



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Nivel de estrés laboral y productividad en los profesionales de enfermería que laboran en el Área de Emergencia de la Clínica San Pablo. Surco, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Sierra Jara, Ingrid Karolyn (orcid.org/0009-0003-8453-7269)

ASESOR:

Paca Pantigoso, Flabio Romeo (orcid.org/0000-0002-6921-4125)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria:

Dedico esta tesis ante todo a Dios por darme salud y fuerzas para culminar este proyecto. A mi madre Luz Marina Jara, a mi hijo Michael Rodríguez por su apoyo moral e incondicional de siempre. A mis hermanos Víctor, Katy y Geraldine por brindarme su cariño y comprensión en todo momento.

Agradecimiento:

A la Universidad César Vallejo, por su apoyo y enseñanzas de alto nivel A mis docentes, que hicieron posible la culminación de la Tesis.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índices de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de analisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos.....	15
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	24
VI. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXO.....	31

Índices de tablas

Tabla 1. Personal de enfermería del área de emergencia.....	14
Tabla 2. Niveles de estrés y sus dimensiones de la variable.....	16
Tabla 3. Niveles de productividad profesional y sus dimensiones de la variable...	17
Tabla 4. Pruebas de normalidad.....	18
Tabla 5. Correlación y significación entre el nivel de estrés y productividad profesional.....	19
Tabla 6. Correlaciones de las hipótesis específicas.....	20

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Comparación de la percepción de la variable estrés y sus dimensiones...	16
Figura 2. Comparación de la percepción de la variable productividad profesional y sus dimensiones	17

Resumen

Esta investigación se efectuó con el propósito de comprobar si hay correlación entre el Nivel de estrés laboral y productividad en los profesionales de enfermería que laboran en el Área de Emergencia de la Clínica San Pablo. Surco, 2018. La muestra fue constituida por veintiocho personas que laboran en la Clínica, identificados de acuerdo con el área de emergencia. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. La investigación es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional, se utilizó el diseño no experimental, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Maslow (22 preguntas) y Cuestionario de Productividad (20 preguntas). Para ambos se usó la escala de Likert (Muy en desacuerdo, En desacuerdo, Ninguno, De acuerdo y Muy de acuerdo). Los instrumentos de recolección de datos fueron validados a través del juicio de expertos con un resultado por unanimidad de aplicabilidad y su confiabilidad se determinó con el coeficiente Alfa Cronbach cuyo valor fue 0.955 para la variable nivel de estrés y 0.869 para la variable productividad. La investigación demuestra que existe relación inversa y significativa entre el nivel de estrés laboral y productividad. El coeficiente de correlación Tau_b de Kendall fue de 0.733 y un valor Nivel de estrés laboral y productividad en los profesionales de enfermería que laboran en el Área de Emergencia de la Clínica San Pablo. Surco, 2018, $p = 0.000$ menor al nivel 0.01 ($p = 0.000 < 0.01$), lo que representó un nivel de correlación altamente significativo entre las variables.

Palabras clave: Estrés, productividad, eficiencia, eficacia.

Abstract

This investigation was carried out with the purpose of checking if there is a correlation between the Level of work stress and productivity in the nursing professionals who work in the Emergency Area of the San Pablo Clinic. Groove, 2018. This research is of the applied type, the design used was descriptive correlational. The sample was constituted by twenty-eight people who work in the Clinic, identified according to the emergency area. The method used in the investigation was the hypothetico-deductive. The research is of a basic type, with a quantitative, descriptive and correlational approach, the non-experimental and transversal design was used, which was developed when applying the instruments: Maslaw questionnaire (20 questions) and Productivity Questionnaire (20 questions). For both, the Likert scale was used (Strongly disagree, Disagree, None, Agree and Strongly agree). The data collection instruments were validated through expert judgment with a result of unanimity of applicability and their reliability was determined with the Alfa Cronbach coefficient whose value was 0.955 for the variable level of stress and 0.869 for the variable productivity. The research shows that there is an inverse and significant relationship between the. The correlation coefficient Tau_b of Kendall was 0.733 and a value of work stress and productivity in the nursing professionals who work in the Emergency Area of the San Pablo Clinic. Groove, 2018 $p = 0.000$ lower than the 0.01 level ($p = 0.000 < 0.01$), which represented a highly significant level of correlation between the variables.

Keywords: Level of labor stress, labor productivity.

I. INTRODUCCIÓN

La responsabilidad de proporcionar cuidados integrales y humanos: individual, familiar y colectivo, recae en la profesión de enfermería. Debido a la carga que existe en las instituciones sanitarias, son los primeros en mantener una estabilidad emocional y física adecuada. Para evitar que esto repercuta negativamente en su capacidad para desempeñar sus funciones, esta profesión necesita profesionales altamente capacitados, para mejorar los cuidados y procedimientos prestados, así como para mantener una actitud positiva ante el estrés frecuente en estos servicios (1).

En todo el mundo, el estrés aparece en las personas y sigue siendo un peligro laboral que puede repercutir en todos los profesionales de la medicina. Provoca cambios a nivel físico y psicológico, que tienen los siguientes efectos: aumento de las enfermedades, accidentes, baja productividad individual y ausentismo laboral. Se cree que la causa principal del estrés laboral es el estrés en el lugar de trabajo, sobre todo en profesiones sanitarias como la enfermería y principalmente en los servicios de urgencias (2).

Sólo el turno de la mañana, que tiene una incidencia de estrés del 83,5%, por los años trabajado (1 a 5), manifiesta en un 57,9%, y la permanencia de más horas de trabajo continuo, que tiene una incidencia de estrés del 32,1%, son profesionales de enfermería en Perú (3).

En todo el país, los estos profesionales desarrollan acciones fundamentales en la prestación de cuidados y atención a los pacientes hospitalizados en los grados II y III. Sin embargo, por la gran demanda de pacientes y la reducción o ausencia de personal sanitario, provoca una sobrecarga de trabajo para los profesionales que permanecen, causando un estrés constante y dando lugar a un bajo rendimiento laboral.

En las regiones, el estrés afecta a los trabajadores de enfermería, con un porcentaje del 15% para el estrés grave, del 45% para el estrés medio y del 34% para el estrés moderado (3).

Tanto la productividad como la calidad de la atención en los centros de salud han sido calificadas negativamente. La urgencia de medir la productividad de los profesionales de la salud fue estudiada como fundamento esencial para alcanzar el mejor índice de eficiencia en los servicios, señalando sus ideas sobre la

competencia y el desempeño profesional, abarcando así los elementos predominantes que producían un desempeño inadecuado (2).

Es fundamental comprender el contexto laboral donde se desarrollan los profesionales de salud y cómo estas condiciones se convierten en fuentes de estrés, está estrechamente relacionada con la productividad del profesional y/o trabajador sanitario. El trabajo del profesional de enfermería es cada vez más complejo, requiriendo un mayor nivel de preparación sanitaria y experiencia clínica que le permita conocer al paciente y facilitar su recuperación en un entorno adecuado y de las interacciones interpersonales.

Según la Unión Europea (4), el 22% de los trabajadores, sufren de estrés, calificado además como el segundo problema de salud en ese contexto.

Se prevé que para el año 2022, en América Latina y el Caribe con trastornos afectivos provocados por el estrés, más de 100 millones; los factores estresantes de la vida cotidiana ponen a las personas en una mala situación tanto emocional como física. A principios del siglo XXI, las enfermedades infecciosas han quedado relegadas en cantidad por las que se producen por el estrés. Actualmente, el principal objetivo de un profesional de la salud, es brindar una atención eficaz, consolidándose con su formación y actualizando el crecimiento continuo de su campo (2).

En este contexto, se observó que los profesionales de enfermería de la Clínica en Surco, están expuestos a una serie de factores estresantes presentes en sus tareas laborales, entre los que destacan: una variedad de responsabilidades que en ocasiones no se corresponden con sus funciones establecidas; un salario insatisfactorio; el desinterés por los pacientes; la realidad de la sociedad en la que se encuentran; la sobrecarga de trabajo, con el correspondiente desgaste físico y psicológico; que afectan la producción de cuidados de alta calidad a los pacientes.

De acuerdo con la información anterior, el estrés debe describirse y examinarse porque afecta a la capacidad de los profesionales en la productividad de su trabajo, por lo que debe confirmarse.

Del mismo modo, es conveniente definir los tipos de habilidades y la naturaleza de las actividades. Para evaluar la autonomía del profesional, la interacción con el paciente, el desarrollo de su diversidad de habilidades y la producción debe considerar su obligación para con el paciente.

En tal sentido en la formulación del problema, se tiene como problema general: ¿Qué relación existe entre el nivel de estrés laboral y la productividad de los profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia? Los problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre el cansancio emocional, despersonalización, realización personal y la productividad de los de enfermería que laboran en el área de emergencia?

Dado que el estudio está fundamentado teóricamente y tiene en cuenta las aportaciones teóricas dado que el estrés es producto de la interacción entre un individuo y su entorno, existe una justificación teórica del estudio de forma que las definiciones son coherentes con el análisis de la variable especificada. Igualmente, tiene una justificación práctica porque la tesis ofrece soluciones a los problemas de productividad de los profesionales de enfermería que trabajan en urgencias debido al estrés laboral que se produce en los centros sanitarios. Así mismo, se justifica metodológicamente porque pretende caracterizar los niveles de cada variable - estrés laboral y productividad- y porque adapta cuestionarios que utilizan la escala de Likert para medir las variables. Esto nos ayudará a comprender cómo se relacionan ambas variables.

La meta del objetivo general: ¿Determinar la relación del estrés laboral y con la productividad de los profesionales de enfermería que laboran en la sala de emergencias? Los objetivos secundarios son: Determinar la asociación entre el cansancio emocional, despersonalización, realización personal y el rendimiento de los profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de urgencias de la Clínica motivo de estudio.

El supuesto principal respecto a la hipótesis es que: Existe relación entre el estrés que experimenta el personal de enfermería que labora en urgencias de la Clínica en Surco y su productividad. Las siguientes son las hipótesis específicas: El nivel de productividad del personal de enfermería en el servicio de urgencias del hospital está correlacionado con su cansancio emocional, la despersonalización, realización personal y la productividad de los profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de urgencias de la Clínica en Surco.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con los estudios previos internacionales se tiene los estudios de los siguientes investigadores: Chuchuca y Mora (5), su investigación en Ecuador, identificó las causas que provocan estrés laboral y bajo desempeño en los colaboradores y como resultó el impacto su labor en la entidad en estudio. Diseño no experimental, correlacional. La población estuvo constituida por 74 personas. Concluyendo que los resultados son alentadores, porque encontró que existe bajo nivel de estrés en los trabajadores, en consecuencia, su productividad no sufrió merma alguna, por lo que las recomendaciones es mantener este estatus de equilibrio y continuar con las mejoras en el Hospital.

Oramas, (7) en su investigación, el objetivo fue describir el estrés laboral entre los enfermeros. El estudio era de naturaleza descriptiva. La muestra no probabilística se eligió entre varios centros sanitarios siguiendo el criterio de los investigadores, que llegaron a las siguientes conclusiones: los principales estresores laborales identificados son el recargado trabajo en relación a la atención a los pacientes, los cambios permanentes de la administración de los hospitales y la rigurosidad de los jefes.

Según Ascanio y Coronado (7) su investigación en Venezuela el objetivo fue: describir el estrés de los profesionales de enfermería que laboran en área quirúrgica en el Hospital. Asimismo, identificar las expresiones físicas, expresiones psicológicas que presentan las profesionales de enfermería del área quirúrgica. Para esta tesis utilizó un cuestionario aplicando la teoría de Imogene King. Concluyendo que, es posible reducir el estrés con acciones ligados al ambiente social, donde existan: cordialidad, empatía y comprensión permanente.

Onofre y Olano (8), su investigación en Ecuador, su objetivo fue determinar el grado de asociación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. El estudio fue no experimental, correlacional cuyo enfoque fue cuantitativo. La población conformada por 40 miembros del área de estudio. Los resultados demostraron no existir la relación directa entre ambas. Finalmente, se concluye que el bajo nivel de compromiso del personal médico con la organización, no alentó el estrés el durante el servicio.

En cuanto a los estudios nacionales se tiene los estudios de los siguientes autores: Barreto, J. y Colb (9), los objetivos de esta investigación fueron: describir

el nivel de estrés en profesionales de enfermería de hospitales de Lima, señalar los factores causantes de estrés. La muestra fue de 43 enfermeras; se aplicó un cuestionario. Se concluyó que, existe un número significativo de enfermeras que presentan nivel de estrés que se expresa por su bajo desempeño en sus labores, agotamiento y conductas agresivas.

Según Chang (10), su estudio en Lima. Teniendo como objetivo precisar el nivel de estrés que presentan las enfermeras, así como señalar los aspectos de índole institucional que guarda relación con estrés, así identificar las expresiones emocionales en situaciones de estrés. El estudio fue descriptivo. La población 36 enfermeras. Aplicó un cuestionario. Concluyendo lo siguiente, el 43,8% de la población de estudios manifestó estrés, de este porcentaje el 47% el estrés fue de nivel medio; en cambio el estrés por aspectos laborales se manifestó en 21.9% de los que el 31,1% manifestó estrés alto en los aspectos organizacionales y las interrelaciones con otros profesionales de la salud.

Para Chuchón (11) en su investigación el objetivo fue describir el nivel de estrés que experimentan las enfermeras, así como precisar los factores institucionales relacionados al estrés. Estudio descriptivo de corte transversal. La población por 27 enfermeras. Los instrumentos utilizados fueron: test de auto evaluación de Zung y una guía de observación. Concluyendo que, los factores institucionales fueron: sobrecarga de trabajo y poco recurso humano, falta de motivación profesional, situación crítica de los pacientes; todos estos causantes del estrés y en consecuencia negativos.

Según Baldeón (12) en su tesis su objetivo fue determinar la relación entre la situación de estrés, con la productividad laboral en profesionales del hospital. El método utilizado fue hipotético deductivo, no experimental, correlacional cuya muestra 87 profesionales siendo probabilística. El instrumento consistía en un cuestionario. El resultado estadístico arrojó un valor de Rho de Spearman de $-.638$; muestran que los niveles de estrés están inversa y significativamente correlacionados con la productividad laboral. Esta conclusión confirma que existe Se concluye que: el estrés impacta en la labor que realiza el personal y cuyo efecto se ve en la productividad durante sus labores cotidianas.

Para Alva y Morales (13) en su tesis, el objetivo fue determinar la relación de

las variables satisfacción laboral y nivel de productividad. Utilizó una muestra de 56 trabajadores, con un diseño de investigación descriptivo. Concluyendo que, existe relación significativa entre las variables de estudio, cuando se da la satisfacción laboral mayor es la productividad.

Mogollón (14) en su tesis, el objetivo del estudio era determinar cómo se relacionaban entre sí las variables satisfacción y productividad laborales. La investigación fue correlacional transaccional, de alcance cuantitativo y de tipo hipotético deductivo básico. Debido al gran número de empleados de ambos sexos en el servicio de nutrición, la población fue toda la muestra o censo. Se utilizó la herramienta del cuestionario para realizar una encuesta con 32 preguntas. ¿Resultados?

En relación con las teorías, sobre estrés laboral se tiene las siguientes definiciones:

Pardo (15) consideró que un factor condicionante para el insomnio es el estrés, al darse el trastorno a nivel circadiano y al darse los cambios durante los diversos turnos de trabajo. Al respecto en otros casos no se encontró reconocimiento análogo, sin embargo, en diversos casos de estudio respecto a la frecuencia de sueños se tiene vínculo marcado que se manifiesta en las labores. En ese sentido, podemos afirmar que se generan estrés laboral, cuando la salud se deteriora al estar expuesto a condiciones inadecuadas de trabajo.

Por su parte Edwards y Cooper (16), precisaron que el estrés se manifiesta en dos tipos, según los efectos provocados en las personas considerado como estrés y distrés. El primero tiene que ver con las experiencias tal que tiene resultado y consecuencia de nivel positivo produciendo estimulaciones y activación relevante que permite a los individuos lograr realizar sus labores de manera satisfactoria con costos personales adecuados. El segundo, tiene que ver con las experiencias con alta presión y demanda excesiva en el personal que afrontar con pocos recursos y con el desconocimiento adecuado de la manera que se debe realizar.

Sobre el particular, el estrés laboral se considera como el resultado que aparezcan diferentes aspectos psicosociales de peligro o riesgo, de tal forma que tienen alta probabilidad de afectar de manera relevante en la salud del personal y por tanto su impacto en el funcionar de la entidad cuya repercusión se observa a mediano y largo plazo (17).

Se tiene información que, se acuñó por primera vez el término de estrés en 1926 en el ámbito de la salud. Frente a estímulos, situaciones estresantes, el organismo responde, como medio de defensa, causando muchas veces, dificultades en salud de las personas (18).

Se tiene información que, se acuñó por primera vez el término de estrés en 1926 en el ámbito de la salud. Frente a estímulos, situaciones estresantes, el organismo responde, como medio de defensa, causando muchas veces, dificultades en salud de las personas (18).

En la medicina y la biología han establecido que, la expresión estrés, es todo aquello como: procesos, mecanismos, con que el organismo, pretende mantener el equilibrio interno, con la adaptación a las exigencias, a las tensiones y las influencias, expuestas en el ambiente donde se desarrollan dichos organismos (19).

Por ello se conceptúa al estrés como, una reacción adversa que tienen las personas ante presiones excesivas u otras exigencias que se les imponen (20). El modelo de demandas-recursos del trabajo es una de las teorías del estrés laboral más ampliamente aplicadas. Propone que los empleados se enfrenten a demandas laborales que requieran un esfuerzo físico o psicológico como como alta presión laboral o problemas relacionados con la reorganización. Por el contrario, los recursos laborales (como apoyo de los compañeros, retroalimentación u oportunidades de carrera) son aspectos que son positivos en términos de reducir demandas, ayudando a lograr metas, o puede ser importante para el desarrollo personal. El modelo sugiere que los recursos pueden actuar como un amortiguador contra las demandas del trabajo, pero si las demandas del trabajo superan los recursos disponibles, esto puede conducir al estrés y, finalmente, al agotamiento y al ausentismo (21).

Por otra parte, se considera como causa primigenia del estrés, a las características del trabajador y a la importancia de las condiciones del trabajo (22). Describe tres fases consecutivas del Síndrome General de Adaptación del organismo.

Según el autor, es necesario entender la importancia de: las características de los trabajadores y las características de las condiciones laborales, para comprender las causas del estrés en las personas (22). El organismo da respuesta con el síndrome de adaptación, considerado como fases:

Fase de reacción de alarma, existen una variedad de síntomas como parte de las alertas frente a estímulos de estrés, el organismo reacciona automáticamente, dando respuesta o evitándolas, el encargado de generar estas respuesta o alertas es el sistema nervioso: quizás alguna en mayor o menor proporción, entre las más comunes en el aspecto fisiológico: sudoración, tensión muscular, aumento de la tensión arterial, aumento de la frecuencia respiratoria y cardiaca; también se manifiesta alertas en el aspecto psicológico, en el que aumenta la capacidad de atención concentración pero con tiempo limitado (22).

En la fase de resistencia, como lo indica es la fase donde el organismo busca el equilibrio través de la homeostasis, es decir del medio externo y del medio interno del organismo, con fin de reducir los factores de estrés, esto dependerá de cada organismo en cuanto pueda resistir, o bien se recupera o de lo contrario de agota (22).

La fase agotamiento, es aquella donde el organismo ha perdido la capacidad de resistencia, a los efectos de los factores de estrés, por lo tanto, el cuerpo puede volver a su estadio normal o puede descansar, esto será posible en la medida que el organismo adquiera su capacidad adaptativa.

A diferencia de la adaptación existe el concepto de inadecuación, del organismo a situaciones de relación entre el ser humano y el medio, al no responder a sus capacidades, necesidades y expectativas, cuando el organismo es expuesto a exigencias laborales sin tener en cuenta estos aspectos, ni mucho menos los recursos disponibles, los afectan, físicamente y psicológicamente al ser humano.

La presentación de estrés en las personas, es porque, en muchos casos, estas no han logrado metas, desarrollar sus potencialidades, su actuación personal no logra satisfacer los requerimientos tanto laborales como personales. Según las teorías psicodinámicas y existencialistas las personas tienen la necesidad de sentirse que su vida y lo que hacen son útiles (23).

En nuestra investigación se tomará en cuenta las dimensiones que a continuación se describen:

Las consecuencias que trae este cansancio emocional en los profesionales, es la irritabilidad, trato descortés, rendimiento laboral mermado. Esto se debe porque el personal, pierde el interés por lo que hace, siente el agotamiento, se siente desilusionado y con frustración (24).

La despersonalización, es el desconocimiento temporal de uno mismo, se manifiesta en la indiferencia, aislamiento de la realidad, no se afilia positivamente a las actividades laborales, así como en las relaciones interpersonales, como resultado de esto, es la repercusión negativa en el trabajo en equipo o cooperativo de la institución (24).

Realización personal, como síndrome, es un agotamiento emocional, por lo que se recomienda hacerse una evaluación sobre su situación personal y también respecto a la labor que realiza, negativamente. La presencia de este síndrome, en la interacción con compañeros de trabajo genera tensiones e incapacidad para el trabajo (24).

Respecto a la variable productividad, se tiene las siguientes definiciones: la proporción de recursos necesarios para producir lo que promueve una organización, que puede medirse: comparando lo producido frente al recurso utilizado, produciendo mucho más con una cantidad determinada de insumos, aumentando la proporción producción/recursos, se puede aumentar la productividad (25).

Por otra parte, la medición de la productividad se da en la ejecución del trabajo realizado por el trabajador, considerando, la relevancia, eficiencia y eficacia y esto se relaciona con la remuneración que percibe, dentro de una organización (26).

Colquit et al. (2012) indicaron que la confianza genera una sensación de seguridad en los empleados y los hace cómodos para mantener la tarea intercambios relacionados con un buen rendimiento productivo (27).

En esa misma ruta se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Tener un espacio propio. Hay que enseñar desde los niños a gestionar su tiempo, que beneficiará a las organizaciones, porque la productividad es muy vital, en el éxito empresarial.
- b) Entorno empresarial. Hoy en día, todas las empresas se esfuerzan por reducir costos y maximizar recursos, para aumentar la productividad. Si este fuera el caso, nuestra nación sería hoy increíblemente productiva y ventajosa para todos nosotros.
- c) En el ámbito nacional. Dado que los recursos y la riqueza se distribuyen equitativamente y los ingresos y la riqueza se asignan mejor a través de las organizaciones, es debido a una mayor productividad, por lo tanto, es

ventajoso para los colaboradores de las organizaciones (27).

Para medir la productividad, se deben observar: la eficacia son las comparaciones entre el cumplimiento de los metas y los tiempos de logro de acuerdo con lo programado y presupuestado. La eficiencia es el resultado de contrastar el rendimiento efectivo del empleado en el contexto de las tareas o circunstancias en curso con las directivas y normas previamente establecidas y reconocida. También se considera como el vínculo entre la labor productiva del individuo y el tiempo y esfuerzo dedicados al mismo. Eficiencia significa que cuando los recursos se utilizan de forma responsable, obtenemos un mejor servicio. Esto incluye utilizar el agua, los combustibles y la electricidad en las proporciones adecuadas sin desperdiciar nada, así como utilizar las herramientas, la maquinaria y los equipos correctamente para evitar cualquier daño (28).

Deben establecerse políticas para impulsar la eficiencia y no limitarse a ser técnicos ante estas opciones, sino intentar utilizar técnicas cuantitativas para poder solucionar divergencias en la producción, después de haberlas identificado las causas.

De ahí que la eficiencia como punto de iniciativa en una administración contemporánea y eficiente tenga un carácter reduccionista. Por ello, la eficiencia técnica y económica entre los recursos y resultados que se examinan se define por la valoración. Se puede disponer de los recursos optimizándolos para una actividad productiva que emplee los recursos utilizados; esto es la eficiencia distributiva. En conclusión, si no existe una medida que defina la eficiencia, ésta puede ser arriesgada. Es considerado como la adaptación del trabajador hacia los cambios (28).

La productividad permite comparar la competitividad de las empresas, según la investigación. Como se ha dicho, apoya el desarrollo de la productividad, como medida externa de la institución con el mercadeo.

La micro productividad, que se basa en los procesos de gestión y producción, independientes pero complementarios, se centra mejorar los resultados con la optimización del uso de los recursos. El primer componente trata de cómo se planifican, adquieren y utilizan los recursos organizativos en relación con las distintas responsabilidades empresariales, incluidas las relaciones con los

consumidores los centros de bastos, el capital, los organismos reguladores, municipios, gobiernos regionales entre otros. Hablamos entonces de gestionar el mercado, las finanzas, el recurso humano y el deber social. A través de procesos y procedimientos conocidos como aprendizaje organizacional, la gestión se crea por el conocimiento y experiencia del recurso humano, involucrados en las propias empresas (28).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

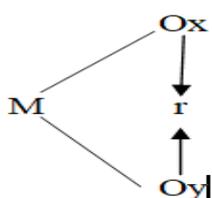
Esta investigación es fundamental en función del uso al que se destina. De acuerdo con lo que se sugiere, esta investigación ayuda a comprender, describir, relacionar o explicar un hecho real a nivel teórico (29).

En este estudio se empleó la técnica hipotético-deductiva, que parte de algunas afirmaciones como hipótesis y busca refutarlas o falsarlas extrayendo de ellas implicaciones que deben ser contrastadas con los hechos (30). También se considera que son características distintivas de la investigación cuantitativa se aplican en las ciencias sociales (31). En el procesamiento de datos, para la prueba de hipótesis es numérica y el análisis estadístico, es para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (32).

Es descriptivo porque busca especificar las propiedades, características, esto quiere decir entonces buscar y medir información sobre las variables. Es correlacional, porque busca la asociación de las variables (33).

El diseño tiene la particularidad de ser flexible, apropiado, eficiente y económico. Es relevante si reduce el sesgo y la recolección y análisis son característicos en el adecuado diseño no experimental (34).

El siguiente esquema resume el diseño:



Donde:

M = Muestra

Ox = Variable 1

Oy = Variable 2

r = Relación entre variables

3.2 Variables y operacionalización

Variables

Variable 1: Nivel de estrés

El estrés en el lugar de trabajo como la reacción adversa que tienen las personas ante presiones excesivas u otras exigencias que se les imponen (20).

Variable 2: Productividad profesional

Es la proporción de recursos necesarios para producir lo que promueve una organización, que puede medirse: comparando lo producido frente al recurso utilizado, produciendo mucho más con una cantidad determinada de insumos, aumentando la proporción producción/recursos, se puede aumentar la productividad (25).

Operacionalización de las variables.

Se consideran las definiciones de las variables tanto conceptuales y operacionales, así como sus dimensiones, indicadores, escala y rangos de medidas (Ver anexo 1)

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población es un grupo de personas que pertenecen a la misma clase y se incluyen en el estudio. Se considera represente el íntegro del fenómeno estudiado, pues es una unidad analizada se cuantifican para el estudio de manera integral (35).

Muestra es una parte que cumple las condiciones de la población por lo que se considera representativa (36).

En esta investigación se trabajó con una muestra no probabilística.

Muestreo, en este estudio la población es igual a la muestra y estuvo conformada por los 28 profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia de la Clínica San Pablo. Surco. Se considera la forma idónea de elegir la muestra (37).

Criterios de inclusión:

Se eligieron a los trabajadores del área, dentro de sus horarios, su condición de permanentes y representa el mayor porcentaje.

Tabla 1*Personal de enfermería del área de emergencia*

ÍTEM	ENFERMERAS	PORCENTAJE
1	Profesionales en enfermería estables	90%
2	Profesionales de enfermería con servicio parcial	10%

Criterios de exclusión:

- Colaboradores con licencia o vacaciones
- Jefes o coordinadoras
- Los que no acepten participar

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta como técnica, la recopilación de información a través de un cuestionario como instrumento (38).

Ficha técnica Nivel de estrés

Nombre del Instrumento : Cuestionario Adaptado

Autores : Maslach

Año : 1986

Número de ítem : 22

Tiempo de duración : 20 minutos.

Ficha técnica Productividad profesional

Autores : Adaptado por Sierra Jara Ingrid Karolyn

Año : 2018

Número de ítem : 20

Tiempo de duración : 20 minutos

Validez y confiabilidad de instrumentos

Validez, esta se obtuvo a través de juicio de expertos. Se vincula según los instrumentos realizando mediciones adecuadas (39). (ver anexo)

Confiabilidad, en este caso refleja consistentemente el constructo que está midiendo (39). Por lo tanto, si el instrumento da resultados consistentes y coherentes, será porque tiene fiabilidad. La confiabilidad mide la consistencia

interna, se fija si tiene preguntas con respuestas politómicas, como en este caso, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach. Obteniéndose valores de ,908; ,974; respectivamente para cada variable. (Ver anexo...)

3.5 Procedimientos

Se inició con la observación y determinación de la realidad problemática, luego formular los objetivos e hipótesis, justificando el estudio. Luego se indago los autores en los estudios previos y la teoría respectiva. En seguida se definió la metodología realizando su Operacionalizacion de variables definiendo las dimensiones e indicadores, para elaborar el cuestionario con el cual se recolectó los datos. Finalmente, los resultados se hicieron en el Excel para procesar en el programa estadístico y lograr los resultados analizando la variabilidad y validación de hipótesis. Al término se hizo las discusión, conclusiones y recomendaciones valorativas para nuevos estudios.

3.6 Método de análisis de datos

El análisis de los datos procesados, tanto para la descriptiva e inferencial se utilizó el software SPSS (40).

Se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, porque son variables ordinales, esto se ratificó con la prueba de normalidad (41).

3.7 Aspectos éticos

Se tuvieron en cuenta los estándares normativos establecidos por la Universidad, los cuales señalan, los procedimientos a seguir durante la investigación, producción y presentación del informe final de la investigación.

También se respetaron los derechos de las autorías, haciendo citas con el reconocimiento de cada autor y considerándolos en las referencias.

Del mismo modo, es importante respetar los resultados de los datos que los entrevistados proporcionaron durante el proceso de muestreo, manteniendo su anonimato. La Escuela de Postgrado de la UCV concedió la autorización para la realización de las entrevistas y remitió una carta solicitando permiso para el estudio. No se cometió auto plagio, por ser el primer trabajo de investigación.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 2

Niveles de estrés y sus dimensiones de la variable

	V1 : Estrés	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
Alto	7.10%	7.1%	3.6%	3.6%
Medio	21.40%	35.7%	46.4%	21.4%
Bajo	71.40%	57.1%	50.0%	75.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Niveles de estrés y sus dimensiones; se aprecia que, el nivel de estrés es alto representando por un 7,1%, un 21,4% es medio y un 71,4% bajo; en la dimensión cansancio emocional, un 7,1% afirmaron que es alto, un 35,7% medio un 57,1% es bajo.; en la dimensión de despersonalización, un 3,6% afirmaron que es alto, un 46,6% medio y un 50% bajo; en la dimensión realización personal, un 3,6% manifestaron que es alto, un 21,4% medio y un 75% bajo.

Figura 1

Comparación de la percepción de la variable estrés y sus dimensiones

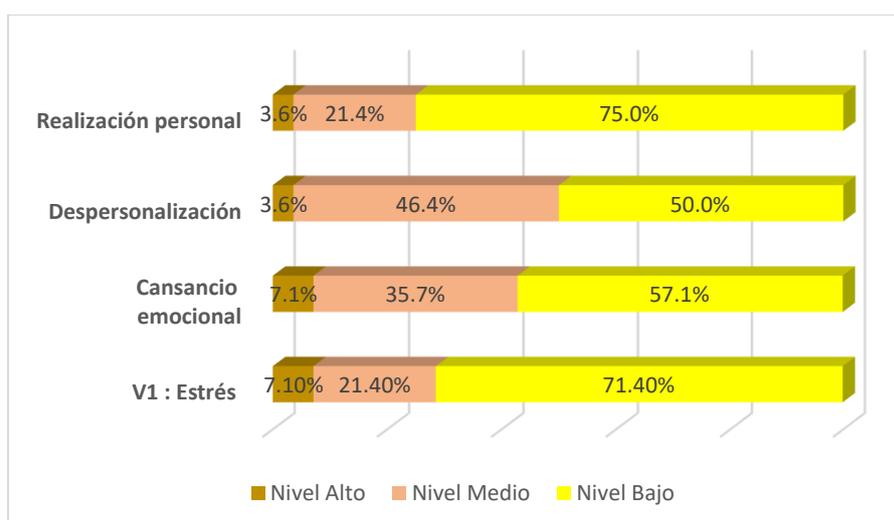


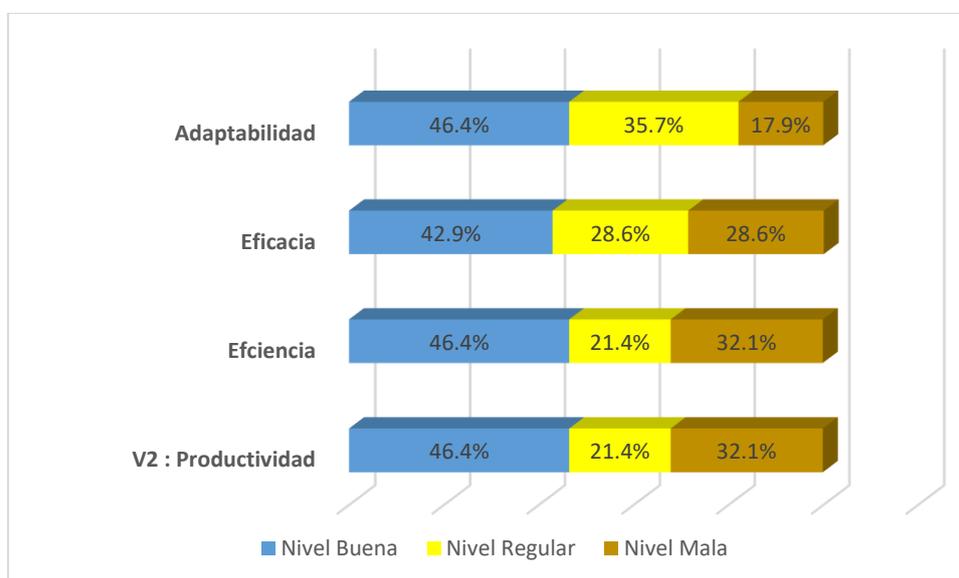
Tabla 3

Niveles de productividad profesional y sus dimensiones de la variable

	V2 Productividad	Eficiencia	Eficacia	Adaptabilidad
Alto	46.4%	46.4%	42.9%	46.4%
Medio	21.4%	21.4%	28.6%	35.7%
Bajo	32.1%	32.1%	28.6%	17.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Figura 2

Comparación de la percepción de la variable productividad profesional y sus dimensiones



Se puede apreciar que el nivel de productividad profesional de las enfermeras, en un 46,4% es buena, un 21,4% regular y un 32,1% mala; en la dimensión eficiencia un 46,4% es buena, un 21,4% es regular y un 32,1% es mala; en la dimensión eficacia, un 42,9% es buena, un 28,6% es regular y un 28,6% es mala; en la dimensión de adaptabilidad, un 46,4% es buena, un 35,7% es regular y un 17,9% es mala.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Ho: La distribución de los datos de las variables siguen una distribución normal

H1: La distribución de los datos de las variables no siguen una distribución normal

Tabla 4

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de estrés	,890	28	,007
Productividad profesional	,879	28	,004

De la prueba realizada y mostrada en la tabla, los resultados de acuerdo al estadígrafo que mide la distribución de los datos de las dos variables, se advierte que dichos datos no provienen de una distribución normal, por lo tanto, para el análisis se utilizó el coeficiente no paramétrico de Rho de Spearman.

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el nivel de estrés y la productividad profesional en enfermeras que laboran en el área de emergencia

Ha: Existe relación significativa entre el nivel de estrés y la productividad profesional en enfermeras que laboran en el área de emergencia

Tabla 5

Correlación y significación entre nivel de estrés y productividad profesional

		Productividad profesional	
		Nivel de estrés	
Rho Spearman	de Nivel de estrés	de Coeficiente de correlación	de 1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	28
	Productividad profesional	de Coeficiente de correlación	de -,764**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	28

Nota: correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Por lo mostrado, se infiere que existe una relación inversa entre las dos variables, porque el valor negativo del coeficiente estadístico = -,764; además el valor de la significancia también muestra que es menor al valor de α ; en consecuencia, se determina aceptar la Ha. Dicho esto se afirma que a mayor estrés habrá menor productividad en las unidades de estudio.

Hipótesis específicas

Tabla 6

Correlaciones de las hipótesis específicas

Hipótesis Específica 01			Cansancio emocional	Productividad profesional
	Cansancio emocional	correlación	1.000	-,740**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	28	28
	Productividad profesional	correlación	-,740**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	28	28
Hipótesis Específica 02			Despersonalización	Productividad profesional
	Despersonalización	correlación	1.000	-,674**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	28	28
	Productividad profesional	correlación	-,674**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	28	28
Hipótesis Específica 03			Realización personal	Productividad profesional
	Realización personal	correlación	1.000	-,624**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	28	28
	Productividad profesional	correlación	-,624**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	28	28
	Psicomotricidad	correlación	,521**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	

Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación entre el cansancio emocional y la productividad profesional en enfermeras que laboran en el área de emergencia

Por lo mostrado, en la prueba de hipótesis, se infiere que existe una relación inversa entre la dimensión cansancio emocional y la variable productividad, porque el valor negativo del coeficiente estadístico = -,740; además el valor de la significancia también muestra que es menor al valor de α ; en consecuencia, se determina aceptar la Ha. Dicho esto se afirma que a mayor cansancio emocional habrá menor productividad en las unidades de estudio.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre la despersonalización y la productividad profesional en enfermeras que laboran en el área de emergencia

Por lo mostrado, en la prueba de hipótesis, se infiere que existe una relación

inversa entre la dimensión despersonalización y la variable productividad, porque el valor negativo del coeficiente estadístico = $-0,674$; además el valor de la significancia también muestra que es menor al valor de α ; en consecuencia, se determina aceptar la H_a . Dicho esto se afirma que a mayor despersonalización habrá menor productividad en las unidades de estudio.

Hipótesis específica 3

H_a : Existe relación entre la realización personal y la productividad profesional en enfermeras que laboran en el área de emergencia

Por lo mostrado, en la prueba de hipótesis, se infiere que existe una relación inversa de la dimensión realización personal y la variable productividad, porque el valor negativo del coeficiente estadístico = $-0,624$; además el valor de la significancia también muestra que es menor al valor de α ; en consecuencia, se determina aceptar la H_a . Dicho esto se afirma que estadísticamente en este estudio, a mayor realización personal habrá menor productividad en las unidades de estudio, lo que puede diferir con las teorías, a menos que sea considerado como un síndrome.

V. DISCUSIÓN

Al analizar los resultados demostraron que, existe relación significativa entre el nivel de estrés y la productividad profesional en enfermeras que laboran en el área de emergencia, el valor de Rho de Spearman = $-0,764$; correlación inversa, al respecto, Barreto (2012), concluyó que, las enfermeras que presentan niveles de estrés, repercute en el bajo desempeño en sus labores. Así mismo, Baldeón, concluyó que el estrés impacta en la productividad durante el ejercicio de su labor. Las similitudes entre los resultados hallados en la investigación y obedecen específicamente a temas de carácter motivacional, asociados con el ambiente laboral, la cual inciden de forma indirecta sobre las actividades. A diferencia de los resultados de encontrados por Chuchuca y Mora, quienes encontraron resultados alentadores, bajo niveles de estrés y productividad normal en los trabajadores de la salud.

Otro resultado producto de la investigación es que, hay asociación significativa entre el cansancio emocional y la productividad profesional en enfermeras, valor de Rho de Spearman = $-0,740$; correlación inversa. Se asemeja con los resultados en la investigación de Chang (2013) quien determinó que, los factores laborales negativos, causan niveles de estrés alto, en los factores organizativos y las relaciones humanas. Estos resultados hallados en la investigación están asociados al estrés laboral, a través de la dimensión cansancio emocional, con aspectos relacionados en: agotamiento físico, sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo y frustración por el trabajo que se realiza, las cuales inciden indirectamente y de forma negativa en la productividad profesional de las enfermeras. Concordante con los resultados de Oramas, que asumió que estrés es resultado de la sobrecarga laboral impuesta al servidor, así como los continuos cambios en el personal directivo y administrativo. También es concordante con el estudio de Barreto y Colb, quienes afirmaron que muy aparte de presentar agotamiento también presentan conductas agresivas, por lo tanto, el bajo rendimiento en su trabajo.

También se halló que existe relación significativa entre la despersonalización y la productividad profesional el valor de Rho de Spearman = $-0,674$; correlación inversa, al respecto se hallaron resultados similares en la tesis de Chuchón (2013),

donde concluyó que, los el reducido número de personal asistencial, genera una sobrecarga laboral, están asociados al estrés laboral, como agentes negativos, a través de la dimensión despersonalización, con aspectos relacionados a: trato impersonal, despreocupación por los problemas, indiferencia, el desconocimiento temporal de sí mismo, las cuales inciden indirectamente y de forma negativa en la productividad profesional de las enfermeras.

También se halló que existe relación significativa entre la realización personal y la productividad profesional, el valor de Rho de Spearman = -0,624; correlación negativa alta- inversa, al respecto se hallaron resultados similares en la tesis de Mendoza (2014) concluyó que, los directivos de esta organización deben centrar su atención en la reducción y mitigación del estrés moderado encontrado y cuya tendencia es aumentar, debido a que el lugar de trabajo es crítico. Hay que tener en cuenta, que esta dimensión debe considerarse como un síndrome de burnout, donde el agotamiento están asociados al estrés laboral, a través de la dimensión realización personal, con aspectos relacionados a: baja autoestima profesional, las cuales inciden indirectamente y de forma negativa en la productividad profesional de las enfermeras.

VI. CONCLUSIONES

Primera. En concordancia con el objetivo general sugerido, que era conocer la asociación existente del estrés con la productividad profesional de las enfermeras que trabajan en el área de urgencias, concluyó que, existe una correlación sustancial, siendo $-0,764$ el coeficiente de Rho de Spearman; asociación inversa. Además, que la percepción de los encuestados arrojó que un promedio de 59% sobre el estrés en nivel bajo; mientras que, el nivel de productividad el promedio fue 44% percibido como alto. Infiriendo que a menor estrés mayor productividad.

Segunda. Se ha comprobado que, si existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y la productividad profesional, siendo el valor de Rho de Spearman = $-0,740$; asociación inversa. A opinión de los encuestados profesionales de enfermería manifestaron que el agotamiento emocional se encuentra bajo en un 57.1% en consecuencia al ser inversa, a menor cansancio emocional mayor productividad del trabajador.

Tercera. También se demostró que hay una asociación significativa de la despersonalización con la productividad profesional, siendo el valor de Rho de Spearman = $-0,674$; por lo tanto, es inversa. Al igual que la anterior supuesto a opinión de los encuestados manifestaron que esta dimensión de la despersonalización se encuentra en un nivel bajo con un 50%, seguido de un nivel medio con 46.4%. lo que se infiere que a menor despersonalización mayor será ña productividad del colaborador.

Cuarta. Sobre el tercer objetivo específico se demostró que, existe relación entre la realización personal y la productividad profesional; siendo el valor de Rho de Spearman = $-0,624$; correlación inversa. También se corrobora con la opinión de los encuestados, quienes afirmaron que esta dimensión se encuentra en un nivel de estrés bajo con un 75%. Por lo que se infiere que, a menor síndrome de realización personal, el trabajo productivo aumentará.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Respecto a la gestión administrativa de la Clínica, se sugiere realizar estudios similares para otras áreas, para reducir los niveles de estrés en los profesionales y colaboradores.

Segunda. Se considera necesario abordar las causas del nivel de estrés en otras investigaciones, puesto que el índice de producción laboral es muy significativo.

Tercera. A nivel de la organización los responsables de recursos humanos, deberán realizar talleres de reforzamiento de coaching, debidamente planificadas y organizadas, actividades físicas, deportivas, sociales, sin exclusiones, en horarios accesibles y diferenciados.

Cuarta. Se sugiere poner en práctica actividades para gestionar el tiempo en el trabajo: haciendo pausas o descansos, estiramiento, caminata, beber agua, como parte de la técnica del Promodoro, lo que permitirá reducir cualquier cansancio mental en los colaboradores.

Quinta. Se sugiere desconectarse del trabajo. Muchos profesionales de enfermería laboran en dos centros de trabajo, esto significa que casi nunca coincidan las vacaciones anuales en los dos centros. Por lo cual se sugiere que, si se ha decidido salir de vacaciones, tratar que sea todo el mes completo.

REFERENCIAS

1. Valle R. (2014). *Nivel de estrés laboral de la enfermera de centro quirúrgico de los hospitales de nivel III*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/269/3/VALLE_RHEGYTNA_NIVEL_ESTRES_LABORAL.pdf
2. Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado de: https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
3. Ministerio de Salud (MINSA, 2015). *Análisis de situación de salud*. Dirección de salud, Barranco, Lima, Perú.
4. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2018). *La estimación del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo*. Observatorio Europeo de Riesgos.
5. Chuchuca, J. y Mora, A. (2020). El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el hospital Aida León de Rodríguez Lara. girón-Azuay junio-noviembre 2020 (Tesis Pre grado). Universidad Politécnica de Cuenca-Ecuador Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19734/1/UPS-CT008939.pdf>
6. Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de Burnout*. (Tesis de posgrado). Instituto Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba. Recuperado de: file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/ORAMAS_VIERA.pdf.
7. Ascanio, R. & Coronado, Y. (2014). *Estrés en los profesionales de enfermería y área quirúrgica del hospital José A. Vargas de La Owallera, Municipio Libertador*. Estado Aragua, Venezuela. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos13/dedicat/dedicat2.shtml>
8. Onofre, L. y Olano, T. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019. (Tesis maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito — Ecuador.

Recuperado

de:

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

9. Barreto, J. y Colb, (2012). *Nivel de estrés en enfermeras en hospitales de Lima*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
10. Chang, I. (2013). *Factores laborales y su relación con los niveles de estrés de las enfermeras de las áreas críticas del Centro Médico Naval de Lima*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
11. Chuchón, L. (2013). *Factores institucionales y nivel de estrés en las enfermeras que laboran en las Unidades de Cuidados críticos del Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú
12. Baldeón, W. (2018). *Situación de estrés y productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017* (Tesis Pos grado). Universidad César Vallejo. Lima-Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22123/Balde%C3%B3n_FWA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
13. Alva, J. & Morales, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los trabajadores de la Empresa Chimú, Trujillo-2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
14. Mogollón, E. (2016). *Satisfacción Laboral y su relación con la Productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7089/Encalada_MRS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Pardo, K. (2014). *El Estrés de los Profesionales Sanitarios: un Riesgo y un Problema Laboral*. En: *Riesgos del Trabajo del Personal Sanitario*. Madrid: Interamericana; Mc Graw Hill.
16. Edwards, V., y Cooper, L. (2008). *Estresores ocupacionales del profesional*

- de enfermería. Recuperado de: http://www.Capítulo5_ apartado_Estresores_Organizacionalesygrupales.mht
17. Moreno, B., y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
 18. Barrio, J.A.; García, M.R.; Ruiz, I.; Arce, A. (2006) El estrés como respuesta *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1): 37-48 Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y Mayores Badajoz, España. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
 19. Suárez, F. y Rosales, L. (2019). Evaluación de estrés en la generación de enfermedades laborales. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(30). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263329009/html/>
 20. Health and Safety Executive (2020). *Work-Related Stress*. Available online. Recuperado de: <https://www.hse.gov.uk/stress/>
 21. Bakker, A.; Demerouti, E.; De Boer, E.; Schaufeli, W. (2003) Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *J.Vocat. Behav.* 2003, 62, 341–356. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879102000301?via%3Dihub>
 22. Castillo, D, y Gonzáles, P. (2010). Estrés y ansiedad. relación con la cognición. 11º Congreso Virtual de Psiquiatría. *Interpsiquis*, pp. 1-42. Recuperado de: <https://psiquiatria.com/trabajos/8cof245425.pdf>
 23. Pines, M. (2002). *Teacher Burnout: A Psychodynamic Existential Perspective*. *Teachers and Teaching:theory and practice*, 18-23.
 24. Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory (20 ed.)*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press
 25. Belcher J. (1991). *Productividad Total I: Como aprovechar los recursos para obtener ventaja competitiva*. Recuperado de <http://www.metricas.unam.mx/librunam.libro.php?rec=000604716>
 26. Núñez, M. (2007). *Material de apoyo del seminario Gestión de la productividad*. Doctorado en Ciencias de la Ingeniería, mención

- Productividad. Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”. Barquisimeto, Venezuela.
27. Colquit, J. A., LePine, J. A., Piccolo, R. F., Zapata, C. P., and Rich, B. L. (2012). Explaining the justice–performance relationship: trust as exchange deepener or trust as uncertainty reducer? *J. Appl. Psychol.* 97, 1–10. doi: 10.1037/a002 5208
 28. Uribe, M. (2011). *Gerencia del servicio: alternativa para competitividad*. Bogotá, Colombia. Ediciones de la U.
 29. Sánchez, S., & Pongo, O. (2014). *Tendencias contemporáneas, metodología y estadística*. Lima: Universidad Federico Villareal.
 30. Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.). Colombia: Pearson Prentice Hall.
 31. Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. 5ta. Edición. Business Support Anneth SRL Lima-Perú. Recuperado de: https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%26Y_DISE%26NOS_EN_LA_INVESTIGACI%26N_CIENT%26FICA
 32. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.). México: Mac Graw Hill.
 33. Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (2ª ed.). Lima, Perú: San Marcos.
 34. Akhatar, I. (2016). *Research Design. Research in Social Science: Interdisciplinary Perspectives*. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/308915548_Research_Design
 35. Tamayo, M. (2017). *El proceso de investigación científica*. 5ta. Edic. Editorial Limusa: México, pp. 444. ISBN: 9786070501388 Recuperado de: <https://www.etp.com.py/libro/el-proceso-de-la-investigaci%26n-cient%26fica-71130.html>
 36. Shukla, S. (2020). *Concept of population and sample*. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/346426707>
 37. Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc GrawHill
 38. Ponto, J. (2020). *Understanding and Evaluating Survey Research*.

Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/286445115_Understanding_and_Evaluating_Survey_Research

39. Jaghsi, Saeed, Fanas, Alqutaibi y Mundt (2021). Validity and reliability of new instruments for measuring patient satisfaction with removable dentures, Arabic Version. Al Jaghsi et al. BMC Oral Health 21(446): 1-10. Recuperado de:
<https://doi.org/10.1186/s12903-021-01811-w>

40. Tarek (2019). Inferential statistics. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/331874135_Inferential_Statistics.

41. Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica. 1ra. edición, Editorial San Marcos. Lima-Perú. Recuperado de:
https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable Nivel de Estrés

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel	
El estrés en el lugar de trabajo como la reacción adversa que tienen las personas ante presiones excesivas u otras exigencias que se les imponen (Health and Safety Executive,2020).	El estrés es una situación anómala en la persona el cual se mide con las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal	Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> •Agotamiento físico. •Sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo. •Frustración por el trabajo que se realiza. 	1,2,3,4,5,6,7,	Ordinal 0= Nunca. 1=Pocas veces al Año o menos 2=Una vez al mes O menos. 3= Unas pocas veces al mes. 4=Una vez a la semana. 5=Pocas veces a la Semana. 6=Todos los días.	Nivel bajo	
		2.Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> •Trato impersonal hacia los pacientes y los compañeros de trabajo. 	8,9,10,11,12		Nivel medio	
		3.Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> •Falta de preocupación por los problemas de otros. •Indiferencia. 	13,14,15,16 17,18,19,20		Nivel alto	
			<ul style="list-style-type: none"> Apreciación sobre el trabajo que se desempeña. •Interés por las tareas cotidianas del trabajo. •Baja autoestima Profesional. 	21,22			

Operacionalización de la variable Productividad profesional

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
<p>La relación entre lo que promueve una organización y los recursos requeridos, la misma se puede cuantificar dividiendo la producción de los recursos. Se aumenta la productividad al aumentar la relación producción/recursos, es decir, produciendo más o mejor con un nivel dado de recursos. Considera la productividad como relación entre lo que promueve una organización y los recursos requeridos (Belcher, 1991).</p>	<p>La productividad profesional asegura el buen rendimiento del personal siendo sus dimensiones eficiencia, eficacia y adaptabilidad</p>	Eficiencia	Logística y colaboración para realización de funciones profesionales	1,2,3,4,6,7	Ordinal	Nivel regular
		Eficacia	-Distribución de recursos -Cumplimiento de metas. . Actuar con ética	8,9,10,11,12,13,14		1.Nunca 2.Casinunca 3.A veces
		Adaptabilidad	. Desempeño en el logro de la productividad, objetivos y metas. . Atención a necesidades del profesional .Respeto a funciones del profesional	15,16,17,18,19,20	4. Casi siempre 5.Siempre	

Anexo 3. Encuesta de la variable del nivel de estrés laboral cuestionario de Maslach

Estimada licenciada:

Esta encuesta tiene por finalidad recoger algunos datos con los cuales nos permitirá realizar una investigación sobre el Nivel de estrés laboral.

Le recordamos que esta encuesta es anónima, así que, por favor trate de que la información que nos brinde sea lo más sincera posible. Agradezco anticipadamente su participación y colaboración.

Señale la respuesta que crea oportuna:

Donde:

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos.

2= Una vez al mes o menos.

3= Unas pocas veces al mes.

4= Una vez a la semana.

5= Pocas veces a la semana.

6= Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo.	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansada.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada.	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	

10	Siento que me he hecho más dura con la gente.	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrada en mi trabajo.	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.	

Anexo 4. Cuestionario de productividad laboral para profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia de la clínica San Pablo. Surco, 2018

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

Donde:

- 1= Nunca.
- 2= Casi nunca
- 3= A veces
- 4= Casi siempre
- 5= Siempre

Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Eficiencia					
Logística y colaboración para realización de funciones profesionales					
1. ¿La logística con la que cuenta le permite cumplir con sus funciones como profesional de enfermería en el área de emergencia?					
2. ¿La colaboración de los profesionales de enfermería del área de emergencia ayudan para el cumplimiento de sus funciones?					
Distribución de recursos					
3. ¿La distribución de los recursos es equitativa para todas las áreas de la Clínica?					
4. ¿La dirección de la Clínica maneja con eficiencia los recursos financieros asignados para el personal de enfermería del área de emergencia?					
Cumplimiento de metas					
5.- ¿Cómo profesional de enfermería, cumple adecuadamente con la meta establecida diariamente en el área de emergencia?					
6.- ¿El estrés laboral repercute en su productividad laboral como profesional de enfermería en el área de emergencia?					
7.- ¿Con los recursos disponibles, su productividad puede ser incrementada?					
Dimensión 2 : Eficacia					

Actuar con ética					
8. ¿En la gestión actual el profesional de enfermería del área de emergencia actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones?					
Desempeño en el logro de la productividad, objetivos y metas					
9. ¿Cómo profesional de enfermería, del área de emergencia, usted alcanza mensualmente la productividad que está establecida?					
10.- ¿En sus labores de enfermería del área de emergencia, cumple con el logro de los objetivos?					
11.- ¿En sus labores de enfermería del área de emergencia, cumple con el logro de las metas mensuales?					
12.- ¿Las historias clínicas son revisados adecuadamente, cumpliendo con la norma de saludes establecidas?					
13.- ¿Realiza adecuadamente el monitoreo de sus pacientes en el área de emergencia?					
14.- ¿La interacción con los pacientes durante su permanencia en el área de emergencia ayuda a resolver sus dificultades de salud?					
Dimensión 3:Adaptabilidad					
Atención a necesidades del profesional					
15.- ¿La gestión de la Clínica comprende las necesidades del personal profesional de enfermería, facilitando su labor profesional?					
16.- ¿La gestión apoya para resolver los problemas del profesional de enfermería en el área de emergencia?					
Respeto a funciones del profesional					
17.- ¿Se respetan las funciones del profesional de enfermería del área de emergencia interactuando asertivamente?					
18.- ¿En la gestión de la Clínica el personal profesional de enfermería, muestra responsabilidad considerando a su centro de trabajo como un espacio de convivencia sana?					
19.- ¿Considera que la gestión de la clínica utiliza las herramientas apropiada para medir la eficacia de sus actividades profesionales en el área de emergencia?					
20.- ¿Las atenciones que realiza en la clínica están acorde a los criterios de calidad de atención al paciente del área de emergencia?					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD EN LOS PROFESIONALES

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Eficiencia							
	Logística y colaboración para realización de funciones profesionales	X		X		X		
1	¿La logística con la que cuenta le permite cumplir con sus funciones como profesional de enfermería en el área de emergencia?	X		X		X		
2	¿La colaboración de los profesionales de enfermería del área de emergencia ayudan para el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		
	Distribución de recursos	X		X		X		
3	¿La distribución de los recursos es equitativa para todas las áreas de la Clínica?	X		X		X		
4	¿La dirección de la Clínica maneja con eficiencia los recursos financieros asignados para el personal de enfermería del área de emergencia?	X		X		X		
	Cumplimiento de metas	X		X		X		
5	¿Cómo profesional de enfermería, cumple adecuadamente con la meta establecida diariamente en el área de emergencia?	X		X		X		
6	¿El estrés laboral repercute en su productividad laboral como profesional de enfermería en el área de emergencia?	X		X		X		
7	¿Con los recursos disponibles, su productividad puede ser incrementada?	X		X		X		
	Dimensión 2 : Eficacia							
	Actuar con ética	X		X		X		
8	¿En la gestión actual el profesional de enfermería del área de emergencia actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		
	Desempeño en el logro de la productividad, objetivos y metas	X		X		X		
9	¿Cómo profesional de enfermería, del área de emergencia, usted alcanza mensualmente la productividad que está establecida?	X		X		X		
10	¿En sus labores de enfermería del área de emergencia, cumple con el logro de los objetivos?	X		X		X		
11	¿En sus labores de enfermería del área de emergencia, cumple con el logro de las metas mensuales?	X		X		X		
12	¿Las historias clínicas son revisados adecuadamente, cumpliendo con la norma de saludes establecidas?	X		X		X		
13	¿Realiza adecuadamente el monitoreo de sus pacientes en el área de emergencia?	X		X		X		
14	¿La interacción con los pacientes durante su permanencia en el área de emergencia ayuda a resolver sus dificultades de salud?	X		X		X		
	Dimensión 3: Adaptabilidad							
	Atención a necesidades del profesional	X		X		X		
15	¿La gestión de la Clínica comprende las necesidades del personal profesional de enfermería, facilitando su labor profesional?	X		X		X		
16	¿La gestión, apoya para resolver los problemas del profesional de enfermería en el área de emergencia?	X		X		X		
	Respeto a funciones del profesional	X		X		X		
17	¿Se respetan las funciones del profesional de enfermería del área de emergencia interactuando asertivamente?	X		X		X		
18	¿En la gestión de la Clínica el personal profesional de enfermería, muestra responsabilidad considerando a su centro de trabajo como un espacio de convivencia sana?	X		X		X		
19	¿Considera que la gestión de la clínica utiliza las herramientas apropiada para medir la eficacia de sus actividades profesionales en el área de emergencia?	X		X		X		
20	¿Las atenciones que realiza en la clínica están acorde a los criterios de calidad de atención al paciente del área de emergencia?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se puede aplicar

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Pascual Paragiso, Fabro Romeo DNI: 61122926

Grado y Especialidad del validador: Metodo Logico (Estadística)

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

San Juan de Lurigancho, 07 de 07 del 2018

[Firma]

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional								
1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo.	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansada.	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada.	X		X		X		
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.	X		X		X		
5	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	X		X		X		
6	Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	X		X		X		
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	X		X		X		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Agotamiento Emocional								
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		
11	Siento que me he hecho más dura con la gente.	X		X		X		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Agotamiento Emocional								
14	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.	X		X		X		
15	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	X		X		X		
16	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	X		X		X		
17	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	X		X		X		
18	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	X		X		X		
19	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.	X		X		X		
20	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se puede aplicar

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Paca Paritigosa, Fabro Romeo DNI: 61212856

Grado y Especialidad del validador: Metodo Logo (Estadística)

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

San Juan de Lurigancho, 07 de 07 del 2018





“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 21 de junio de 2018

Carta P.515 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
LIC. PAOLO ALVAREZ CHAVEZ
CLINICA SAN PABLO
Atención:
SUB GERENTE GENERAL ADJUNTO



Asunto: Carta de Presentación del estudiante **INGRID KAROLYN SIERRA JARA**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **INGRID KAROLYN SIERRA JARA** identificado(a) con DNI N.º **40650950** y código de matrícula N.º **700146717**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA SAN PABLO. SURCO, 2018

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas

Jefe de Unidad

ESCUELA DE POSGRADO

FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Anexo 5. Data de la variable productividad

	V2D1P1	V2D1P2	V2D1P3	V2D1P4	V2D1P5	V2D1P6	V2D1P7	V2D2P8	V2D2P9	V2D2P10	V2D2P11	V2D2P12	V2D2P13	V2D2P14	V2D3P15	V2D3P16	V2D3P17	V2D3P18	V2D3P19	V2D3P20	
Enfermera1	2	3	3	3	5	3	2	3	3	5	4	5	4	2	1	2	2	1	1	2	56
Enfermera2	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	5	1	2	1	2	2	2	2	56
Enfermera3	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3	5	5	1	1	2	2	2	2	2	56
Enfermera4	3	3	3	3	5	5	3	2	3	3	3	5	5	1	1	1	1	1	1	2	54
Enfermera5	3	3	3	5	4	3	2	4	3	4	4	5	4	1	1	1	1	1	2	2	56
Enfermera6	3	3	3	3	5	3	2	4	3	3	5	4	5	4	2	2	2	1	1	1	59
Enfermera7	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	5	5	4	1	2	2	3	2	1	58
Enfermera8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	48
Enfermera9	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	5	5	4	2	2	2	3	2	1	1	56
Enfermera10	2	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	5	4	4	1	1	2	3	2	1	58
Enfermera11	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	1	2	3	3	1	1	61
Enfermera12	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	2	2	3	4	4	1	69
Enfermera13	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	2	2	2	1	1	2	1	53
Enfermera14	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	5	2	2	1	2	2	1	1	57
Enfermera15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	33
Enfermera16	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	38
Enfermera17	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	40
Enfermera18	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	1	2	2	4	5	2	60
Enfermera19	3	3	3	3	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	2	2	3	5	5	3	77
Enfermera20	3	2	3	3	3	4	3	3	2	5	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2	52
Enfermera21	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	1	2	1	1	47
Enfermera22	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	50
Enfermera23	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1	51
Enfermera24	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	1	2	3	2	1	1	52
Enfermera25	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	2	1	1	3	2	1	1	53
Enfermera26	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1	51
Enfermera27	3	3	3	3	3	4	2	3	5	3	3	3	5	2	1	2	2	1	1	1	53
Enfermera28	3	3	3	3	3	4	2	3	5	3	3	3	5	2	2	2	1	2	2	1	55
	80	81	80	83	93	93	77	90	99	86	87	103	107	68	41	45	56	54	46	37	

Anexo 6. Data de la variable estrés laboral

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
Enfermera 1	6	1	3	4	5	4	3	2	1	0	6	1	3	4	5	4	3	0	0	4	3	1	63
Enfermera 2	3	5	2	3	6	4	6	4	3	2	4	5	5	4	2	6	0	0	6	3	2	1	76
Enfermera 3	4	3	2	4	6	3	6	3	2	4	5	5	4	2	6	0	0	6	5	4	3	0	77
Enfermera 4	6	5	3	4	6	4	5	3	2	2	4	4	3	1	5	1	1	6	5	3	2	0	75
Enfermera 5	4	6	3	3	6	2	5	4	4	2	3	3	4	1	6	0	0	6	6	3	2	0	73
Enfermera 6	4	5	4	6	0	1	6	3	4	1	3	6	0	6	0	0	6	6	6	4	2	1	74
Enfermera 7	4	6	3	6	0	3	6	2	6	3	4	0	6	0	3	0	6	6	4	3	6	2	79
Enfermera 8	2	6	4	6	0	3	6	4	6	3	4	0	6	0	3	0	6	6	6	3	6	1	81
Enfermera 9	4	6	3	6	0	2	6	3	6	2	4	0	6	0	0	6	4	6	3	4	6	1	78
Enfermera 10	1	6	3	6	0	1	6	4	5	2	4	6	0	6	0	0	6	6	5	3	2	0	72
Enfermera 11	3	2	6	3	0	5	1	6	2	5	4	6	0	6	0	0	6	6	5	3	2	0	71
Enfermera 12	4	1	5	4	0	6	5	4	2	6	0	4	6	0	6	6	0	0	6	4	3	1	73
Enfermera 13	5	1	3	2	4	6	4	3	2	6	0	3	6	0	6	6	0	0	6	4	3	0	70
Enfermera 14	6	6	4	6	0	1	6	5	2	5	1	4	6	0	6	6	0	0	6	5	4	0	79
Enfermera 15	2	6	5	6	0	1	6	4	3	5	1	3	6	0	6	6	0	0	6	4	3	1	74
Enfermera 16	4	6	4	6	0	1	6	2	2	4	4	6	0	0	6	0	0	6	4	3	1	0	65
Enfermera 17	3	6	4	6	0	1	6	2	2	4	1	4	6	0	6	0	0	6	6	5	4	1	73
Enfermera 18	2	6	3	6	0	1	6	2	2	4	1	4	6	0	6	0	0	6	6	5	6	1	73
Enfermera 19	2	6	3	6	0	1	6	2	5	1	4	6	0	6	0	0	6	6	6	5	6	0	77
Enfermera 20	4	5	2	6	0	1	6	3	5	1	3	6	0	6	0	0	6	6	6	4	6	1	77
Enfermera 21	5	6	3	6	0	1	6	2	6	1	2	6	0	6	0	0	6	6	6	3	6	1	78
Enfermera 22	5	6	3	6	0	1	6	3	6	1	4	6	0	6	0	0	6	6	6	3	6	1	81
Enfermera 23	6	6	4	5	0	2	5	2	2	4	5	3	1	5	6	0	0	6	6	5	3	1	77
Enfermera 24	5	6	3	4	0	2	5	3	3	2	3	5	1	5	6	0	0	6	6	5	4	0	74
Enfermera 25	4	6	3	3	0	2	5	3	3	2	3	5	1	5	0	0	6	6	5	4	3	0	69
Enfermera 26	5	6	4	4	0	1	6	3	3	1	2	6	0	6	0	0	6	6	6	4	3	1	73
Enfermera 27	2	6	3	5	0	1	5	3	4	1	2	5	0	6	0	0	6	6	6	5	6	0	72
Enfermera 28	3	1	3	4	5	6	1	0	1	3	5	6	0	3	2	4	3	0	1	3	4	0	58
	108	137	95	136	38	67	146	84	94	77	86	118	76	84	86	45	83	126	145	108	107	16	

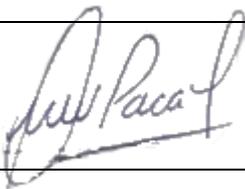
Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Paca Pantigoso, Flabio Romeo, docente de la Escuela de posgrado y / Programa académico Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo (Lima Este), asesor del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: “Nivel de estrés laboral y productividad en los profesionales de enfermería que laboran en el Área de Emergencia de la Clínica San Pablo. Surco, 2018” de la autora Sierra Jara Ingrid Karolyn, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **15 %** 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 el trabajo de investigación / 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.

Lima 17 de marzo del 2023

Paca Pantigoso, Flabio Romeo	
DNI 01212856	Firma 
ORCID 0000-0002-6921-4125	