel digestivo, alteraciones a nivel cardiovascular, muscular y dermatológicos, deterioro cognoscitivo, disminución de la concentración, insomnio alteración en la toma de decisiones, crisis de ansiedad y depresión; y eso trae como consecuencia problemas dentro de la a causa del estrés, pues no solo afecta al empleado, sino también al ambiente laboral, produciendo incremento del ausentismo laboral, alteración de las relaciones interpersonales en el trabajo, descenso de la productividad a nivel individual y de la organización, disminución del grado de satisfacción del usuario, causando aumento de reclamos por parte del usuario (como se cita en Rojas & Saldaña, 2020, p. 31).

Según Chiavenato el desempeño laboral la aptitud que pone de manifiesto el trabajador, para conseguir sus metas planteadas a través de objetivos de acuerdo a una planificación elaborada, logrando obtener técnicas y destrezas para la ejecución de sus actividades; así mismo, Laza refiere que el rendimiento profesional es el modo en que cada ser humano realiza su actividad laboral de acuerdo a su profesión. Según Acosta, indica que el rendimiento o desempeño profesional evaluado desde otro horizonte, es la expresión de cualidades que posee un trabajador, dependiendo de las competencias y capacidad del entorno laboral, que se direcciona a un resultado eficaz, y se estimara de acuerdo al empeño de cada empleado (como se cita en Rojas & Saldaña, 2020, p. 35).

Para Guerrero el desempeño laboral es la conducta del empleado, en su parte técnica y profesional, al igual que la forma como interactúa con otra persona ante una situación sea en la salud o enfermedad, así mismo existe una relación a fin entre los elementos que identifican el rendimiento laboral y los que condicionan una calidad de atención en las diferentes unidades o áreas de salud; entonces el estrés en el profesional sanitario es un condicionante para que una atención de calidad y la eficacia del cuidado se ven afectadas en la institución donde desempeñan sus labores (como se cita en Castro, 2022, p. 29).

Según Alvarado existe diferentes aspectos que actúan en el rendimiento profesional, entre los más importantes se encuentran: trabajo laboral basado en objetivos trazados. motivación brindada por la empresa, promover que el trabajador colabore en la planeación de las actividades laborales, características del entorno laboral, dar soporte para el aprendizaje y progreso de los trabajadores en su trabajo y brindar incentivos o reconocimientos independiente del puesto o profesión (como se cita en Rojas & Saldaña, 2020, p.39). En la Teoría de Donabedian, que trata sobre la atención de calidad, refiere que la calidad está fundada en el correcto rendimiento que lleva a cabo un personal de salud en su lugar de trabajo, tomando como pilar que el trabajo realizado es con la persona (Cubas, 2018).

Rojas y Saldaña (2020) indicaron que el rendimiento profesional basado en el cuidar, va más allá del acto de acompañar, sino que implica asistencia, servir y asumir responsabilidad del individuo a quien se cuida; además dice que la carrera de enfermería direcciona su cuidado al hombre, a nivel de familia y comunidad, aplicando el acto de cuidado en base a la ciencia y habilidades adquiridas en la profesión, originando que su desempeño crezca al igual que sus competencias en la profesión. De acuerdo con Cubas (2018) la función de enfermería es cuidar la salud, pero también se cumplen otras actividades además del cuidado de enfermería, como administrar las unidades y/o servicios, y educar para la salud.

Según la OMS la carrera de enfermería, es de esencia holística y autónoma, encargada de brindar cuidados al ser humano, la familia, y comunidad de acuerdo al nivel de atención. Los sectores a cargo de enfermería son también complejos pues no solo abarca promoción y prevención en salud, sino también apoyo en el tratamiento, rehabilitación y luego en reintegración del paciente a la sociedad. Según Cabana y Espinoza, enfermería es una de las profesiones con más demanda de estrés profesional, reflejado una alta prevalencia de problemas psicológicos relacionados con el estrés, pues esta profesión también mira el parte emocional del individuo, es debido enfermería también mira el lado sensible de la persona, por la presión que siempre están sujetos y la sobrecarga laboral, dejándolos más vulnerables al estrés (como se cita en Rojas & Saldaña, 2020, p.38)

Según Stoner, menciona que la evaluación del rendimiento es un proceso periódico y sistemático, siendo de manera objetiva para mostrar el nivel de

eficiencia y eficacia del trabajador, mediante las actitudes, comportamientos y el rendimiento laboral del empleado a nivel individual o en equipo, evaluando el cumplimiento de funciones asignadas; así mismo menciona dimensiones para la evaluación del desempeño como responsabilidad laboral, comunicación, trabajo en equipo. La responsabilidad sería los recursos y capacidades que presenta una persona para desempeñar una actividad asignada; al inicio la persona puede desconocer sobre la actividad, pero puede aprender logrando un buen desempeño incorporando nuevos conocimientos y herramientas para su desenvolvimiento (como se cita en Cubas, 2018, p. 15).

En la dimensión de trabajo en equipo, menciona que la calidad del trabajo del trabajador (es), está relacionado con el conocimiento y saberes, pues la experiencia se va adquiriendo a lo largo de la vida laboral lo cual mejora el trabajo en equipo. De igual manera para un buen liderazgo es importante la comunicación, que implica lograr un entorno y clima adecuados para desenvolverse e intercambiar ideas e información en mejora de la institución, al igual que genera la participación del equipo en la toma de decisiones; Stoner, Freeman y Gilbert afirman que el ser humano tiene la facultad de dirigirse a sus subordinados de forma concisa y clara es capaz de direccionar a sus empleadores (como se cita en Cubas, 2018, p.16).

Así mismo tenemos a la teórica Betty Newman, con el Modelo de Sistemas; enfermera que toma en cuenta la salud mental del hombre, toma las definiciones de Selye para definir estrés; en su teórica ve al hombre como un todo, y refiere que la interacción con factores estresores del ambiente influye de forma inmediata en la energía del mismo; también menciona que las consecuencias se muestran de forma física, mental, social, etc.; además en su supuesto de persona considera que la enfermera está incluida pues ellas asimilan los estresores exógenos y endógenos de las personas con quienes interactúan (Pérez & Prado, 2021). Esta teoría ofrece conocimientos de gran notabilidad, que incluye entender cuáles son los elementos estresantes del trabajo y los distintos grados de reacción sino también menciona la prevención primaria y el afrontamiento de defensa ante los factores que alteran la salud mental del individuo (Noguera, 2021).

III. METODOLOGÍA

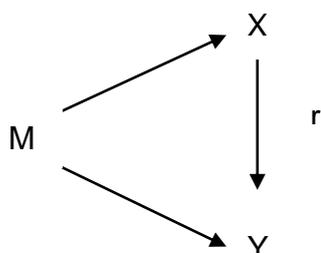
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio fue básico con enfoque cuantitativo. Para CONCYTEC (2018) el estudio es básica porque está orientada a un intelecto justo a través de la percepción de los elementos básicos de los sucesos, de los fenómenos visibles o de las conexiones que se dan entre los sujetos. De acuerdo con Moreno et al. (2020) indican que el enfoque cuantitativo se centra en análisis de datos numéricos que permite evaluar el fenómeno de estudio, para poder realizar interpretaciones de la causa que originan el problema y dar soporte a partir de los hallazgos.

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación fue no experimental, es decir se lleva a cabo sin maniobrar de forma intencional las variables. Según Hernández y Sampieri (2018) refiere que con son estudios donde las variables independientes no las hacen variar y así ver su resultado sobre otras variables; por lo tanto, la investigación no experimental está basada en prestar atención o calcular sucesos y variables sin alterar su estado natural, así poder analizarlas. Así mismo será descriptivo-correlacional, Moreno et al. (2020) refieren que es descriptivo porque está formada por el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, se enfoca en hacer un análisis sobre cómo se comporta o funciona en el presente una persona, grupo, como también alguna cosa y objeto. Maldonado (2018) indica que es correlacional porque tiene la intención estimar la relación que hay entre dos o más variables, da respuesta a las interrogantes sobre que nexo hay entre dos más variantes, o la similitud de dos o más sucesos de un mismo motivo de estudio.



Donde:

M: muestra:

X: estrés laboral

Y: desempeño laboral

r: relación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable dependiente: desempeño laboral

- **Definición conceptual**

Según Chiavenato desempeño laboral o rendimiento laboral: es el comportamiento que muestra el empleado, frente a la indagación de metas trazadas para lograr sus objetivos por medio de una planeación preparada, logrando de esta manera la ejecución de técnicas y destrezas que el empleado posee (como se cita en Rojas & Saldaña, 2020).

- **Definición operacional**

El rendimiento y/o desempeño profesional fue medido por la ficha de escala de desempeño y/o rendimiento laboral elaborado por Rodríguez y Ramírez en el año 2015, siendo adaptada por Granados y Lora en el 2020, y evaluará el nivel o grado de desempeño percibido; las cuales serán enmarcadas en niveles: bajo, moderado y alto.

- **Indicadores**

Para el desempeño laboral se evaluarán 28 ítems en base a tres indicadores: liderazgo y trabajo en equipo, desarrollo y formación personal y la responsabilidad.

Variable dependiente: estrés laboral

- **Definición conceptual**

La OMS refiere que el estrés profesional es la contestación de un sujeto ante las presiones e imposiciones que se dan en el trabajo y que están por encima de las destrezas, habilidades y/o sapiencias, y ponen a prueba las competencias que trae consigo para hacer frente a una situación (como se cita en Lacosta, 2019).

- **Definición operacional**

El estrés laboral fue evaluado por un cuestionario de Maslach y Jackson, conformado por preguntas con respuestas cerradas, que van a evaluar el desgaste profesional relacionado a las actividades realizadas propia de su profesión y como alteran su estado de salud; las cuales serán enmarcadas en niveles: bajo, moderado y alto.

- **Indicadores**

En el caso de estrés laboral los indicadores son tres: despersonalización, agotamiento emocional y realización personal, cada uno con sus respectivos ítems cinco, nueve y ocho según corresponda.

- **Escala de medición**

Para la medición se usó la Escala Ordinal de Likert. De acuerdo a Bertram indica que esta escala es un instrumento que medirá y cuantificará las capacidades psicológicas y cognitivas de la persona encuestada y este deberá indicar si se encuentra en acuerdo o desacuerdo referente a una afirmación o capítulo, esto mediante una grado o nivel de forma ordenada y en una dimensión (como se cita en Matas, 2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Hernández (2018) la población o universo es el grupo de casos que coinciden con ciertas características y se encuentra definida desde la formulación del problema, para el estudio la población de profesionales enfermeros en la institución de salud es 146 que laboran en las diferentes unidades que ofrece un Hospital de Moyobamba.

- **Criterios de inclusión:** fueron incluidos los profesionales enfermeros que trabajan en las diferentes unidades del hospital, como el área de hospitalización, emergencia, la unidad de cuidados intensivos y el bloque de centro quirúrgico; también que se encuentren laborando en el momento de la ejecución, enfermeros que firmen de manera voluntaria el consentimiento informado
- **Criterios de exclusión:** profesionales enfermeros que se hallen de vacaciones durante la ejecución del estudio, y personal que no desee formar participar del estudio y/o se niegue a firmar el consentimiento informado.

3.3.2. Muestra

De acuerdo a Hernández y Sampieri (2018) nos indican que la muestra vendría a ser un subgrupo tomado de la población en la cual tenemos interés, y los datos recolectados serán de los mismo, estos datos deben ser pertinentes. La muestra de la investigación estuvo desarrollada por 105 de los profesionales enfermeros. (ver cálculo de la muestra, Anexo II).

3.3.3. Muestreo

El tipo de muestreo, fue probabilístico aleatorio simple. Según Hernández y Mendoza (2018) refieren que en este tipo de muestreo todas las unidades que pertenecen al universo presentan la misma posibilidad de ser elegido y por ende estar incluida en la muestra; siendo elementos con las mismas características, para ello de debe obtener el tamaño indicado de muestra y una selección aleatoria de las unidades de muestreo.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica de la investigación usada fue la encuesta, mediante el instrumento de recolección de datos (cuestionario). Según Lanuez y Fernández, la encuesta es un método de empírico que utiliza un formulario impreso o digital, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, y que los sujetos que aportan la información, llenan por sí mismos (como se citó en Feria, Matilla & Mantecón, 2020, p. 72). Para Chasteauneuf, el cuestionario es un grupo de interrogantes relacionado a una o más variables que se desea calcular (como se citó en Hernández & Sampieri, 2018). El instrumento para calcular el estrés profesional fue el cuestionario creado por Maslach y Jackson y adaptado por Ramírez Labán en el año 2019, con una validez y confiabilidad por Alfa de Cronbach de ,730, este instrumento consta de tres dimensiones con 22 ítems en total, el cual será medido por escala de Likert, dando como resultado tres niveles, bajo, moderado y alto.

El instrumento para el rendimiento y/o desempeño profesional fue elaborado por Rodríguez M. y Ramírez D. en el 2015 , siendo adaptado por Granados y Lora en el año 2020, conformado por 28 ítems, siendo medido por escala de Likert mediante cuatro respuestas: siempre, frecuentemente, a veces y nunca, luego se otorgará el nivel de alto (85-112), moderado (57-84) y bajo (28-56); presenta una validez y confiabilidad evaluada por juicio de expertos, siendo 5 los evaluadores

utilizando el formato Aiken, el cual alcanzo una concordancia de 100% y un Alfa de Cronbach de ,969.

3.5. Procedimientos

En la recolección de información de realizará los siguientes pasos: en primera instancia, se enviará un documento solicitando al director del Hospital II-1 Moyobamba permiso para el acceso a la realización del estudio. En segundo lugar, a los profesionales enfermeros se les informará acerca del objetivo del estudio, firmarán un consentimiento en donde se informará de los objetivos del estudio, así mismo la participación será de forma libre y voluntaria. Inmediatamente se procederá a la recogida de datos, teniendo como instrumento el cuestionario. Terminado el estudio, se procederá a entregar una copia del informe a la institución de salud de Moyobamba donde se ejecutó la investigación.

3.6. Método de análisis de datos.

Se utilizó para procesar los datos obtenidos de los instrumentos empleados, así mismo para la tabulación y búsqueda de la relación entre las variables a los siguientes programas como Microsoft Excel, donde se creará la base de datos, luego se tabulará los datos encontrados en los cuestionarios aplicados, así mismo los resultados serán expuestos en gráficos y tablas estadísticas para la evaluación de variables; luego se usó el sistema estadístico SPSS en su última versión, en el cual serán procesados los datos; luego para comprobar la hipótesis se hará uso de las pruebas estadísticas inferencial y no paramétrica en búsqueda de la relación entre las variables (estrés profesional y desempeño).

3.7. Aspectos éticos

Miranda y Villasís (2019) indicaron que para llevar de manera ética un estudio se debe cumplir con los requisitos y que no debe considerarse como una obligación o exigencia, sino como una responsabilidad moral que se instaura entre el investigador y los participantes de la investigación.

Los aspectos éticos en el cual se basó el estudio, fueron tomados del código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo, versión 01, 2022. Veracidad, justicia y responsabilidad durante la ejecución y en la difusión de los resultados del estudio, pues no se alterará los datos hallados ni se manipulará a la

conveniencia del investigador. En cuanto a la equidad, el trato será igualitario con los enfermeros que apoyen realizando el cuestionario, sin excluir a nadie. Y sin lugar a duda se mantendrá el respeto de la propiedad intelectual, pues se evitará cometer plagio ya sea total o parcial de los estudios de otros autores, respetando la propiedad intelectual. El estudio será realizado en base a la transparencia e independencia, pues no existe conflicto de interés ni económicos o de alguna otra índole.

De acuerdo con Cruz et al. (2020) en el estudio debe direccionarse bajo los principios éticos de Belmont; en el principio de autonomía: se llevará a cabo a través del consentimiento informado, así mismo tenemos a la autonomía; pues los profesionales enfermeros tienen la decisión de libre de participar o no en el estudio, sin ser persuadidos en sus respuestas; para el principio de beneficencia: los resultados serán informados de forma clara y precisa a la institución, de ese modo permitirá que se elabore un plan estratégico para contrarrestar el estrés profesional y de ese modo el personal de dicha institución mejore o incremente su desempeño laboral; para no maleficencia: el recojo de datos no generará ningún daño a la institución, al igual que a los enfermeros que participen del estudio, ni físicos o moralmente y para el principio de justicia: todos los profesionales enfermeros del hospital podrán formar parte de la muestra de estudio, sin ser rechazado por motivos de índole laboral.

IV. RESULTADOS

Objetivo general:

Determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño de los profesionales enfermeros de un Hospital de Moyobamba.

Tabla 1

Tabla cruzada de los rangos de las variables estrés laboral y desempeño de los profesionales enfermeros.

		Desempeño laboral							
Estrés	Alto		Moderado		Bajo		Total		
laboral	N	%	N	%	N	%	N	%	
Alto	4	3,8%	73	69,5%	0	0,0%	77	73,3%	
Moderado	3	2,9%	23	21,9%	0	0,0%	26	24,8%	
Bajo	1	1,0%	1	1,0%	0	0,0%	2	1,9%	
Total	8	7,6%	97	92,4%	0	0,0%	105	100,0%	

Nota: En la tabla señala que el 69,5 % de los profesionales enfermeros que fueron evaluados muestran un rango alto de estrés profesional y un rango moderado de desempeño profesional durante sus jornadas de trabajo, y el 21,9% presento nivel moderado desempeño y estrés laboral; así mismo se obtuvo que solo el 3.8% presenta un nivel alto de estrés y desempeño laboral. Por otro lado, el 2,9% presento un nivel moderado de estrés laboral, sin embargo, su desempeño profesional es de nivel alto.

Objetivo específico 1

Diagnosticar el estrés laboral en el profesional enfermero de un Hospital de Moyobamba.

Tabla 2

Distribución de la dimensión de agotamiento emocional y estrés laboral.

		Estrés laboral							
		Bajo		Moderado		Alto		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
	Bajo	2	100%	23	88,5%	16	20,8%	41	39,0%
Agotamiento	Moderado	0	0,0%	3	11,5%	52	67,5%	55	52,4%
Emocional	Alto	0	0,0%	0	0,0%	9	11,7%	9	8,6%
	TOTAL	2	100%	26	100%	77	100%	105	100%

Nota: En la tabla se muestra que la dimensión agotamiento emocional el 52,4% presenta nivel moderado, 39,0% presenta nivel bajo y solo el 8,6% presenta nivel alto de agotamiento y/o cansancio emocional. Así mismo se observa que el 67,5% que presentó agotamiento emocional moderado respecto al estrés laboral en general se encuentra en nivel alto y el 88,5 % de nivel bajo de se encuentra en el nivel moderado de estrés en general.

Tabla 3*Distribución de la dimensión de realización personal y estrés laboral.*

		Estrés laboral							
		Bajo		Moderado		Alto		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
	Bajo	1	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,0%
Realización	Moderado	1	50,0%	2	7,7%	11	14,3%	14	13,3%
Personal	Alto	0	0,0%	24	92,3%	66	85,7%	90	85,7%
	TOTAL	2	100%	26	100%	77	100%	105	100%

Nota: En la tabla se muestra que 85,7% (90) presento nivel alto de realización personal, el 13,3% (14) nivel moderado y el 1,0% (1) nivel bajo; al cruzar el resultado con el estrés general se obtiene que el 92,3% (24) y el 85,7% (66) de nivel alto de realización personal se encuentran en los rangos de moderado y alto de estrés general respectivamente. Así mismo, se observa que solo el 1,0% presentó nivel bajo de realización personal, esto podría deberse que el gran porcentaje de personal enfermero es joven y se encuentra en pleno crecimiento personal y profesional.

Tabla 4*Distribución de la dimensión de despersonalización y estrés laboral.*

		Estrés laboral							
		Bajo		Moderado		Alto		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Despersonalización	Bajo	2	100%	25	96,2%	33	42,9%	60	57,1%
	Moderado	0	0,0%	1	3,8%	38	49,4%	39	37,1%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	6	7,8%	6	5,7%
	TOTAL	2	100%	26	100%	77	100%	105	100%

Nota: En la tabla se señala la dimensión de despersonalización con un 57,1% en nivel bajo, el 37,1% nivel moderado y el 5.7% nivel alto; respecto al estrés general el 49,4% de nivel moderado de despersonalización presento nivel alto de estrés.

Objetivo específico 2

Caracterizar el desempeño laboral del profesional enfermero de un Hospital de Moyobamba.

Tabla 5

Distribución de los niveles de desempeño laboral en los profesionales enfermeros.

Desempeño laboral			
	N °	%	% válido
Alto	8	7,6%	7,6%
Moderado	97	92,4%	92,4%
Bajo	0	0,0%	0,0%
Total	105	100,0%	100,0%

Nota: En la tabla indica que de los profesionales enfermeros encuestados ninguno presentó bajo desempeño laboral, encontrándose únicamente un desempeño laboral moderado y alto con un 92,4% (97) y 7,6% (8) respectivamente.

V. DISCUSIÓN

En el estudio se tuvo como objetivo hallar la relación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral, con una muestra de 105 profesionales enfermeros del Hospital II-1 Moyobamba, de los cuales el 73,3% (77) se encuentra entre las edades de 25 – 35 años, es decir un personal básicamente joven; la gran mayoría de encuestados fue de sexo femenino con el 80,0% (84) y el 82,9% (87) es personal contratado en la institución, superando en gran magnitud a los profesionales enfermeros nombrados 17,1% (Ver Anexo XII, tabla 10). Cobos et al. (2021) indicaron que el estrés en enfermería su causa principal es sobrecarga laboral, largas jornadas, cuidados muy específicos de los pacientes o la elevada cantidad de protocolos a seguir; causando una mala asistencia a los pacientes.

El estrés se ha vuelto una condición de vida en el ambiente personal y laboral, con el cual se confrontan las personas en su día a día, y el profesional de salud no es ajeno a esta realidad (Lacosta, 2019). En los encuestados se encontró que el 73,3% presentó un alto nivel de estrés laboral, seguido del 24,8% que presentó un nivel moderado, resultados que se asimilaron con el estudio de Neves et al. (2021) donde personal enfermero joven mostró niveles altos/moderados de síndrome de burnout dando a conocer que este trastorno se da a nivel mundial en el profesional de enfermería, apoyando a la investigación pues el 73,3% que labora en el hospital se localizan entre los 25-35 años de edad. Trujillo y Quispe (2021) mencionan que el agotamiento emocional presentó un alto porcentaje que manifiestan sentir un ambiente de trabajo tenso y que no tiene ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros.

En cuanto a las dimensiones evaluadas para la variable estrés profesional, en la tabla 3, se encuentra el agotamiento emocional, en los resultados obtenidos tenemos que el 52,4% (55) presenta nivel moderado, 39,0% (41) nivel bajo, y solo el 8,6% (9) nivel bajo, con respecto a los niveles de estrés laboral; para Quispe (2019) el agotamiento está relacionado con la fatiga y el cansancio que se manifiesta de manera física, mental o ambas; esto se apoya en el estudio de Vásquez y Gonzales (2020), con un resultado de 73,3% que el agotamiento es la segunda causa de estrés laboral, y menciona ambos se encuentran relacionados

en los enfermeros, el cual podría ser consecuencia de exigencias de los superiores y tareas asignadas que no corresponden a sus labores.

En la tabla 3, se encontró que el 85,7% (90) mostró nivel alto y solo el 1,0% (1) nivel bajo en la dimensión de realización personal, en los profesionales encuestados. Estos hallazgos se asemejan a los obtenidos por Rojas y Saldaña (2020) donde esta dimensión alcanzó un nivel alto con un 95,83%. Quispe (2019) menciona que esta dimensión es la necesidad de logro que siente toda persona para alcanzar la excelencia, esto debe relacionarse con una determinada actividad, con uno mismo u otros, mostrando emociones de satisfacción de ser alcanzado y sino, existirá la sensación de fracaso que entorpecerá el aprendizaje del individuo.

En la tabla 4, el 57,1% (60) presentó bajo nivel de despersonalización, seguido del nivel moderado 37,1% (39) del personal enfermero encuestado; en esta dimensión de acuerdo con Pedraza y Díaz (2020) actúa como una nueva táctica de afrontar de manera negativa, que admite a las personas a aislarse de circunstancias que le resultan dificultosas y/o conflictivas, en lugar del enfrentamiento y resolución de este, pues dicho agotamiento puede afectar las funciones cognitivas. Los hallazgos encontrados se asemejan con el estudio de Rojas y Saldaña (2020) donde el nivel bajo es el que prevalece con un 87,5% y nivel alto 0%. Pero en el estudio realizado si se obtuvo nivel alto con un 5,7% (6), siendo perjudicial para el paciente; este resultado se contrasta con los de Vidotti et al. (2019) pues la ausencia de empatía del empleado con el trabajo, le causa emociones dañinas y cansancio emocional; y podrían impactar en la calidad de vida física y psicológica.

De acuerdo a los hallazgos encontrados muestran que el profesional de enfermería del hospital Moyobamba presenta niveles medios y altos de estrés laboral y se apoya en el estudio de Pedraza y Díaz (2020) donde refieren que enfermería es una carrera estresante a causa del ámbito hospitalario donde ejercen sus actividades propias de la profesión; y se encuentran sometidos a grandes niveles de estrés. Esto podría deberse a la gran demanda de pacientes, a los espacios pequeños en áreas como emergencia, el ausentismo laboral frecuente, y por encontrarse laborando en áreas críticas con las que cuenta el hospital (UCI Adulto, UCI pediátrica, UCI Neonatal, Unidad de Cuidados Intermedios).

Así mismo se muestra que el Hospital de Moyobamba cuenta con más del 50% de profesionales enfermeros jóvenes; y de acuerdo con Meza (2020) refiere que las destrezas y cualidades emocionales se van obteniendo con la edad y la práctica, por lo tanto el personal joven son los más novatos y por ello queda expuestos a mayor grado de estrés en el entorno laboral, debido a algunos componentes como contratos de poca duración, rotación dentro de la institución a diferentes servicios, falta de apoyo o poco trabajo en equipo, falta de apoyo en recursos humanos, poca disponibilidad para especializarse; situaciones en su mayoría se presentan en la institución donde se realizó el estudio.

Se observa que la tabla 5 de desempeño laboral, la mayoría de los profesionales de enfermería encuestados mostraron un nivel moderado con el 92,4%, los hallazgos tienen relación con Sifuentes (2021) donde el desempeño laboral predominó el nivel medio o regular, sin embargo, en el estudio de Cardeñas (2021) encontró que el desempeño fue de nivel alto con un 70%. Guerrero, refiere que el desempeño laboral es la conducta del empleado, en su parte técnica y profesional, al igual que la forma como interactúa con otra persona ante una situación sea en la salud o enfermedad (como se cita en Castro, 2022, p. 29).

Estos hallazgos podrían deberse a que el personal enfermero joven, a pesar de las limitaciones ya sea de espacio, sobrecarga laboral y/o poca disponibilidad de equipos o insumos, se van adaptando; incluso tienen la energía necesaria para realizar sus actividades, y en su mayoría se muestran optimista. Además, gran parte de este personal se encuentra estudiando o ya tiene alguna especialidad culminada, lo que permite que su desempeño sea moderado o alto por los conocimientos que van incluyendo en el cuidado brindado y crean estrategias para mejorar destrezas y habilidades, a pesar que en su mayoría refieren que la institución no les brinda el apoyo necesario, ni los capacita de manera oportuna, o en algunos casos sus coordinadores de servicio hacen caso omiso a sus opiniones.

Lo expuesto se contrasta con el estudio de Quintana y Tarqui (2020) donde indicaron que la escasez de insumos y equipos para brindar atención al paciente, incrementa la percepción de riesgo para el paciente y enfermero, lo que podría mermar el desempeño laboral del enfermero, además de quizás encontrarse en un área que no es de su especialidad, incrementando el nivel de estrés debido a la

sobrecarga de trabajo y el poco o nada de reconocimiento repercute en el desempeño llevando a un bajo rendimiento de labores, por otro lado, también refiere que más del 50% de enfermeros indica que la institución no brinda capacitaciones y esto afecta directamente en la calidad de atención. Siendo una realidad también en la institución donde se desarrolló el estudio.

Bustamante (2021) refiere que la sobrecarga laboral en el enfermero es consecuencia del exceso de horas laborales, carga de trabajo administrativo adicional al asistencial y la insuficiente de personal para la atención, esto conlleva a que durante el desarrollo su desempeño laboral presenta signos de agotamiento como cefalea, dificultad de concentración, náuseas y estrés, teniendo un impacto negativo en el desempeño sobre en el área de emergencia.

En la tabla 6 el 50% que presento agotamiento emocional moderado mostro también desempeño laboral regular, y el 1,9% desempeño alto; por otro lado, el 33,3% presentó agotamiento emocional bajo también muestra nivel regular de desempeño y el 5,7 nivel alto de desempeño. Al contrastar el resultado, con Laqui (2019) que reporto un desempeño medio y alto, además indica que el grado de estrés sobre el rendimiento profesional es alto e influye negativamente. Esta realidad apoyada por el estudio de Munhoz (2020) que manifiesta que más del 50% de profesionales que presentan altas demandas psicológicas mostraron disminución de control en su trabajo y a su vez incrementa el agotamiento emocional y la despersonalización.

En la tabla 7 el 79,0% presento rango alto de realización personal y nivel moderado de desempeño laboral; y el 1,0% de nivel bajo de realización personal presento alto rango de desempeño laboral. Al contrastar con los resultados de Rojas y Saldaña (2020) guardan relación pues casi el 100 % presento un nivel alto de realización personal. Para Maslach la realización personal involucra como el profesional se siente con respecto a sus otros compañeros, si contribuyen de manera positiva, si se aborda de forma efectiva los problemas en el trabajo y si se experimenta entusiasmo al finalizar la jornada laboral, alcanzar logros a corto plazo y sobre todo el desarrollo personal, esto mediante un entorno saludable (como se cita en Rojas & Saldaña, 2020, p. 34).

Este rango alto en la realización personal quizás se debe a que el personal joven a pesar del estrés, muchas veces trata de huir del conflicto y no lo enfrenta, prefiere cumplir con sus labores en el turno y luego retirarse, pues muchos se encuentran estudiando, o trabajan en otros lados y merman esfuerzo en conflictos que quizás no solucionen sus problemas. Por el contrario, Alvarado nos indica que existen factores que influyen en el buen rendimiento como son características de un buen entorno laboral, motivación por parte de la institución, reconocimientos e incentivos, así como apoyo o acceso al aprendizaje (como se cita en Rojas & Saldaña, 2020, p. 39).

Si bien esta realidad no se observa en todos los servicios del hospital, pues muchos han evaluado que la institución no brinda apoyo al aprendizaje, algunos coordinadores de área toman en cuenta las ganas de superación de su personal a cargo y brindan el apoyo necesario para sus logros. Además, Arévalo y Flores (2021) nos refieren que al evaluar el estrés profesional refleja que tiene gran implicancia con la satisfacción laboral percibida por el personal. Chávez et al. (2021) indicaron en su estudio que los niveles de realización personal son bajos y medios en los profesionales de salud, a diferencia de nuestro estudio, quizás las realidades se presenten de diferente manera, y no sabemos el contexto del hospital.

En la tabla 8 se observó que el 57,1% (60) presento niveles bajos de despersonalización, de los cuales 55 presentaron nivel moderado de desempeño laboral y 5 nivel alto; así mismo se mostró que el 5,7% (6) presento nivel alto de despersonalización respecto al nivel moderado de desempeño laboral. Al contrastar los hallazgos con el estudio de Rojas y Saldaña (2020) se obtuvo nivel bajo mayor al 80% y de nivel medio, no se encontró nivel alto de despersonalización. Además, Herrera et al. (2021) nos indicaron que el enfermero en algún momento de su carrera ha presentado en algún nivel de estrés profesional (bajo, medio o alto). Por el contrario, Chávez et al. (2021) mencionan en su estudio a varias investigaciones en el Perú en donde los niveles de despersonalización son de nivel alto y medio.

Cubas (2018) refiere que la despersonalización es a formación de actitudes, respuestas o emociones negativas y deshumanizadas hacia los demás, y sobre todo a quien se le brinda el servicio, acá se observa un distanciamiento marcado, irritabilidad incrementada y falta de motivación por el trabajo, esto conlleva a que

responsabilice a los demás se sus frustraciones y bajo desempeño laboral. Al igual que Quispe (2019) que guarda gran similitud con los conceptos del autor antes mencionado, pues el sarcasmo y el cinismo se presentan alejando al profesional del entorno laboral provocando disminución de las tareas establecidas.

Ante los hallazgos observados, llama la atención que exista personal con alto nivel de despersonalización aunque sea un porcentaje menor, pues esta dimensión está muy ligada al Síndrome de Burnout, como lo refiere Marsollier, que cuando el sujeto ya no cuenta con los medios para afrontar las circunstancias difíciles y/o conflictivas, la despersonalización /cinismo, actúa como una nueva táctica de afrontamiento negativa, que permite a las personas a alejarse de aquellas circunstancias que le resultan conflictivas, en lugar del enfrentamiento y resolución de este; así mismo pone en riesgo la relación de enfermero-paciente, pues las funciones cognitivas también se verían afectadas en esta dimensión (como se cita en Pedraza & Díaz, 2020, p. 11).

Con respecto a la correlación de las variables de estrés profesional y desempeño profesional y las dimensiones que se evaluaron (agotamiento emocional, realización personal y despersonalización), se realizó la prueba de normalidad, obteniendo que los valores son no normales, teniendo un nivel de significancia de ,001; al ser menor a 0,05, se usó la prueba paramétrica de correlación de Pearson (Ver Anexo XIII). En la tabla 9 se muestra que $p=0.049$ es menor que 0.05, es decir si existe relación significativa entre el desempeño laboral y el estrés del personal enfermero; además es de relación es inversa o indirecta ($r=-0.193$) es decir, si aumenta el estrés, baja el desempeño; y tener en cuenta que la relación es pequeña en este estudio.

Al contrastar el resultado obtenido, se encontró que en el estudio de Rivadeneyra (2020) es diferente, donde $r= 0,527$ es decir su relación es regular y sus variables de estudio (desempeño laboral y gestión de personal) presentan relación significativa. Al igual que el estudio de Arévalo y Flores (2021) donde el coeficiente correlacional de 0,698, entre las variables de estrés profesional y la satisfacción, siendo de relación alta. Este tipo de resultados se puede atribuir que en el estudio mencionado la muestra es grande, 310 participantes.

En la tabla 1, se presenta el cruce de las variables (estrés profesional y desempeño profesional), se alcanzó que del 7,6% que presento desempeño en nivel alto con respecto a su nivel de estrés es de 3,8% nivel alto, 2,9% nivel moderado y 1,0% nivel bajo; así mismo tenemos que 92,4 % presento desempeño moderado, sin embargo, el 69,5% de ellos presentaron nivel alto de estrés laboral, por el contrario, no se observa que se presente un nivel bajo de desempeño laboral. Crivillero et al. (2022) refieren que la pandemia ha modificado el ámbito de la salud, especialmente a los profesionales enfermeros que se encuentra en primera línea, y muestra que el 83,3% de los estresores en el personal de salud son de tipo laboral, seguido de los ambientales con un 63,3%.

En el estudio se muestran altos niveles de estrés y buen desempeño laboral, esto no se contrasta con otros estudios, pues en la gran mayoría si el estrés es mayor, el desempeño disminuye o es de nivel regular; llevando a la reflexión en búsqueda de lo que se hace bien en la institución ; este resultado se asemeja al estudio de Vidotti et al. (2019) donde el 20,3% se encuentran comprometidos con el trabajo que desempeñan y lo toman como una experiencia positiva el estrés , dando el punto en contra al síndrome de burnout; a pesar que el trabajo del personal de enfermería se encuentra lleno de demandas físicas y psicológicas.

Mesa (2020) refiere que las mujeres presentan elevados grados de necesidad emocional ante circunstancias de estrés, en cambio los varones exhiben una manera superior de regular el lado emocional y pasividad ante contextos de estrés. En la tabla 10 se muestra que el personal es de sexo femenino es mayor al 50%, y muestran altos niveles de estrés, pero no ha mermado su desempeño laboral, eso se manifiesta en los resultados encontrados; quizás este personal cuenta con otras estrategias, al ser un personal joven también implica que se encuentra en constante capacitación y así lograr un mejor afrontamiento.

El estudio concluye que los niveles de estrés profesional a pesar de encontrarse elevados, en la gran mayoría de los profesionales de enfermería, independiente de su condición laboral, sexo, o edad han presentado niveles de desempeño laboral optimo en sus actividades realizadas; así mismo se observa en los resultados que no hay desempeño de nivel bajo, esto podría ser un tema de estudio, porque a pesar del estrés, el personal se ha adaptado y realiza sus

actividades acorde a su jornada laboral, de igual manera sería interesante saber cuáles son las medidas de afrontamiento que tienen. Por otro lado, las limitaciones del estudio fue que no se han evaluados el nivel de estrés profesional y rendimiento por servicio, pues el personal no fue encuestado al 100%.

También cabe mencionar que se encontraron estudios donde muestran que las áreas con mayor grado de estrés son las unidades de emergencia, unidad de cuidados Intensivos (neonatos, pediatría, adultos) como el estudio de Guerra (2020), Rojas y Saldaña (2020) y Morales (2021); servicios que fueron encuestados al 90% de enfermeros. Otro punto que ayudaría es saber si el personal tiene hijos, está casado o laboran en otra institución.

VI. CONCLUSIONES

1. El estrés profesional en los trabajadores enfermeros es de 73,3% con nivel alto, siendo mas del 50% de los enfermeros encuetados, seguido del nivel moderado con el 24,8% y de nivel bajo 1,9%; de acuerdo a las dimensiones evaluadas en el estrés tenemos que el 53,4% presento nivel moderado de agotamiento emocional, el 85,7% nivel alto de realización personal y en la dimensión de despersonalización el 5.7% presento nivel alto.
2. En la variable de desempeño profesional el 92,4% presenta un nivel moderado de desempeño equivalente a 97 enfermeros encuestados; el 7,6% presento un nivel alto de desempeño y no se encontró nivel bajo de desempeño en los profesionales enfermeros del Hospital II-1 Moyobamba.
3. En las dimensiones evaluadas de estrés los que presentaron agotamiento emocional y desempeño laboral de nivel moderado fue el 50,5%, en la dimensión de realización personal los de nivel alto presentan un desempeño del 79,0% moderado y en la dimensión de despersonalización se obtuvo que el 5,7% que presento nivel alto tiene un desempeño laboral de nivel moderado, siendo necesario abordar si el personal presenta Síndrome de Burnout; pues es un riesgo para el cuidado-paciente.
4. En el estudio que existe relación significativa entre las variables de desempeño laboral y estrés laboral ($p=0.049$); además de ser una relación inversa o indirecta ($r= -0.193$), es decir si una variable aumenta, la otra disminuye; al igual que la relación es pequeña, quizás por que la muestra es pequeña (105) profesionales de enfermería.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los directivos de las Oficinas de Gestión de Servicios de Salud (OGESS – Alto Mayo), se recomienda que los profesionales sanitarios de las diferentes instituciones de salud que se encuentran bajo su jurisdicción reciban evaluaciones físicas y psicológicas en búsqueda de mejoras del personal, por ende, un mejor desempeño y mejor atención al usuario.
2. A los directivos del Hospital II-1 Moyobamba tome acciones referentes a los niveles altos de estrés encontrados; se sugiere elaborar programadas preventivos donde el personal de salud en general sea evaluado y reciba terapias de relajación; así mismo se busque las medidas necesarias para mejorar el apoyo de la institución en el crecimiento profesional del personal que tiene a su cargo.
3. A los coordinadores de los diferentes servicios del Hospital II-1 Moyobamba fomentar el trabajo en equipo, motivar con incentivos sean verbales o escritos como reconocimiento por su buen desempeño; ser asertivos y empáticos y motivarlos por los logros alcanzados.
4. Al personal enfermero que acudan al servicio de psicología y/o terapia y rehabilitación para ayudar a manejar su estrés, y de ser posible a terapias fuera de la institución en búsqueda de mejoras en su salud mental.
5. Se recomienda realizar otro tipo de estudios en búsqueda de los elementos que causan el estrés en el personal y la manera de abordar los problemas para encontrar las mejores medidas de afrontamiento.

REFERENCIAS

- Arévalo, S. y Flores, K. M. (2021). *Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del sector salud en la ciudad de Tarapoto periodo 2021* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio de la Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72950>
- Barradas, M., Delgadillo, R., Gutiérrez, L., Posadas, M., García, J., López, J. & Denis, E. (2018). *Estrés y Burnout. Enfermedades en la vida actual*. Palibrio. https://books.google.com.pe/books?id=rOBiDwAAQBAJ&printsec=copyright&source=gbs_pub_info_r#v=onepage&q&f=false
- Bustamante, K. (2021). *Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los Servicios de Emergencia*. [Tesis de posgrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/9462>
- Calderón, G. & Rivas, L. (2021). Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4), 1-18. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000400013&lng=es&tIng=es.
- Cárdenas, S. G. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en establecimiento de salud privado de Tarapoto* (Tesis de maestría). De la base de datos Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78502>
- Castro, C. (2022). "Nivel de Estrés Laboral en el Personal de Enfermería de UCI Hospital de Especialidades Carlos Andrade Marín, 2021". [Tesis de Magister, Universidad Técnica Del Norte]. Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12247>
- Chartzman, A., Raffaghelli, L., Abajo, J., Capón, R., Tosto, G., Liveralla, C., Castagnino, L., Gómez, J., Bechetti, C., y Spreafico, S. (2022). *El estrés en el ámbito laboral: causas, consecuencias sanitarias e indemnizaciones*. https://books.google.com.pe/books?id=KgdzEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

- Chávez, M., chileno, E., & Torres, N. (2021). "Grado de estrés laboral en enfermeras del área de hospitalización del Hospital Regional de Ica – 2021". [Tesis de Grado, Universidad Autónoma De Ica]. Repositorio institucional Universidad Autónoma De Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1315>
- Cobos, G. Soriano, A. & Seijo, M. (2021). "Estrés laboral en enfermería de cuidados críticos". SANUM, Revista Científica -Sanitaria 5(4) 74-85. https://www.revistacientificasanum.com/pdf/sanum_v5_n4_a9.pdf
- Crivillero O.P.C., Saavedra E.F.C., Alfaro C.E.R., Sánchez R.M.S. (2022). Job stressors and satisfaction in Peruvian nurses during the COVID-19 pandemic. Revista Cubana de Enfermería. (38). <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85134827164&partnerID=40&md5=bb9d3094f4ca80b0d4062bad42c454b0>
- Cruz, M, Pérez, M., Jenaro, C., Flores, N. & Torres, V. (2020). Implicaciones éticas para la investigación: El interminable reto en un mundo que se transforma. Horizonte Sanitario, 19(1), 9-17. <https://doi.org/10.19136/hs.a19n1.3277>
- Cubas, R. M. (2018). *Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, Centro de Salud La Victoria sector II – Chiclayo, 2018*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5414>
- Enciclopedia Médica A.D.A.M. Vorvick, L. Superar el estrés laboral. (2020). MedlinePlus. <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000884.htm>
- Feria, H., Matilla, M. & Mantecón, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? Didasc@lia: Didáctica y educación ISSN 2224-2643, 11(3), 62–79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- Granados, L. M. (2020). *Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores del Hospital I EsSalud "Víctor Soles García" de Virú, 2020* [Tesis

de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47589>

Guerra, D. (2020). *Influencia del Estrés en el Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería en Servicios Críticos del Hospital de Pampas 2019* (Tesis de Grado). <http://hdl.handle.net/20.500.14140/195>

Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Herrera, M., Silva, D. & Torres, G. (2021). Estrés laboral: Influencia en el bienestar físico y psicológico (Tesis de Grado). <http://hdl.handle.net/20.500.12749/16041>

Lacosta, V. 2019. El estrés laboral: análisis y prevención. https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estres+laboral+teorias&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi0kZS-_rT6AhWGpUCHRfXDD44ChDoAXoECAMQAg#v=onepage&q=estres%20aboral%20teorias&f=false

Laqui, C. (2019). *Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la Microrred de Salud Alca y Cotahuasi* (Tesis de Maestría). <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8831>

Lastre, G.; Gaviria, G.; Herazo, Y.; Mendinueta, M. (2018). Estresores laborales en el personal de enfermería de unidades de cuidados intensivo. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*. 13(5). <https://www.redalyc.org/journal/1702/170263776003/170263776003.pdf>

Maldonado, J. (2018). Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. https://books.google.com.pe/books?id=FTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+dela+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiiqtz4hs_6AhUvCrkGHXOWCioQ6AF6BAgJEAl#v=onepage&q&f=false

- Matas, Antonio. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tlng=es.
- Mero, E., Salas, Y., Acuña, L., & Bernal, G. (2021). Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. *RECIMUNDO*, 5(3), 368-377. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(3\).sep.2021.368-377](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(3).sep.2021.368-377)
- Mesa, N. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Ene*, 13(3), 13310. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lng=es&tlng=pt.
- Miranda, M. & Villasís, M. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista alergia México*, 66(1), 115-122. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i1.594>
- Molina, P, Muñoz, Marisol, & Schlegel, G. (2019). Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 65(256), 177-185. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177&lng=es&tlng=es.
- Morales, D. (2021). *Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería de UCI del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021* (Tesis de maestría). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74361>
- Moreno, A., Mar, C. y Molar, J. (2020). Metodología de la Investigación. Métodos y técnicas. https://books.google.com.pe/books?id=e5otEAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tipos+de+investigacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Munhoz, O., Arrial, T., Barlem, E., De Lima Dalmolin, G., Andolhé, R. & De Souza, T. (2020). Estresse ocupacional e burnout em profissionais de saúde de unidades de perioperatório. *Acta Paulista de Enfermagem*. 33, eAPE20190261. <http://doi.org/10.37689/ACTA-APE/2020AO0261>

- Nava, L. (2019). Estrés laboral y ansiedad en conductores de una empresa de transporte público. [Tesis de Grado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/991>
- Neves, E., Leite Queirós, C. M., Neves, M., Mosteiro-Diaz, M., Baldonado-Mosteiro, M., Campos, P., Vanda Elisa, A. F., Miriam Cristina dos, S. A., & Silva, S. M. (2021). Burnout among nurses: a multicentric comparative study. *Revista Latino-Americana De Enfermagem*, 29. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4320.3432>
- Noguera, H. (2021). Fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral: una experiencia de sistematización. *Enfermería Actual de Costa Rica*, (40), 43713. <https://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i40.43713>
- Organización Panamericana de la Salud. Enfermería. Recuperado en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1). Recuperado de: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/qué-es-el-estrés-laboral-y-cómo-medirlo/docview/2365160765/se-2>
- Pérez, D. P. y Prado, K. S. (2021). *Estrés y calidad de vida laboral de la enfermera durante la pandemia Covid-19* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]. De la base de datos Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17544>
- Quintana, D. & Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Col)*, 20 (1), 123-132. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Quispe, Y. (2019). *Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de Salud El Bosque, La Victoria, Chiclayo, 2018*. (Tesis de grado). De la base de datos Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. (Escuela de Enfermería, N° 597). Recuperado en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6475>

- Ramírez, E., García, G., Silva, C. y Delgado, L. (2022). Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. *Revista Científica de investigación actualización del mundo de las ciencias*. 6 (1). Recuperado en: [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(1\).enero.2022.2-14](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.2-14)
- Raquel, J., Buchard, K., Vizcaíno, H., Fonseca, R., León, M. & Rodríguez, P. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicados en el departamento del Atlántico/Colombia. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*. 29(1), 42-56. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85087080651&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=estres+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=fac3a5195bdbff2892a42643ed411d17&sot=b&sdt=b&sl=29&s=TITLE-ABS-KEY%28estres+laboral%29&relpos=34&citeCnt=0&searchTerm=>
- Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica- Reglamento RENACYT (2018). https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV. Universidad Cesar Vallejos. (20200, p5-6).
- Rivadeneira, N. del P. (2020). *Gestión de personal y desempeño laboral en enfermería del Hospital II - E Banda de Shilcayo – 2020* (Tesis de maestría). De la base de datos Repositorio de la Universidad César Vallejo. (Tarapoto N° 1196). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53177>
- Rojas, F. & Saldaña, G. (2020). *Estrés Laboral y el Desempeño de los profesionales de Enfermería del área Emergencia de un Hospital De Cañete, 2020* (Tesis de grado). De la base de datos Repositorio de la Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/handle/autonomaica/930>
- Sifuentes, E. (2021). *Estrés laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital público de Huaraz, 2020*. (Tesis de maestría). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88917>

Trujillo, C. & Quispe, A. (2021). Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Revista Cuidado Y Salud Pública*, 1(2), 46–53. <https://doi.org/10.53684/csp.v1i2.25>

Universidad Nacional del Antiplano Puno. (2021). Día de la enfermera peruana: ¿cuál es la situación actual del profesional de salud? <https://ep.unap.edu.pe/enfermeria/dia-de-la-enfermera-peruana-cual-es-la-situacion-actual-del-profesional-de-salud/#:~:text=%C2%BFCu%C3%A1l%20es%20la%20situaci%C3%B3n%20actual%20de%20los%20enfermeros%20en%20Per%C3%BA,tiene%2032%20millones%20de%20habitantes>.

Vásquez, S. & González, Y. (2020). El estrés y el trabajo de enfermería: factores influyentes. *Mas Vita. Revista de Ciencias de la Salud*, 2 (2), 51-59. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0010>

Vega, M., & Castillo, R. (2020). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud tipo C, Latacunga. *La U Investiga*, 7(2), 39 <http://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478>

Vidotti, V. Martins, J., Galdino, M., Ribeiro, R. & Robazzi, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés ocupacional y calidad de vida entre trabajadores de enfermería. *Enfermería global*. 18(3), 344-354. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85069434705&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=estres+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=fac3a5195bdbff2892a42643ed411d17&sot=b&sdt=b&sl=29&s=TITLE-ABS-KEY%28estres+laboral%29&relpos=54&citeCnt=5&searchTerm=K,ijf,ujg>

ANEXO I: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	NIVEL O RANGO
Desempeño laboral	Según Chiavenato desempeño laboral o rendimiento laboral: es el comportamiento que muestra el empleado, frente a la indagación de metas trazadas para lograr sus objetivos por medio de una planeación preparada, logrando de esta manera la ejecución de técnicas y destrezas que el empleado posee	El rendimiento y/o desempeño profesional fue medido por la ficha de escala de desempeño y/o rendimiento laboral elaborado por Rodríguez y Ramírez en el año 2015, siendo adaptada por Granados y Lora en el 2020, y evaluará el nivel o grado de desempeño percibido; las cuales serán enmarcadas en	Nivel o grado de desempeño percibido	Son 28 ítems evaluadas mediante los siguientes aspectos: Liderazgo y trabajo en equipo Desarrollo y formación personal Responsabilidad	Escala Ordinal de Likert	-Nivel bajo -Nivel moderado -Nivel alto.

	(como se cita en Rojas & Saldaña, 2020).	niveles: bajo, moderado y alto.				
Estrés laboral	La OMS refiere que el estrés profesional es la contestación de un sujeto ante las presiones e imposiciones que se dan en el trabajo y que están por encima de las destrezas, habilidades y/o sapiencias, y ponen a prueba las competencias que trae consigo para hacer frente a una situación (como se cita en Lacosta, 2019).	El estrés laboral fue evaluado por un cuestionario de Maslach y Jackson, conformado por preguntas con respuestas cerradas, que van a evaluar el desgaste profesional relacionado a las actividades realizadas propia de su profesión y como alteran su estado de salud; las cuales serán enmarcadas en niveles: bajo, moderado y alto.	Despersonalización Agotamiento emocional Realización personal	Son 22 ítems, dividido en las 3 dimensiones.	Escala Ordinal de Likert	-Nivel bajo -Nivel moderado -Nivel alto.

ANEXO II: CALCULO DE LA MUESTRA.

Para el calcular la muestra se realizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N E^2}{(N-1) + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 143}{0.05^2(142) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 105$$

n= 105 profesionales enfermeros.

Donde:

n: Tamaño de la muestra con que se realizará el estudio.

p y q: Probabilidad de estar incluida o no en la muestra, donde p= 0.5 y q= 0.5.

Z: Representa las unidades de desviación estándar, la probabilidad de error= 0.05, equivalente a un intervalo de confianza de 95% y el valor Z= 1.96

N: total de profesionales enfermeros de un hospital Moyobamba.

E: Error estándar de la estimación, siendo un 5%.

ANEXO III: PLAN DE RECOLECCION DE DATOS

Se mencionan los siguientes eventos:

- Para la recogida de información sobre el desempeño y el estrés profesional se utilizará como método la encuesta y de instrumentos dos cuestionarios con preguntas cerradas dirigidos a los profesionales enfermeros que laboran en las diferentes áreas o servicios de un Hospital de Moyobamba.
- Los instrumentos constan de 28 ítems para desempeño laboral y para estrés laboral 22 ítems que permitirá obtener la información necesaria para establecer si existe relación entre ambas variables, dichos instrumentos han sido validados por juicio de expertos previamente en otros estudios.
- Como primer paso se entregará la solicitud al hospital para la ejecución del estudio, y ante la aceptación por la institución se procederá de manera inmediata a la entrega de los instrumentos y del consentimiento informado a los profesionales enfermeros de los diferentes servicios para la recolección de los datos; esto se llevará a cabo por el tiempo de dos semanas hábiles, en los cambios de turno (diurno y noche), para no interrumpir las labores del personal asistencial, pues será autoadministrado de forma directa en las instalaciones del hospital.
- Después de concluido la recolección de datos en el tiempo programado serán analizados e interpretados, se ordenarán todos los instrumentos y luego los datos serán ingresados en el procesador Microsoft Excel para la respectiva tabulación; los resultados obtenidos serán presentados mediante tablas y gráficos de acuerdo a los porcentajes hallados.

A continuación, se presentan los instrumentos que se utilizaran en el estudio:

Instrumento 1: Autor/es: Rodríguez M. y Ramírez D. (2015) y adaptado: Granados y Lora (2020), evaluado por juicio de expertos (5), con un coeficiente de concordancia (CC): 100.0

Instrumento 2: Autor/es: Maslach y Jackson y adaptado: Ramírez Labán (2019), evaluado por juicio de expertos (3), dando por aceptable el instrumento.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE ESTRÉS LABORAL

DATOS INFORMATIVOS:

1. Denominación:	Escala para medir el estrés laboral
2. Tipo de instrumento:	Cuestionario
3. Institución:	Hospital II-1 Moyobamba
4. Fecha de aplicación:	2022
5. Autor de Adaptación	Ramírez Labán Marisela
6. Fecha de Adaptación:	2019
7. Autor del instrumento:	Maslach y Jackson
8. Objetivo:	Medir el estrés laboral de los profesionales enfermeros del Hospital II-1 Moyobamba
9. Tipo de ítems:	Enunciados
10. No. De ítems:	22
11. Tiempo de Aplicación:	15 minutos aproximadamente
12. Forma de Aplicación:	Individual
13. Validación y Confiabilidad:	- A criterio de juicio de expertos: 02 Magister y 01 Doctora, dando como Alto nivel. - Determinada por la prueba estadística Alfa de Cronbach: 0.730.
14. Distribución:	Dimensiones e indicadores 1. Dimensión Agotamiento Emocional: 9 ítems 2. Dimensión Realización Personal: 8 ítems 3. Dimensión Despersonalización: 5 ítems
15. Evaluación:	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
16. Descriptores de niveles	Agotamiento Emocional: Bajo (1-15) Medio (16-30) Alto (31-45) Realización Personal: Bajo (1-15) Medio (16-30) Alto (31-45) Despersonalización: Bajo (1-15) Medio (16-30) Alto (31-45)



ESCALA PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL

Influencia del estrés laboral en el desempeño de los profesionales enfermeros de un Hospital de Moyobamba

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presenta un instrumento con una serie de preguntas formuladas para evaluar el estrés laboral, seleccione una sola respuesta y marque con un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Se recomienda ser objetivo con su respuesta.

CODIFICACIÓN: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indeciso, (2) En desacuerdo y (1) Totalmente en desacuerdo.

Edad:

Sexo:

Experiencia laboral (años):

Condición:

DIMENSIÓN: AGOTAMIENTO EMOCIONAL		5	4	3	2	1
1	Se siente Ud. emocionalmente cansado(a) por su trabajo en el Servicio.					
2	Cuando termina Ud., su turno en el Servicio, se siento vacío(a).					
3	Cuando se levanta Ud. por la mañana y se enfrentó a otro turno de trabajo, se siente cansado(a).					
4	Siente Ud. que trabajar todo el día con personas se cansa(o).					
5	Siente Ud. que el trabajo que realiza todo el día le cansa.					
6	Se siente Ud, frustrado por su trabajo					
7	Siente Ud. que dedica demasiado tiempo a su trabajo					
8	Siente Ud. que trabajar en contacto directo con las personas lo cansa.					
9	Siente Ud como si estuviera al límite de sus posibilidades					
DIMENSIÓN: REALIZACION PERSONAL		5	4	3	2	1

10	Siente Ud. que puede entablar relaciones con los pacientes fácilmente					
11	Siente Ud. que trata con mucha eficacia los problemas de sus pacientes					
12	Siente Ud. que está influenciando positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo					
13	Se siente con mucha energía al realizar su trabajo					
14	Siente que puede Ud. crear con facilidad un clima agradable con sus pacientes					
15	Se siente Ud. estimulado después de haber trabajado con sus pacientes					
16	Cree Ud. que consigue muchas cosas valiosas en su trabajo.					
17	Siento Ud. que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
DIMENSIÓN: DESPERSONALIZACIÓN		5	4	3	2	1
18	Siente Ud. que trata algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
19	Siente Ud. que se ha vuelto más duro(a) con las personas					
20	Le preocupa que su trabajo le esté endureciendo emocionalmente					
21	Siente Ud. que realmente no le importa lo que les ocurra a sus pacientes					
22	Le culpan los pacientes por sus problemas.					

Gracias por su colaboración

Descripción de niveles

Dimensiones	Nº de ítems	Bajo	Moderado	Alto
Agotamiento Emocional	9	1-15	16-30	31-45
Realización Personal	8	1-13	14-26	27-39
Despersonalización	5	1-8	9-16	17-24
Estrés laboral	22	1-37	17-53	54-90

ANEXO VI

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL PRUEBA ALFA DE CRONBACH

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,730	22

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	53,87	44,124	,430	,706
P2	53,40	50,114	,064	,741
P3	53,60	36,686	,828	,650
P4	53,60	44,829	,591	,696
P5	53,80	42,171	,603	,687
P6	54,07	49,210	,421	,717
P7	53,80	47,600	,299	,719
P8	53,60	44,543	,552	,697
P9	54,00	47,857	,436	,712
P10	52,73	48,210	,330	,718
P11	52,33	54,095	-,352	,747
P12	52,80	53,314	-,152	,755
P13	52,93	53,067	-,137	,749
P14	52,53	51,124	,043	,737
P15	53,33	49,952	,117	,733
P16	52,67	51,524	-,008	,742
P17	53,13	52,267	-,055	,738
P18	54,13	52,981	-,135	,745
P19	54,13	45,838	,390	,711
P20	54,13	43,981	,539	,697
P21	54,53	48,410	,490	,713
P22	54,67	46,381	,779	,698

CONFIABILIDAD DE LAS DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL PRUEBA ALFA DE CRONBACH

DIMENSIONES	Nº DE ÍTEMS	ALFA DE CRONBACH	INTERPRETACION
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	9	,806	Elevada
REALIZACIÓN PERSONAL	8	,502	Regular
DESPERSONALIZACIÓN	5	,682	Aceptable

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE ESTRÉS LABORAL

DATOS INFORMATIVOS:

1. Denominación:	Escala para medir el desempeño laboral
2. Tipo de instrumento:	Cuestionario
3. Institución:	Hospital II-1 Moyobamba
4. Fecha de aplicación:	2022
5. Autor de Adaptación	Granados y Lora
6. Fecha Adaptación:	2020
7. Autor del instrumento:	Rodríguez M. y Ramírez D. (2015)
8. Objetivo:	Medir el desempeño laboral de los profesionales enfermeros del Hospital II-1 Moyobamba
9. Tipo de ítems:	Enunciados
10. No. De ítems:	28
11. Tiempo de Aplicación:	15 minutos aproximadamente
12. Forma de Aplicación:	Individual
13. Validación y Confiabilidad:	- A criterio de juicio de expertos: 02 Dr. y 03 Mg. teniendo una concordancia de 100%. - Determinada por la prueba estadística Alfa de Cronbach: prueba piloto, dando como resultado 0,969.
14. Distribución:	
15. Evaluación:	1: Nunca 2: A veces 3: Frecuentemente 4: Siempre
16. Descriptores de niveles	Bajo (28- 56 pts.) Medio (57-84 pts.) Alto (85-112 pts.)

ANEXO VIII

ESCALA PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Influencia del estrés laboral en el desempeño de los profesionales enfermeros de un Hospital de Moyobamba

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presenta un instrumento con una serie de preguntas formuladas para evaluar el desempeño laboral, seleccione una sola respuesta y marque con un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Se recomienda ser objetivo con su respuesta.

CODIFICACIÓN: Nunca (1), A Veces (2), Frecuentemente (3) y Siempre (4)

Edad:

Sexo:

Experiencia laboral (años):

Condición:

N°	Ítems	1	2	3	4
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras				
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo				
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna				
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias				
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas				
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal				
7	Se promueve los altos niveles de desempeño				
8	Realiza el trabajo en el tiempo establecido y sin errores				
9	Puede trabajar de forma independiente				
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada				
11	Cumple con el horario y registra puntualidad				
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones				
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida				

14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente				
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado				
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros				
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas				
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución				
19	Demuestra respeto a sus jefes y compañeros de trabajo				
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo				
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades				
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo				
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio				
24	Los jefes promueven las capacitaciones				
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas				
26	La institución promueve el desarrollo personal				
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados				
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo				

Gracias por su colaboración

PROTOCOLO DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN CATEGORÍAS

	Bajo	Moderado	Alto
Desempeño Laboral a nivel General	28-65	66-103	104-112

ANEXO IX

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL PRUEBA ALFA DE CRONBACH

Confiabilidad del desempeño laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0,969	0,969	28

Estadístico de elementos

N° de ítems de desempeño laboral	Media	Desviación estándar	N
1	3,55	,887	20
2	3,20	,951	20
3	3,10	,852	20
4	3,55	,887	20
5	3,40	,883	20
6	3,20	,894	20
7	3,15	,988	20
8	3,65	,671	20
9	3,55	,887	20
10	3,20	,951	20
11	3,50	,761	20
12	3,60	,681	20
13	3,45	,945	20
14	3,65	,745	20
15	3,55	,887	20
16	3,20	,951	20
17	2,95	,826	20
18	3,25	,786	20
19	3,00	,795	20
20	3,25	,851	20
21	3,30	,733	20
22	3,05	,686	20
23	2,80	,894	20
24	3,20	,852	20
25	3,00	,795	20
26	2,80	,768	20
27	3,15	,745	20
28	3,15	,745	20

ANEXO X

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Influencia del estrés laboral en el desempeño de los profesionales enfermeros de un Hospital de Moyobamba

Investigador (a): Pisfil Custodio Rosa Liliana

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en una investigación titulada “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los profesionales enfermeros de un Hospital de Moyobamba”, cuyo objetivo de la investigación es determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño de los profesionales enfermeros de un Hospital de Moyobamba. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado, del programa académico Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo y filial Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Hospital II-1 Moyobamba.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Influencia del estrés laboral en el desempeño de los profesionales enfermeros de un Hospital de Moyobamba”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de los diferentes servicios del Hospital II-1 Moyobamba. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: Pisfil Custodio Rosa Liliana, email: lilianapisfil@gmail.com y Docente Asesora: Monteagudo Zamora Vilma, email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

ANEXO XI: PROCESAMIENTO DE DATOS_SPSS

resultados spss (2).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Edad	Númerico	2	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
2	Sexo	Cadena	9	0		Ninguna	Ninguna	9	Izquierda	Nominal	Entrada
3	Experiencia...	Númerico	2	0	Experiencia lab...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
4	Condiciónla...	Cadena	10	0	Condición laboral	Ninguna	Ninguna	10	Izquierda	Nominal	Entrada
5	SUMAPUN...	Númerico	3	0	SUMA PUNTAJ...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
6	RANGO_D...	Cadena	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Nominal	Entrada
7	SUMA_AG...	Númerico	2	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
8	SUMA_RE...	Númerico	2	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
9	SUMA_DE...	Númerico	2	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
10	SUMAPUN...	Númerico	2	0	SUMA PUNTAJ...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
11	RANGO_A...	Cadena	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Nominal	Entrada
12	RANGO_R...	Cadena	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Nominal	Entrada
13	RANGO_D...	Cadena	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Nominal	Entrada
14	RANGO_E...	Cadena	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Nominal	Entrada
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

resultados spss (2).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

4: SUMA_DESPER... 20 Visible: 14 de 14 variables

	Edad	Sexo	Experiencia aboralaños	Condiciónlab oral	SUMAPUNTAJE_DESEMPEÑO	RANGO_DESEMPEÑO	SUMA_AGO TAMIENTO	SUMA_REALIZACION	SUMA_DESPERSONALIZACION	SUMAPUNTAJE ESTRU...	RANGO AGOTAMIENTO	RANGO REALIZACION	RANGO DESPERSONALIZACION	RANGO ESTRES	va
1	31	Femenino	5	CONTRATADO	97	MODERADO	9	36	5	50	BAJO	ALTO	BAJO	MODERADO	
2	31	Femenino	5	CONTRATADO	97	MODERADO	9	36	6	51	BAJO	ALTO	BAJO	MODERADO	
3	34	Femenino	8	CONTRATADO	89	MODERADO	12	32	5	49	BAJO	ALTO	BAJO	MODERADO	
4	32	Femenino	3	CONTRATADO	79	MODERADO	35	34	20	89	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	
5	32	Femenino	3	CONTRATADO	79	MODERADO	25	26	14	65	MODERADO	MODERADO	MODERADO	ALTO	
6	33	Masculino	6	CONTRATADO	77	MODERADO	29	33	7	69	MODERADO	ALTO	BAJO	ALTO	
7	34	Masculino	8	CONTRATADO	74	MODERADO	20	37	8	65	MODERADO	ALTO	BAJO	ALTO	
8	34	Masculino	8	CONTRATADO	74	MODERADO	40	34	9	83	ALTO	ALTO	MODERADO	ALTO	
9	36	Masculino	5	CONTRATADO	104	ALTO	11	38	9	58	BAJO	ALTO	MODERADO	ALTO	
10	39	Masculino	7	CONTRATADO	109	ALTO	11	38	9	58	BAJO	ALTO	MODERADO	ALTO	
11	28	Femenino	3	CONTRATADO	85	MODERADO	20	34	9	63	MODERADO	ALTO	MODERADO	ALTO	
12	28	Femenino	3	CONTRATADO	85	MODERADO	29	26	14	69	MODERADO	MODERADO	MODERADO	ALTO	
13	28	Femenino	3	CONTRATADO	85	MODERADO	33	30	21	84	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	
14	44	Masculino	15	NOMBRADO	71	MODERADO	16	32	8	56	MODERADO	ALTO	BAJO	ALTO	
15	33	Femenino	5	CONTRATADO	97	MODERADO	14	32	7	53	BAJO	ALTO	BAJO	MODERADO	
16	40	Masculino	2	CONTRATADO	82	MODERADO	27	24	15	66	MODERADO	MODERADO	MODERADO	ALTO	
17	41	Femenino	15	NOMBRADO	76	MODERADO	13	34	6	53	BAJO	ALTO	BAJO	MODERADO	
18	42	Femenino	17	NOMBRADO	94	MODERADO	24	33	6	63	MODERADO	ALTO	BAJO	ALTO	
19	32	Masculino	4	CONTRATADO	90	MODERADO	19	37	6	62	MODERADO	ALTO	BAJO	ALTO	
20	37	Femenino	12	NOMBRADO	78	MODERADO	11	31	9	51	BAJO	ALTO	MODERADO	MODERADO	
21	44	Femenino	3	CONTRATADO	88	MODERADO	12	32	5	49	BAJO	ALTO	BAJO	MODERADO	
22	20	Femenino	3	CONTRATADO	63	MODERADO	10	27	6	50	MODERADO	ALTO	BAJO	ALTO	

Vista de datos Vista de variables

ANEXO XII: TABLAS DE APOYO A LA DISCUSIÓN

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre estrés laboral y el desempeño del profesional enfermero de un Hospital de Moyobamba.

Tabla 6

Tabla cruzada de la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en los profesionales enfermeros.

Agotamiento emocional	Desempeño laboral					
	Alto		Moderado		Total	
	N	%	N	%	N	%
Alto	0	0,0%	9	8,6%	9	8,6%
Moderado	2	1,9%	53	50,5%	55	52,4%
Bajo	6	5,7%	35	33,3%	41	39,0%
Total	8	7,6%	97	92,4%	105	100,0%

Nota: En la tabla se observan los hallazgos obtenidos de la dimensión de agotamiento y/o cansancio emocional y el desempeño laboral de los profesionales enfermeros de un Hospital de Moyobamba, donde se evidencia que el 50,5% y 33,3% presentaron moderado desempeño y a su vez nivel moderado y bajo de agotamiento emocional respectivamente. Por otro lado, se encuentra que los profesionales que presentaron bajos niveles de agotamiento emocional reflejan un 5,7% de alto desempeño laboral, es decir mientras el personal este menos agotado emocionalmente, mejor será su desempeño en su área y horas de trabajo en la institución que laboran.

Tabla 7

Tabla cruzada de la dimensión realización personal y el desempeño laboral en los profesionales enfermeros.

Desempeño laboral						
Realización personal	Alto		Moderado		Total	
	N	%	N	%	N	%
Alto	7	6,7%	83	79,0%	90	85,7%
Moderado	0	0,0%	14	13,3%	14	13,3%
Bajo	1	1,0%	0	0,0%	1	1,0%
Total	8	7,6%	97	92,4%	105	100,0%

Nota: En la tabla los resultados indican que en la dimensión de realización personal el 79,0% obtuvo un nivel alto y representan más del 50% que tiene desempeño moderado, un pequeño porcentaje del 6,7% presentaron realización personal de nivel alto siendo su desempeño alto también. Por otro lado, tenemos que el 1,0% a pesar de presentar nivel bajo de realización personal tiene un desempeño laboral alto, lo que refleja que aun el personal que no se siente realizado en su institución se esfuerza por presentar un buen desempeño en su trabajo.

Tabla 8

Tabla cruzada de la dimensión de despersonalización y el desempeño laboral en los profesionales enfermeros.

		Desempeño laboral					
		Alto		Moderado		Total	
Despersonalización		N	%	N	%	N	%
	Alto		0	0,0%	6	5,7%	6
Moderado		3	2,9%	36	34,3%	39	37,1%
Bajo		5	4,8%	55	52,4%	60	57,1%
Total		8	7,6%	97	92,4%	105	100,0%

Nota: En la tabla los resultados reflejan que de los profesionales enfermeros encuestados el 5,7% presentaron alto grado de despersonalización y que a su vez tienen un desempeño laboral de nivel moderado; un 34,3 % obtuvo un desempeño y despersonalización de nivel moderado y el 2,9% nivel alto de desempeño con despersonalización de nivel moderado. Por otro lado, tenemos que los que presentaron un bajo nivel de despersonalización con un 52,4% presentaron regular desempeño y el 4,8% presentaron nivel alto.

Tabla 9

Distribución de los niveles de estrés laboral en los profesionales enfermeros

Rango de estrés laboral			
	N °	%	% válido
Alto	77	73,3%	73,3%
Moderado	26	24,8%	24,8%
Bajo	2	1,9%	1,9%
Total	105	100,0%	100,0%

Tabla 10*Caracterización de los profesionales enfermeros encuestados*

Sexo	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	N	%	N	%
	21	20,0%	84	80,0%	105	100,0%

Condición laboral	Contratado		Nombrado		Total	
	N	%	N	%	N	%
	87	82,9%	18	17,1%	105	100,0%

Edades	25-35 a		36-45 a		46-57 a		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
	77	73,3%	22	20,9%	6	5,8%	105	100,0%

ANEXO XIII: PRUEBA DE NORMALIDAD Y COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

En el estudio se utilizó el análisis inferencial para contrastar la hipótesis planteada, así mismo se realizó la verificación de distribución de los datos de las variables: desempeño laboral y estrés laboral, al igual que las dimensiones.

En la tabla N° 12 se muestra los datos de las variables, para esto se utilizó el test de Kolmogorov Smirnov (ya que la muestra es grande >50) para probar la normalidad en los datos de estrés y desempeño y las demás variables.

H0: datos sean normales

H1: datos no son normales

- Mayor o igual a 0.05 se acepta la H0, caso contrario se rechaza

Por el nivel de sig. (significancia), las variables desempeño y estrés son las únicas que se distribuyen normalmente, el resto no.; por lo tanto, se utilizó la prueba de correlación de rango de Pearson para la comprobación de hipótesis.

Tabla N° 11

Distribución normal de las variables mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov

	Estadístico	GI	Sig.
DESEMPEÑO	,065	105	,200*
AGOTAMIENTO	,104	105	,007
REALIZACION	,136	105	,000
DESPERSONALIZACION	,170	105	,000
ESTRES	,086	105	,054

*. *Esto es un límite inferior de la significación verdadera.*

Hipótesis general:

Existe un alto nivel de relación entre el estrés laboral y el desempeño del profesional enfermero de un hospital de Moyobamba.

Tabla 12

Relación entre las variables de desempeño y estrés laboral.

Correlaciones			
		DESEMPEÑO	ESTRES
DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	1	-,193*
	Sig. (bilateral)		,049
	N	105	105

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

Nota: En la tabla se logra observar los hallazgos estadísticos de correlación a través de la prueba estadística paramétrica de Pearson para variables normales como en el caso del grupo encuestado; con un nivel de significancia de ,049, es menor que 0,05 es decir si existe relación significativa entre el desempeño laboral y el estrés de los profesionales de enfermería; además se observa que existe una relación inversa y/o negativa entre desempeño y estrés (valor de coeficiente de Pearson de -0.193). Esta relación es pequeña; podría deberse a que la muestra es pequeña para este estudio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MONTEAGUDO ZAMORA VILMA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Influencia del estrés laboral en el desempeño de los profesionales enfermeros de un Hospital de Moyobamba", cuyo autor es PISFIL CUSTODIO ROSA LILIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 20 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MONTEAGUDO ZAMORA VILMA CARNET EXT.: 01725395 ORCID: 0000 - 0002-7602-1807	Firmado electrónicamente por: MMONTEAGUDOZA el 14-01-2023 16:46:12

Código documento Trilce: TRI - 0497612