



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERÍA**

**DETERMINANTES ESTRESANTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE**  
**ENFERMERAS EN EL ÁREA DE EMERGENCIA. HOSPITAL DE**  
**VENTANILLA, CALLAO 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**AUTORA:**

GIBAJA ACOSTA LIZBETH

**ASESORA:**

MG. LUCY BECERRA MEDINA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

**LIMA – PERÚ**

**2016**

## **DEDICATORIA**

Al Creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda humildad que de corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

A mis padres, porque son el pilar más importante y por demostrarme su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerzas y valor para culminar esta etapa de mi vida profesional.

Agradezco a mis padres, gracias por estar siempre ahí corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

Finalmente a mi asesora, porque cada una de sus valiosas aportaciones hizo posible este proyecto y por la calidad humana que me ha demostrado con sus enseñanzas.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo, LIZBETH GIBAJA ACOSTA con DNI N° 47174260, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

**Lima, Marzo 2017**

---

Lizbeth Gibaja Acosta

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Determinantes estresantes en el desempeño laboral de enfermeras en el área de Emergencia. Hospital de Ventanilla. Callao 2016”, La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Enfermería.

**La Autora**

## ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
PÁGINAS PRELIMINARES.....	ii
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4. Formulación del problema.....	24
1.5. Justificación del estudio.....	24
1.6. Objetivo.....	25
II. MÉTODO.....	26
2.1. Diseño de investigación.....	26
2.2. Variables, Operacionalización.....	27
2.3. Población y muestra.....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad....	28
2.5. Métodos de análisis de datos.....	29
2.6. Aspectos éticos.....	29
III. Resultados.....	30

IV. Discusión.....	34
V. Conclusiones.....	37
VI. Recomendaciones.....	38
VII. Referencias.....	39
ANEXOS.....	42
Anexo 1: Instrumento.....	42
Anexo 2: Validez del instrumento.....	44
Anexo 3: Concordancia de jueces.....	45
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento.....	45
Anexo 5: Matriz de consistencia.....	46

## RESUMEN

Los determinantes estresantes en el desempeño laboral de enfermeras es una variable que puede repercutir en la calidad del cuidado que la enfermera brinda al paciente. El objetivo fue establecer los determinantes estresantes en el desempeño laboral de las enfermeras del área de emergencia del Hospital de Ventanilla en Callao 2016. El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal, de diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 22 enfermeras. Se utilizó la técnica de la encuesta, y el instrumento fue un cuestionario. Para el Análisis de la información obtenida se usó el programa Excel 2010 y SPSS 21. Resultados: Los determinantes ambientales y organizativos son considerados medianamente estresantes con un 36% y 28% respectivamente y el determinante relacionado a la exigencia y presión es considerado el que menos estrés genera 9%. De acuerdo a los determinantes ambientales el indicador altamente estresante es escasos recursos/materiales 43% y ruidos ambientales 34%; en los determinantes organizativos el indicador considerado altamente estresante es el excesivo papeleo 43% y en los determinantes relacionados a presión y exigencia el indicador altamente estresante es la escasez de personal 34%, el indicador estresante es la alta demanda de paciente con un 41%. Conclusiones: Los determinantes de exigencia y presión, organizativos y ambientales son medianamente estresantes.

Palabras clave: Determinantes estresantes, desempeño laboral, enfermeras.



## **ABSTRACT**

Stressful determinants of nurses' work performance is a variable that can affect the quality of nursing care provided to the patient. The objective was to establish the stressors in the work performance of nurses in the emergency area of Ventanilla Hospital in Callao 2016. The type of study was quantitative, descriptive, cross-sectional, of non-experimental design. The sample consisted of 22 nurses. The survey technique was used, and the instrument was a questionnaire. Results: The environmental and organizational determinants are considered moderately stressful with 36% and 28% respectively and the determinant related to the demand and pressure is considered the least Stress generates 9%. According to the environmental determinants, the highly stressful indicator is scarce resources / materials 43% and environmental noise 34%; In the organizational determinants the indicator considered highly stressful is the excessive paperwork 43% and in the determinants related to pressure and demand the highly stressful indicator is the shortage of personnel 34%, the stressful indicator is the high patient demand with 41%. Conclusions: Organizational and environmental determinants of pressure and pressure are moderately stressful.

Key words: Stressful determinants, job performance, nurses.