

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Enfermería
Escuela Profesional de Enfermería



**RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA 2022**

Tesis Presentada por las Bachilleres:

Meza Villegas, Lucero Stheffany

Guillén Paco, Andrea Allison

Para optar el Título Profesional de:

Licenciada en Enfermería

Asesora:

Lic. Rubina Carbajal, Eliana Úrsula

Arequipa - Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ENFERMERIA

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 31 de Julio del 2023

Dictamen: 007089-C-FENFER-2023

Visto el borrador del expediente 007089, presentado por:

2017802042 - MEZA VILLEGAS LUCERO STHEFFANY

2017200402 - GUILLEN PACO ANDREA ALLISON

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GOYENCHE, AREQUIPA 2022**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29229000 - CHOCANO ROSAS DE VIZCARRA TERESA JESUS
DICTAMINADOR**



**45233261 - CUYA ZEVALLOS CARLA MADELEINE GRACIELA
DICTAMINADOR**



**29232120 - MUÑOZ BARRIGA DEYSI DOLORES
DICTAMINADOR**



RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GOYENCHE, AREQUIPA 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

30%

INDICE DE SIMILITUD

32%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	18%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	1library.co Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	1%

9

repositorio.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

10

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

Con mucho amor y gratitud a mi madre quien me apoyo a lo largo del camino siempre enseñándome la responsabilidad y perseverancia sin dejar que me rinda, motivándome a alcanzar mis metas.

Para mis abuelos que desde el cielo derramaron bendiciones para que yo pueda culminar con mi carrera y ser ahora una gran profesional.

En memoria de mi padre que, aunque no haya estado físicamente junto a mi estuvo espiritualmente nunca me dejo siempre estará presente en mi corazón guiándome con su luz.

Andrea Allison Guillén Paco.

Con profundo amor a mis queridos padres, por su apoyo, confianza y sacrificio, que inculcaron en mí, deseos de superación; a mi adorado padre, quién desde que se encuentra en el cielo, me guía y nunca me deja sola; a mi adorada madre, quien es mi pilar y motivo más grande para seguir adelante.

A mis hermanas Naty y Vane, por sus consejos y enseñanzas.

A mis sobrinos Sebastián, Calé, Gitán y Luis Mateo, por hacerme mejor persona cada día.

Lucero Stheffany Meza Villegas.

AGRADECIMIENTOS

Ante todo, agradezco a Dios por haberme permitido llegar a éste momento de mi vida, por mostrarme claridad en los caminos más difíciles y otorgarme esta vocación de servicio.

A mis padres, que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño me han impulsado a no rendirme frente a las adversidades.

A los docentes que han sido parte de mi camino universitario, por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí. Sin ustedes los conceptos serían solo palabras.

A mi alma máter, la Universidad Católica de Santa María donde me forme académicamente durante estos 5 años de carrera.

Lucero Steffany Meza Villegas.

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general: Establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa 2022. Y como Objetivos específicos: Identificar el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa 2022. Identificar el nivel de desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa 2022.

La técnica que se utilizó fue la encuesta y los cuestionarios fueron: Para medir la variable estrés laboral se contó con el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory y para medir el desempeño laboral el cuestionario fue formulado por el Ministerio de Salud (MINSA). La investigación se realizó en la ciudad de Arequipa. El estudio se desarrolló durante el año 2022. La población fue conformada por los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Goyeneche. La investigación fue de corte transversal, descriptiva y relacional, además se usó el software estadístico SPSS y Microsoft Excel para poder analizar los datos. Se usó como prueba estadística para identificar la relación entre variables la prueba estadística Chi cuadrado y se consideró un nivel de confianza del 95%.

Resultados: El nivel de Burnout de los profesionales de enfermería se distribuye de la siguiente manera: Tendencia de Burnout 73,3%, Presencia de Burnout 26,7% y ausencia de Burnout 0%. El desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia es deficiente 70%, eficiente 20% y regular 10%.

Conclusión: En base a los resultados obtenidos en esta investigación, se concluye que no existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés experimentado por los profesionales de enfermería y su desempeño laboral. El análisis estadístico realizado evidenció un valor $p=0.256$.

Palabras clave: Profesionales de enfermería, Rendimiento Laboral, estrés laboral.

ABSTRACT

The general objective of the research is: To establish the relationship between stress and job performance of nursing professionals of the emergency service of the Hospital Goyeneche, Arequipa 2022. And as specific objectives: To identify the level of work stress of nursing professionals in the emergency department of the Hospital Goyeneche, Arequipa 2022. To identify the level of work performance of nursing professionals in the emergency department of the Hospital Goyeneche, Arequipa 2022.

The technique used was the survey, and the questionnaires were: To measure the variable The Maslach Burnout Inventory Questionnaire was used to measure work stress and the questionnaire was formulated by the Ministry of Health (MINSA) to measure work performance. The research was conducted in the city of Arequipa. The study was developed during the year 2022. The population consisted of nursing professionals working in the emergency department of the Goyeneche Hospital. The research was cross-sectional, descriptive and relational, and SPSS and Microsoft Excel statistical software were used to analyze the data. The Chi-square test was used as a statistical test to identify the relationship between variables and a confidence level of 95% was considered.

Results: The Burnout level of nursing professionals was distributed as follows: Burnout tendency 73.3%, Presence of Burnout 26.7% and absence of Burnout 0%. The work performance of the nursing professionals in the emergency department is 70% deficient, 20% efficient and 10% regular.

Conclusion: Based on the results obtained in this research, it is concluded that there is no statistically significant relationship between the level of stress experienced by nursing professionals and their work performance. The statistical analysis showed a value of $p=0.256$.

Key words: Nursing professionals, job performance, job stress.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	1
1. Problema de investigación.....	1
1.1. Enunciado del problema.....	1
1.2. Descripción del problema.....	1
1.2.1. Análisis y operacionalización de las variables:.....	1
1.2.2. Interrogantes del problema.....	2
1.2.3. Tipo y nivel de investigación:.....	3
1.3. Justificación.....	3
2. Marco teórico.....	4
2.1. Estrés.....	4
2.1.1. Psicobiología del estrés.....	5
2.1.2. Estresores o desencadenantes del estrés.....	6
2.2. Estrés laboral.....	7
2.2.1. Tipos de estrés laboral.....	8
2.2.2. Etapas del estrés laboral:.....	8
2.2.3. Principales estresores laborales.....	9
2.2.4. Consecuencias del estrés profesional.....	12
2.2.5. Estrategias de afrontamiento del estrés profesional.....	12
2.2.6. Estrés en enfermería.....	13

2.3.	Rol de la enfermería en la salud mental.....	14
2.4.	Desempeño laboral	15
2.4.1.	Desempeño laboral en enfermería	15
2.4.2.	Indicadores del desempeño laboral	17
2.4.3.	Objetivo de la evaluación del desempeño laboral	19
2.4.4.	Beneficios de la evaluación del desempeño	19
2.4.5.	Responsable de la evaluación del desempeño	20
3.	Análisis de antecedentes investigativos	22
3.1.	A nivel internacional.....	22
3.2.	A nivel nacional.....	22
3.3.	A nivel local.....	23
4.	Objetivos	25
5.	Hipótesis.....	25
CAPITULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....		26
1.	Técnicas, instrumentos y materiales de verificación.....	26
1.1.	Técnica.....	26
1.2.	Instrumentos.....	26
1.2.1.	Variable independiente.....	26
1.2.2.	Variable dependiente.....	28
2.	Campo de verificación	32
2.1.	Ubicación espacial	32
2.2.	Ubicación temporal.....	32
2.3.	Unidades de estudio	32
2.3.1.	Criterios de inclusión.....	32
2.3.2.	Criterios de exclusión	32
2.4.	Organización.....	33

2.5. Recursos.....	33
2.5.1. Recursos humanos	33
2.5.2. Recursos materiales	34
2.5.3. Recursos institucionales	34
2.5.4. Recursos económicos	34
3. Proceso de datos	34
CAPITULO III RESULTADOS	35
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	64
ANEXO 01	65
ANEXO 02	66
ANEXO 03	67
ANEXO 04	68
ANEXO 05	70
ANEXO 06	73
ANEXO 07	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Edad en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Goyeneche	36
Tabla N° 2 Género en Profesionales de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Goyeneche	37
Tabla N° 3 Estado civil en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche.....	39
Tabla n° 4 Nexo laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche.....	41
Tabla N°5 Nivel de burnout en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche.....	42
Tabla N°6 Indicadores del nivel de burnout en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche.....	43
Tabla N° 7 Desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche.....	45
Tabla N° 8 Indicadores del desempeño laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche.....	46
Tabla N° 9 Correlación entre nivel de burnout y las dimensiones del desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche	48
Tabla N° 10 Correlación entre desempeño laboral e indicadores del nivel de burnout de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche.....	50
Tabla N° 11 Relación entre nivel de burnout y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche.....	52

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1 Edad en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Goyeneche	37
Gráfico N° 2 Genero en profesionales de enfermeria del Servicio de Emergencia del Hospital Goyeneche	38
Gráfico N° 3 Estado civil en profesionales de enfermeria del Servicio de Emergencia del Hospital Goyeneche.....	40
Gráfico N° 4 Nexo laboral en profesionales de enfermeria del servicio de Emergencia del Hospital Goyeneche.....	41
Gráfico N° 5 Nivel de Burnout en profesionales de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Goyeneche.....	42
Gráfico N° 6 Indicadores del nivel de Burnout en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Goyeneche.....	44
Gráfico n° 7 Desempeño laboral en profesionales de enfermeria del servicio de emergencia del hospital goyeneche.....	45
Gráfico N° 8 Indicadores del Desempeño Laboral en los Profesionales de Enfermeria del Servicio de Emergencia del Hospital Goyeneche.....	47
Gráfico N° 10 Relación entre Nivel de Burnout y el Desempeño Laboral en Profesionales de Enfermeria del Servicio de Emergencia del Hospital Goyeneche.....	53

INTRODUCCIÓN

La elaboración del presente proyecto de investigación surge de la preocupación de conocer la probable repercusión del estrés en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa en el presente año. Esto debido a la evidente situación particular por la que se ha atravesado especialmente en el sector salud durante los periodos 2020 y 2021 por la pandemia producida por el COVID 19.

Desde una perspectiva personal y de usuaria como estudiante de Enfermería e interesada en las condiciones de trabajo y bienestar físico emocional y mental de los trabajadores de salud afines a mi carrera profesional pude constatar al frecuentar los centros de salud, ya sea por consultas médicas y con motivo de visitar a familiares y amigos que, el ambiente de trabajo y la actitud de los trabajadores de salud, dentro de su horario laboral no es precisamente óptimo, pues pude percibir a simple vista síntomas de agotamiento físico y mental, e irritabilidad principalmente entre otros ellos. De esta forma, es que llegué a la delimitación del tema de proyecto, tomando en cuenta la necesidad de contar con personal de salud: enfermeras, doctores y personal técnico, en adecuado estado de bienestar físico, emocional y mental, para ofrecer un buen servicio a la ciudadanía.

El estrés, entendido como la respuesta adaptativa del cuerpo a una amenaza emocional o física, es el primer tema explorado en este estudio. Así, se reconoce que las enfermeras han estado en el centro de las demandas y los conflictos, y que muchas tienen problemas para adaptarse a las formas de trabajo institucionalizadas. El estrés laboral y las enfermedades psicosomáticas son comunes, entre otros males profesionales.

El estrés laboral, por tanto, es una reacción a las expectativas y exigencias de los trabajadores que no se corresponden con sus propias capacidades, lo que conduce a una falta de seguridad en sí mismos cuando se enfrentan a retos nuevos o difíciles.

Por ello, la Organización Mundial de la Salud incluyó el síndrome de estrés o burnout en su Clasificación Internacional de Enfermedades Profesionales en el año 2020. Los expertos coinciden en que esta enfermedad afecta gravemente a entre el 2% y el 5% de la población activa (1). Por el contrario, han comprobado que los trabajadores estresados son un 60% menos productivos que los que están bien emocional y mentalmente (2).

Según estudios nacionales, el considerable aumento de pacientes en los centros de salud peruanos ha provocado un incremento de la carga de trabajo de casi el 50%, lo que obliga a redoblar los esfuerzos del profesional de enfermería (3).

Teniendo en cuenta estas consideraciones, el propósito de este estudio es investigar el impacto del estrés en el rendimiento profesional de las enfermeras. Además, los resultados llamarán la atención sobre el estrés que experimentan los profesionales sanitarios del sector público, lo que permitirá explorar posibles soluciones. Del mismo modo, los resultados de la propia labor impulsarán una mayor introspección y dedicación a la propia profesión.

Una de las razones más apremiantes para realizar este estudio es exponer los efectos de la epidemia en la realidad nacional, que ha sido una de las peores crisis a las que se ha enfrentado el país. Como resultado, los hallazgos nos ayudarán a entender cómo afecta a una parte vital de nuestra sociedad.

En última instancia, la realización de esta investigación representa un esfuerzo considerable para buscar y obtener información crucial con objetivos prácticos y un amplio valor social.



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. Problema de investigación

1.1. Enunciado del problema

Relación entre el estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa 2022

1.2. Descripción del problema

- **Campo:** Ciencias de la Salud
- **Área:** Salud Mental
- **Línea:** Estrés y desempeño laboral

1.2.1. Análisis y operacionalización de las variables:

- **Datos de las unidades de estudio**

EDAD	<ul style="list-style-type: none"> • De 25 a 29 años • De 30 a 39 años • De 40 a 49 años • De 50 a 59 años • De 60 años a mas
SEXO	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino
ESTADO CIVIL	<ul style="list-style-type: none"> • Soltero • Conviviente • Casado • Separado • Viudo
NEXO LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> • Contratado • Nombrado • CAS COVID-19 • Suplencia • Contrato por terceros

Fuente: Elaboración propia

• **VARIABLES:**

El presente estudio tiene dos variables:

- **Variable Independiente:** Estrés
- **Variable Dependiente:** Desempeño laboral

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Cansancio y fatiga • Malestar • Desgaste
	Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Vitalidad y manejo de problemas • Ambiente de trabajo. • Entusiasmo por el trabajo
	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Indiferencia y comportamiento insensible. • Endurecimiento emocional. • Sentimiento de culpa
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Minuciosidad en el trabajo • Iniciativa laboral • Metodología coherente
	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño eficaz y autónomo • Capacidad de solución de problemas
	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de integración • Liderazgo en labores en conjunto
	Compromiso Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de compromiso • Capacidad para asumir responsabilidades

Fuente: Elaboración propia

1.2.2. Interrogantes del problema

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa 2022?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa 2022?

- ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa 2022?

1.2.3. Tipo y nivel de investigación:

- **TIPO:** De campo
- **NIVEL:** Relacional, de corte transversal

1.3. Justificación

La realización del presente estudio de investigación se justifica por lo siguiente:

El Estrés laboral es un problema de actualidad mundial, como así lo manifiesta la Organización Mundial de la Salud que ya reconoce en su Clasificación Internacional de Enfermedades de desgaste profesional el estrés o el síndrome burnout, figurando en la clasificación internacional de enfermedades (CIE -11) como un problema asociado al estrés crónico en el trabajo desde el 2020. Además, expertos estiman que dicho síndrome afecta al 10% de los trabajadores y en sus formas más graves a entre el 2% y 5% (1). Sin embargo, el hecho de que sea una excusa habitual para ausentarse del trabajo ilustra su relevancia humana. El estrés de los trabajadores reduce el rendimiento en un 60% en comparación con cuando los trabajadores están bien emocional y mentalmente (2).

Según el MINSA en el año 2020 debido al impacto de la pandemia por COVID-19, los niveles de estrés aumentaron un 70%, derivando muchos de estos casos en cuadros de agotamiento emocional, despersonalización e irritabilidad (1).

La investigación tiene **relevancia científica**, ya que permitirá ampliar el conocimiento académico acerca de la relación entre el estrés y desempeño laboral, además se podrá plantear nuevas estrategias para disminuir el agotamiento físico y emocional del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital Goyeneche.

Tiene **relevancia social y humana** ya que el estrés afecta a la vida de los profesionales de la salud, así como a su entorno familiar y esto va permitir tomar nuevas acciones en el Hospital Goyeneche, para mejorar la salud mental del personal

de salud, consecuentemente se podrá otorgar una mejor atención integral a la población.

Finalmente, la investigación constituye un deber ético como profesional de la salud, pues en este contexto es innegable la afectación de los factores emocionales y mentales para el buen desempeño de la carrera.

2. Marco teórico

2.1. Estrés

El origen de la palabra estrés viene del ámbito de la ingeniería a finales del siglo XVII; no obstante, en un sentido no técnico por el siglo XIV se utilizaba para denotar el encuentro con dificultades, adversidades o contrariedades; de esta forma el concepto de estrés fue evolucionando hasta que, en 1936, Selye lo utiliza por primera vez para definirlo en términos biológicos como una respuesta corporal no específica a cualquier demanda de cambio (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) el estrés se define como una serie de respuestas fisiológicas que preparan al organismo para la acción. En un sentido global, es un sistema de alarma biológico necesario para la supervivencia. Cualquier cambio o situación que se produzca en la vida, como el cambio de trabajo, hablar en público, entrevistas de trabajo o mudanzas, puede ser una fuente de estrés. Sin embargo, depende del estado físico y mental de cada persona (4).

La Organización Internacional del Trabajo define el estrés como una manifestación inherente que puede originar cualquier factor emocional, físico, social o económico ante el que una persona reacciona o que la modifica (5).

También podemos definir el estrés como el estímulo o serie de acontecimientos independientes del individuo que tiene características emocionales negativas (por ejemplo, la pérdida de un ser querido, pérdida de un trabajo, traslado a otra ciudad o lugar) y que podrían ser los responsables de la aparición de la enfermedad. Así, decimos que un estímulo es estresante cuando es dañino, amenazante o ambiguo. Por lo tanto, el estrés se entiende como un estímulo, no obstante, incluyendo su repercusión y efectos en la persona (6).

Tomando en consideración el espacio que nos rodea, podemos resaltar la definición de estrés como un fenómeno que surge de la relación entre el individuo y el entorno;

considerándolo como amenazante, ya que provoca una sobrecarga debido a las exigencias del trabajo y de los roles interpersonales, amenazando su bienestar físico y mental. Esta amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual (7).

Dentro de lo que se denomina estrés, aparecen dos clases:

- **Eutrés:** Denominado también estrés bueno, que hace referencia a una respuesta armónica respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona, es decir, cuando la reacción ante los factores estresores se consume biológica y físicamente siendo necesario para el desarrollo como persona.
- **Distrés:** Denominado estrés perjudicial, que hace referencia a una respuesta negativa o exagerada de los factores estresores, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico (8).

2.1.1. Psicobiología del estrés

El estrés suele asociarse a condiciones patológicas, pero también puede referirse a la respuesta humana a situaciones amenazantes o a exigencias excesivas, que pueden contribuir a la supervivencia de un sujeto o una especie. Hablamos de **eutrés** cuando la persona es capaz de reaccionar y adaptarse mejor de forma eficaz y controlada. Los estilos de vida modernos (inmediatez de las cosas, el éxito y los resultados sobre el proceso, reducción del sueño, dificultades económicas, exigencias laborales, desintegración y fragmentación social) y los acontecimientos muy negativos (catástrofes, muerte de seres queridos, ruptura de relaciones, desempleo, pronóstico de enfermedades crónicas) pueden hacer que los sujetos reaccionen de forma desadaptativa. En términos médicos, el estrés es un estado de niveles elevados de glucocorticoides y catecolaminas en circulación. Si esta reacción se prolonga, el organismo puede sobrecargarse y sufrir un malestar, lo que se denomina **distrés** (9).

2.1.2. Estresores o desencadenantes del estrés

Se denomina estresor al estímulo intenso y prolongado que afecta el equilibrio físico y psicológica que afecta al individuo.

Los estresores son múltiples entre los más frecuente tenemos.

- **FÍSICOS:** Problema de piel, menstruales, frío, calor, ruido
- **FAMILIARES:** conflictos familiares, falta de comunicación, falta de atención, separación.
- **QUIMICOS:** consumo de fármacos, alcoholismo, tabaquismo, consumo de sustancias tóxicas.
- **PSICO-EMOCIONALES:** dificultad para aprender, insatisfacción, irritabilidad, decepción, frustración.
- **PERSONALES:** el temperamento, evaluaciones cognitivas, sobre identificación, apego emocional.
- **ESTRESORES LABORALES:** sobrecarga de trabajo, ritmo de trabajo acelerado, cambios permanentes, escasa comunicación con el personal, responsabilidad, relaciones en el área de trabajo (9).

2.1.2.1. Duración e intensidad del estrés

Una cierta cantidad de estrés estimula al cuerpo para lograr un objetivo, y cuando la estimulación termina, el cuerpo vuelve a su estado normal. El problema se produce al mantenerse la presión, lo que desarrolla un estado de resistencia. El malestar se produce cuando ciertas situaciones se perciben como amenazas inconscientes, como la sobrecarga de trabajo, la presión económica y social y los entornos competitivos. Si estas sensaciones persisten durante un largo periodo de tiempo, puede producirse un estado de fatiga con cambios funcionales y orgánicos (10).

Según la duración o intensidad del estrés, el manejo resulta complicado y confuso al existir distintos tipos de estrés:

- **Estrés agudo:** Forma más usual de estrés. Es el resultado de las exigencias y presiones previstas en el pasado reciente y en el futuro próximo. El estrés agudo es de corta duración, por lo que no tiene tanto

tiempo para causar daños como el estrés crónico.

- ✓ **Estrés agudo episódico:** Se refiere a las personas que experimentan situaciones estresantes agudas de forma repetida, lo que puede conducir a un ciclo de responsabilidad abrumadora y a un estilo de vida desestructurado (11).
- **Estrés crónico:** Se refiere al estrés que provoca un agotamiento físico y mental persistente del que no hay salida ni solución. A veces sus orígenes se remontan a acontecimientos traumáticos de la infancia que moldean la personalidad y establecen normas de comportamiento (12).

2.2. Estrés laboral

El estrés laboral es la reacción que tiene un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a su conocimiento y capacidades, y ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación dada. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo agrava cuando el empleado siente que no recibe suficientes apoyos de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales (13).

Debido a las exigencias en el entorno laboral y más aún en un ambiente hospitalario, es inevitable que exista algún tipo de presión. Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos que disponga y de sus características personales. El estrés aparece cuando esa presión se hace excesiva o difícil de controlar (12).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés es la resolución física y emocional a un perjuicio causado por el desequilibrio entre las demandas percibidas, los recursos percibidos y la capacidad de la persona para hacer frente a esas demandas. El estrés laboral está determinado por la organización del trabajo, la forma en que está diseñado el trabajo y la relación laboral, y se produce cuando las demandas del trabajo no se adecuan o rebasan las capacidades, recursos y necesidades de los trabajadores, o cuando el entendimiento y destrezas de estos para hacer frente a estas demandas no se ajustan a las expectativas del centro laboral (14). En este sentido, el estrés laboral debe considerarse un producto de la relación entre el individuo y el entorno de trabajo (15).

2.2.1. Tipos de estrés laboral

Existen dos tipos de estrés laboral:

- **Episódico:** que se refiere a un acontecimiento corto o momentáneo como el ser despedido.
- **Crónico:** que puede ocurrir en el momento que la persona se encuentra sometida a una de las siguientes situaciones:
 - Entorno de trabajo inapropiado.
 - Exceso o recargo laboral.
 - Modificación de ritmos biológicos.
 - Responsabilidades y toma de decisiones importantes.
 - Incentivos monótonos o no graduales.
 - Condiciones laborales inadecuadas (13).

2.2.2. Etapas del estrés laboral:

Edelwich y Brodsky han descrito el proceso del estrés señalando cuatro fases o etapas del desarrollo (16).

2.2.2.1. Entusiasmo:

Este aspecto denota ciertas características predisponentes de la personalidad del profesional. Sin embargo, este entusiasmo aporta la energía necesaria para desarrollar una tarea difícil o emprender un nuevo proyecto (16).

2.2.2.2. Desilusión:

En esta etapa, el entusiasmo de los ideales se enfrenta a la realidad (16).

2.2.2.3. Frustración:

El profesional se encuentra insatisfecho, aparecen sentimientos de impotencia, inseguridad y trastornos del humor (16).

2.2.2.4. Apatía:

Se produce la indiferencia acompañada de un cuadro depresivo (16).

Estas etapas pueden producirse en un espacio de tiempo distinto para cada persona. El cuadro puede durar varios años antes de llegar a la última etapa, depende del sistema de apoyo y los recursos disponibles del o la profesional (17).

2.2.3. Principales estresores laborales

Una mala organización en el trabajo y la manera en que se gestiona, son los principales motivos que provocan estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la misma dificultad para controlar los eventos pueden tener su origen en una definición de inadecuada condición laboral, provocando insatisfacciones tanto para el empleador, los usuarios y el mismo empleado. Dentro del campo de la salud, los profesionales de enfermería son los que más actividades abarcan, y el estrés es un factor importante que puede afectar su rendimiento. Por ello, debe ser estudiado y tratado, sentando bases para su solución. El estrés está relacionado con el trabajo; debido a que la enfermera invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo, en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como su desempeño laboral (18).

2.2.3.1. Estresores derivados del ambiente físico: El entorno laboral es donde se desarrolla el trabajo habitualmente produce una serie de exigencias sensoriales que ayudan a la consecución adecuada de la tarea asignada.

- **El ruido:** Es uno de los estresores más relevantes en un ámbito laboral. El estrés viene de la mano de altos niveles de ruido, alterando la actividad mental de los trabajadores, esto favorece a la aparición de irritabilidad, fatiga y dificultad en la concentración.
- **La iluminación:** La carencia de adecuada luminosidad, la presencia de brillo y de contraste incapacitan al trabajador para presentar un rendimiento adecuado y un alto riesgo para su salud física y psicológica.
- **La calidad de aire:** Se presenta sobre todo en aquellos lugares donde se presenta una contaminación provocada por agentes químicos o biológicos, esto genera un marcado estrés y ansiedad (19).

- **Temperatura y humedad:** El intercambio constante de calor que los sujetos realizan con el medio que los rodea, mediatizado por factores de carácter personal y las variables ambientales deben tenerse en cuenta a la hora de analizar el estresor físico. Tanto los ambientes cálidos como húmedos que generen incomodidad y somnolencia (19).

2.2.3.2. Estresores carácter psíquico: Cuando la tarea asignada de se adecua tanto a las capacidades del trabajador como a las expectativas, el bienestar psicológico se convierte en el principal motivador, por lo contrario, cuando no se acopla la demanda y la percepción que tiene el trabajador sobre ella, con la capacidad para poder sobrellevada, la sensación de peligro genera que surja estrés laboral.

- **Carga mental en el ámbito laboral:** Tanto la capacidad mental como la energía empleada durante la actividad laboral desarrollada por los trabajadores para lograr las actividades o tareas asignadas es lo que se entiende como carga mental.
- **Sobrecarga laboral:** esta se presenta en el momento en el que existe una mayor demanda que es imposible de satisfacer. A ella se le una tanto la complejidad como el tiempo disponible para lograr el encargo confiado (20).

2.2.3.3. Estresores de carácter individual

Está demostrado que existe una influencia de ciertas características personales que facilitan la vulnerabilidad al estrés (19).

- **Personalidad tipo A:** Esta personalidad es característica por presentar un marcado interés en lograr metas muy elevadas con un interés desmesurado por la perfección con una aplicación profunda en su profesión. Esta preocupación por alcanzar los objetivos supone un esfuerzo, una tensión constante que le impide poder relajarse. Son personas activas, ambiciosas, competitivas, agresivas, diligentes e impacientes.
- **Ansiedad:** Son personas nerviosas que sufren un alto nivel de conflicto y que les incapacita ser operativas (20).

- **Dependiente:** Poco autónomos para las actividades de la vida diaria, que toleran mejor los estilos autoritarios y los ambientes laborales burocráticos (21).

2.2.3.4. Estresores sociales

Cualquier condición que sitúe a las personas bajo presión en el trabajo puede desencadenar una respuesta de estrés; incluso las situaciones que no son objetivamente muy estresantes para una persona, pero no para otra, pueden desencadenar una respuesta de estrés si percibe la situación como peligrosa o amenazante. No habiendo una lista completa, la Comisión Europea enumera factores que inciden en el estrés laboral

- Demasía y carencia de trabajo.
- Carencia de una explicación clara del trabajo, o de la cadena de autoridad.
- Ausencia de reconocimiento o retribución por una buena productividad laboral.
- No tener oportunidad de verbalizar descontento o quejas.
- Superiores, compañeros o subordinados que no colaboran
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- Condiciones de trabajo físico incómodas o peligrosas.
- Cualquier acoplamiento de los factores anteriores (22).

2.2.3.5. Trabajo por turnos

En el trabajo por turnos, los cambios en los ritmos biológicos y las correspondientes demandas ambientales no siempre coinciden. En estos casos, el cuerpo puede mantenerse activo cuando necesita dormir (por ejemplo, durante el día después de un turno de noche) y apagarse por la noche cuando puede necesitar trabajar y permanecer despierto. Los trabajadores por turnos también suelen vivir en entornos sociales que no se ajustan a sus necesidades. Por último, los trabajadores por turnos suelen tener que adaptarse a condiciones ambientales cambiantes, que pueden ser regulares o irregulares (23).

2.2.4. Consecuencias del estrés profesional

El estrés aparece como reacción frente al trabajo y sus consecuencias se manifiestan en tres niveles.

- Personal con efectos sobre los planos físicos, mentales y emocional, así como sobre las actitudes frente a la vida.
- Profesional que afecta sobre la dimensión de motivación, eficacia y productividad
- Organizacional reflejado por el aumento de accidentes laborales, los errores, la tensión generalizada y el absentismo (24).

2.2.5. Estrategias de afrontamiento del estrés profesional

La prevención del estrés laboral puede iniciarse en los mismos centros de trabajo. Teniendo en cuenta que la comunicación es la base primordial susceptibles de ser eficaz para hacer frente al problema, los responsables del departamento deben tener consideración ya sea organizando reuniones, talleres de información o grupos de apoyo, con el fin de orientar, comprender y reconocer las dificultades cotidianas del trabajo. Puesto que la prevención debería realizarse en la propia empresa el plan de acción se conformará por tres dimensiones individual, grupal y organizacional. El objetivo de la intervención es reducir el daño psicológico, restaurar la salud mental y promover la estabilidad psicosocial de los trabajadores de salud (25).

2.2.5.1. Dimensión individual

- Asegurar un autocuidado integral que planifique periodos mínimos de descanso y de relajación, cambiando de rutina, haciendo una pausa y realizando diferentes estímulos que mantengan a la persona en acción y con un sentido optimista frente al trabajo.
- Utilizar habilidades adaptativas y de afrontamiento a situaciones de estrés profesional para conseguir la homeostasis personal y grupal (26).

2.2.5.2. Dimensión grupal

- Estimular el clima de confianza en el equipo de trabajo
- Desculpabilizar al personal y reconocer las dificultades propias de su tarea
- Respetar al profesional en su trabajo y reconocer sus competencias
- Facilitar un espacio para la expresión de emociones y dificultades
- Desarrollar habilidades de trabajo que simplifiquen la tarea
- Reducir o distribuir con mayor eficacia las demandas externas de trabajo
- Aumentar los espacios de discusión y organización en equipo (26).

2.2.5.3. Dimensión organizacional

- Mejorar la organización del personal
- Ofrecer mayor acceso a la posibilidad de apoyo profesional
- Proporcionar al empleado un espacio de tiempo que dedique a la formación profesional
- Crear mecanismo que favorezca la dinámica de cambio en las tareas
- Aumentar las sensibilidades y reconocimiento hacia las dificultades del personal
- Modificar el entorno físico del trabajo para hacerlo agradable y práctico
- Aumentar las relaciones interpersonales entre jerarquías
- Procurar la sustitución inmediata de personal en los casos necesarios (26).

2.2.6. Estrés en enfermería

La sobrecarga de trabajo en los profesionales de enfermería se traduce en desempeñar la labor asistencial y administrativa al mismo tiempo. Muchas veces la labor asistencial se ve sobrecargada al no haber mucha relación entre el número de pacientes y el número necesario de enfermeras para su atención; traduciéndose en un desgaste físico y mental. Si consideramos que el tipo de pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia son de grado de dependencia dos y tres en su mayoría (26).

2.3. Rol de la enfermería en la salud mental

El profesional de enfermería en salud mental trasciende los aspectos físicos para implicarse en los propios sentimientos del paciente, interviene tanto en la atención primaria como en la secundaria y terciaria; teniendo mayor impacto desde atención primaria, siendo su principal función la promoción y prevención de esta, asegurando que sea óptima en la persona, familia y comunidad (27).

Según la ONU, conceptúa la atención primaria de salud mental como la adopción de medidas encaminadas a impedir deficiencias físicas mentales y sensoriales. Según el tratado de Ottawa de Promoción de la Salud; las actividades de salud mental se basan en los principios de salud pública, enfocándose en la reducción de factores de riesgo y la promoción de factores de protección relacionados con un trastorno mental con el objetivo de reducir su prevalencia e incidencia (28).

Caplan reconoce tres niveles de intervención para mejorar la salud mental:

La Prevención Primaria, que es el fomento y defensa de la salud en la población mediante acciones como campañas públicas. La prevención secundaria o diagnóstico precoz, surge tras los síntomas de la enfermedad mental en estadio inicial o precoz, el objetivo del profesional de enfermería es acompañar y ayudar al paciente a satisfacer sus necesidades, asociándolo a un tratamiento eficaz o curativo. La prevención terciaria es el restablecimiento de la enfermedad, conlleva al profesional de enfermería a acompañar en la etapa de vuelta al bienestar y nivel primario del paciente (29).

Sobre el estrés, Neuman sostenía que las enfermeras son responsables de desarrollar intervenciones para prevenir o reducir los factores estresantes en el paciente o hacerlos más soportables. Afirma que el objetivo de la prevención primaria es promover el bienestar del paciente mediante la prevención del estrés y la reducción de los factores de riesgo. La prevención secundaria se produce después de que aparezcan los síntomas. La enfermera determina el significado de la enfermedad y el estrés para el paciente y las necesidades y los recursos del paciente para satisfacerlas. La prevención terciaria comienza cuando el sistema del paciente se hace más estable y se recupera. En el nivel de prevención terciario la enfermera apoya los procesos de rehabilitación implicados en la curación y en la vuelta del paciente al bienestar y al nivel primario de prevención de la enfermedad (30).

2.4. Desempeño laboral

Según Chiavenato, el rendimiento de un empleado en el trabajo son sus acciones para alcanzar sus objetivos, se entiende también como una estrategia personal dentro del conjunto laboral. Por lo tanto, el rendimiento en el trabajo puede considerarse como el esfuerzo colectivo de los empleados que participan en el éxito de los objetivos y planes establecidos por la organización. El rendimiento en el trabajo es el cumplimiento de los deberes y responsabilidades de la persona a plena satisfacción del empleador (31).

El sector sanitario es complejo y requiere pensar con rapidez y actuar con decisión en todo momento. Para tener un efecto beneficioso sobre el paciente y la calidad de los cuidados, es esencial que el profesional de enfermería obtenga la suficiente formación profesional y esté adecuadamente capacitado (32). Estas habilidades le permiten trabajar de forma independiente, estar motivado y ser responsable, comunicarse bien entre disciplinas y ser dirigido por personas que utilizan un liderazgo eficaz para producir resultados deseables (33).

2.4.1. Desempeño laboral en enfermería

Según Alonso et al, las enfermeras proporcionan cuidados de salud realizando acciones transpersonales e intersubjetivas para promover el bienestar, educar a los pacientes sobre sus condiciones y aliviar su sufrimiento. La enfermera desempeña un papel crucial en la mejora de la salud de la población y en la prevención de la enfermedad como miembro del equipo sanitario más amplio. Los cuidados, la administración, la educación y la investigación son las cuatro responsabilidades principales de una enfermera en ejercicio (10).

Múltiples organizaciones internacionales, entre ellas la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), han identificado un conjunto de competencias necesarias para que las enfermeras desempeñen eficazmente las funciones que se les asignan (34). Sin embargo, Llerena. afirman que los elementos sociales y culturales, entre otros, influyen en la forma en que los profesionales de la enfermería se comportan en el trabajo y afectan a sus interacciones con los empleadores (35).

El desempeño en enfermería es definido por Urbina y citado por Espinoza et al. como "el comportamiento adoptado para realizar con calidad, cada una de sus obligaciones y deberes, en relación con la pericia técnica, la preparación, la eficiencia en la toma de decisiones, la experiencia, la habilidad en la realización de procedimientos y las relaciones interpersonales saludables". Como se puede observar, las habilidades, los conocimientos teóricos, la materialización práctica, los motivos y las actitudes de los profesionales de la salud varían mucho en función del puesto desempeñado y de la carga de trabajo, y esta variación se exterioriza en una descripción del desempeño laboral (36).

Así, el desempeño del profesional de enfermería se considera crucial para la eficiencia de los sistemas de atención a la salud; este desempeño se conceptualiza como la capacidad exteriorizada por la enfermera, a través de la institución de habilidades, la ejecución de los deberes y funciones relacionadas con la disciplina de la salud, donde, el control y el predominio técnico, profesional y humano, así como el liderazgo necesario para una óptima correspondencia entre el saber, el saber hacer y ser (7).

Existen factores que influyen en el desempeño laboral del enfermero, siendo las principales características o particularidades:

- Hay escasez de personal sanitario debido a un desequilibrio entre la oferta y la demanda.
- El sistema sanitario es inadecuado.
- Falta de equipamiento para llevar a cabo los procesos necesarios.
- Mala gestión por parte del centro médico.
- Factores de la economía (salario).
- El papel de la sociedad
- Consideraciones de carácter privado (problemas extralaborales que afectan al rendimiento) (37).

2.4.2. Indicadores del desempeño laboral

2.4.2.1. Calidad de trabajo

La precisión y la puntualidad del trabajo asignado son dos aspectos de la medición de esta dimensión. Después de interiorizar e intentar aplicar todos aquellos procedimientos que aseguren la completa satisfacción de los usuarios o de quienes requieren sus servicios dentro de las estructuras internas y externas, hoy es ampliamente reconocida como metodología tanto en las instituciones públicas como en las sociales. Según Araujo, el conocimiento y la comprensión de las demandas y la atención de quienes desean un servicio en las instituciones es lo que caracteriza la calidad de ese trabajo a través de líneas abiertas de comunicación, competencia, civismo, credibilidad, fiabilidad, rapidez de respuesta y seguridad (38).

2.4.2.2. Responsabilidad

Con el fin de garantizar el cumplimiento puntual y, sobre todo, adecuado de las tareas asignadas, diferencia el cumplimiento de los plazos en función de la naturaleza de las tareas y del nivel de dedicación asumido por la enfermera. Además, este criterio está orientado a determinar si una persona posee las habilidades necesarias para planificar, realizar y evaluar no sólo su propio trabajo, sino también el de sus supervisores y el de los recursos asignados (16).

De acuerdo a Vives la responsabilidad es un modelo de práctica al que deben sujetarse las organizaciones o empresas tanto en sus relaciones externas como internas, con el propósito de buscar y alcanzar un desarrollo sostenible; lo que implica la práctica de una ética cuyos valores y principios se refieren al respeto de los colaboradores, al proceso técnico en su relación con el medio ambiente, a la transparencia que pueda generar identificación y confianza con la comunidad y los otros, todo ello evidenciado en la práctica y comportamiento (39).

2.4.2.3. Trabajo en equipo

Este factor evalúa principalmente el grado de adaptación de los empleados a sus puestos de trabajo y su interacción con los demás y con el entorno. Cuando un equipo trabaja en conjunto hacia un propósito similar, todos los miembros del equipo se benefician. Esto aumenta la moral y la productividad, fomenta el aprendizaje y el crecimiento mediante la crítica constructiva y refuerza la confianza y la cooperación dentro del grupo. Esto ayuda a la enfermería a facilitar una mejor coordinación y organización de las tareas y responsabilidades, y a reducir posteriormente la carga de trabajo general (26).

En este sentido, todos los miembros del equipo son esenciales y aportan algo especial. Sin embargo, cuestiones como la falta de autonomía en la toma de decisiones, el fomento inadecuado del trabajo en equipo, el individualismo y los turnos rotativos actúan como obstáculos para una perspectiva positiva, conversaciones productivas y líneas de comunicación claras entre los miembros del personal, por lo que es aún más importante fomentar un sentido de comunidad y solidaridad entre ellos (40).

2.4.2.4. Compromiso institucional

En esta dimensión se mide el cumplimiento de las normas institucionales y el grado de desempeño espontáneo del trabajo, sin necesidad de instrucciones ni supervisión, desarrollando soluciones innovadoras a problemas laborales con trascendencia. Según Martínez, el compromiso está relacionado con la dedicación de los empleados a su puesto de trabajo y a la institución en su conjunto, así como con su voluntad de trabajar juntos y de hacer contribuciones significativas al éxito de la empresa (41). Karami, Farokhzadian y Forughameri teorizaron que las personas se comprometen con una institución cuando existe el deseo de permanecer en ella (compromiso afectivo), cuando existe la necesidad de permanecer (compromiso de continuidad) y cuando existe la obligación de permanecer (compromiso normativo) (42).

Es importante señalar que la dedicación no sólo depende de la propia institución; variables como el liderazgo, la gestión, la eficiencia del equipo de

trabajo y las líneas de comunicación abiertas entre los empleados desempeñan un papel. Sin embargo, Condemarín sostiene que otros aspectos de la vida de los trabajadores, como la edad, el sexo, el estado civil, el puesto de trabajo, el salario y el grado de educación, también influyen en sus niveles de dedicación en el trabajo (43).

2.4.3. Objetivo de la evaluación del desempeño laboral

Chiavenato Indica que, al evaluar el desempeño laboral, representa un medio para conseguir un objetivo básico y fundamental, el cual es mejorar los resultados en la organización. Para lograr este propósito básico, la valoración del rendimiento permite la consecución de metas intermedias, las cuales son las siguientes:

- Encontrar en el personal las competencias requeridas para ejercer las labores de un puesto de trabajo.
- Brindar capacitaciones requeridas.
- Conocimiento básico para las investigaciones de recursos humanos.
- Estimación del crecimiento profesional del personal.
- Retroalimentación de información al personal evaluado.
- Decisiones nuevas del personal, como traslado, contratación, etcétera (43).

2.4.4. Beneficios de la evaluación del desempeño

Chiavenato señala que, al desarrollar una adecuada evaluación de desempeño, se desarrollan también una serie de beneficios tanto para el trabajador, como para el directivo y la organización en su totalidad (43).

2.4.4.1. Beneficios para los directivos

- Permite evaluar el rendimiento de los trabajadores
- La evaluación del desempeño proporciona medidas que permiten dirigir acciones hacia la mejora de los estándares de desempeño de los trabajadores que tiene a su cargo.
- Permite establecer comunicación con los subordinados a efectos de mostrarles que las evaluaciones constituyen un sistema objetivo que permitirá obtener información sobre cómo es su desempeño dentro de la organización (43).

2.4.4.2. Beneficios para el Trabajador

- Permite que este conozca e identifique las conductas y el rendimiento que la empresa más toma en cuenta.
- Permite que el personal tenga conocimiento de las expectativas que sus jefes inmediatos tienen sobre su desempeño en la organización, y cuales consideran sus puntos fuertes y débiles.
- Permite establecer las acciones que los directivos ejecutarán para optimizar el rendimiento en la organización y los aspectos que el propio trabajador deberá de mejorar.
- Permite que los trabajadores, realicen una evaluación individual y crítica de su formación y control personal (43).

2.4.4.3. Beneficios para la Organización

- Concede la evaluación de la capacidad humana de la organización durante un periodo de tiempo, brindando información del aporte específico de cada trabajador.
- Ayuda en la identificación de los trabajadores con necesidades de capacitación y especialización en determinadas áreas, además de ayudar a tomar decisiones respecto a los trabajadores idóneos para una promoción o transferencia.
- Permite el dinamismo de la gestión de cada recurso humano, ya que ofrece oportunidades de desarrollo, estimula la productividad y ayuda a generar un mejor clima de relaciones en el lugar de trabajo (43).

2.4.5. Responsable de la evaluación del desempeño

Según Chiavenato menciona que cada política de recurso humano depende de los objetivos de la organización, por lo que serán diferentes también los agentes responsables de realizar el proceso de evaluación del desempeño laboral.

- **El jefe.** En la mayoría de las organizaciones, suele ser el jefe inmediato quien asume la evaluación del desempeño de los trabajadores que se encuentran a su cargo, siendo el área de recursos humanos quien brinda el medio y criterio para desarrollar dichos procesos (44).

- **El mismo individuo.** En algunas agrupaciones, donde impera una cultura democrática, muchas veces el propio trabajador es quien se encarga de evaluar su desempeño. En estos casos, el empleado realiza una autoevaluación respecto a la obediencia de cada tarea asignada a su puesto, eficiencia y eficacia, en función de los indicadores brindados por su jefe o la organización.
- **El empleado y el jefe:** En esta forma de evaluación participan conjuntamente el trabajador y su jefe inmediato, y está basada en la administración por objetivos; además posee las siguientes características:
 - ✓ Planteamiento de objetivos por medio de consensos
 - ✓ Compromiso para lograr los propósitos colaborativamente.
 - ✓ Acuerdos y negociaciones con el jefe en relación con la asignación de recursos y medios con la finalidad de alcanzar los propósitos.
 - ✓ El desempeño se refiere a la conducta del individuo evaluado para lograr efectivamente sus objetivos. o Medición constante de resultados y comparación con los objetivos.
 - ✓ Retroalimentación constante y evaluación conjunta continua (45).

3. Análisis de antecedentes investigativos

3.1. A nivel internacional

Yáguar en su tesis de maestría titulada “Estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil” en Ecuador en el año 2019.

Conclusión: existe una correlación estadísticamente significativa entre los informes de los trabajadores sanitarios sobre el bajo estrés laboral (46,6%) y los informes sobre el rendimiento profesional regular (69%); el nivel de significación se fijó en $p < 0,05$. Se determinó que existe una correlación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y los resultados de desempeño de los profesionales sanitarios (46).

García et al. desarrollaron una investigación titulada, “Estrés laboral y los principales estresores presentes en el personal de enfermería en el contexto de la pandemia COVID-19” en la zona fronteriza de México en el año 2020.

Conclusión: los turnos de 12 horas se asociaban con los niveles más altos de estrés, por lo que ahora lo consideran una característica definitoria del estrés. El equipo de investigación llegó a la conclusión de que los trabajadores sanitarios podrían beneficiarse de una intervención que incluyera estrategias de afrontamiento (47).

3.2. A nivel nacional

Rojas y Saldaña llevaron a cabo una investigación denominada, “Estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de cañete, 2020”

Conclusión: El desgaste emocional de los funcionarios es moderado (100%). Encontraron que 21 personas (87,50%) se encuentran en un nivel bajo en la dimensión de despersonalización, mientras que 23 personas (95,83%) se encuentran en un nivel alto en la dimensión de falta de realización personal. En conclusión, los resultados muestran que el estrés del personal de enfermería está asociado a niveles bajos de rendimiento profesional, según el valor de la rho de Spearman (0,590), lo que indica una relación moderada (48).

Guerra presento su tesis “**Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019**”, desarrollada en Huancayo, Perú en el año 2019.

Conclusión: La mitad (47%) de los profesionales de enfermería encuestados experimentan altos niveles de estrés y casi un tercio (43%) experimentan niveles de rendimiento por debajo de la media; asimismo, al aplicar el estadístico de prueba, Rho de Spearman, se obtuvo una $r = -0,830$ y un nivel de significación de 0,01 0,05; concluyendo que la relación entre el estrés y el rendimiento laboral es inversa, lo que significa que a mayor nivel de estrés, menor nivel de rendimiento laboral (49).

3.3. A nivel local

Choque y López “**Estresores laborales y desempeño de las enfermeras, servicio de cuidados intensivos, Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa 2019**”

Conclusión: Los profesionales de enfermería no permiten que los estresores laborales repercutan en el desempeño de sus funciones diarias debido a la importancia de su trabajo y al grado en que los pacientes dependen de ellos (50).

Chambi y Tito desarrollan un estudio denominado, “**Factores de riesgo psicosocial relacionado con desempeño laboral en el personal profesional de enfermería. Hospital Honorio Delgado, Arequipa – 2019**”

Conclusión: Como muestran los datos, hay un predominio de mujeres (96,1%) y los mayores de 51 años constituyen la mayoría del personal de enfermería (43,8%). El 68% de las enfermeras se encontraba en un grado moderado de riesgo psicosocial, y el 64% estaba ligeramente por encima de la media en su eficacia profesional. El análisis estadístico reveló una correlación sustancial entre varias variables de riesgo psicosocial y el rendimiento laboral, y los resultados indicaron que cuanto mayor es el riesgo psicosocial, menor es el rendimiento en el trabajo (51).

Vargas Mamani, José Daniel y Villanueva Villena, Valeria Marisol “Inteligencia emocional y estrés laboral en personal de salud del centro de salud Miraflores, Arequipa, 2021”

Conclusión: Se concluye por medio del análisis de R de Pearson que, existe una relación inversa baja no significativa entre la inteligencia emocional y sus dimensiones con el nivel de estrés laboral en el personal de salud del Centro de Salud Miraflores (52).



4. Objetivos

- Identificar el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa 2022.
- Identificar el nivel de desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa 2022.
- Establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa 2022.

5. Hipótesis

Dado que, el estrés laboral implica una reacción ante presiones y exigencias que altera y perturba la capacidad del trabajador para laborar con normalidad y el desempeño laboral es el comportamiento adoptado para realizar con calidad cada una de sus obligaciones y deberes.

Es probable que, exista relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa 2022.

CAPITULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación.

1.1. Técnica

En el presente estudio, se empleó para ambas variables la técnica del cuestionario y como instrumentos la cédula de preguntas (1).

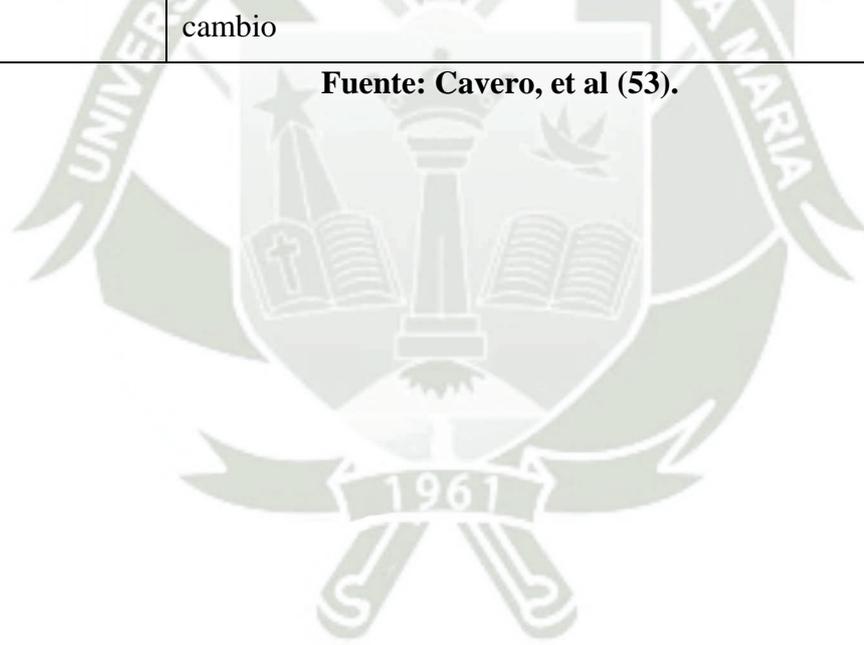
1.2. Instrumentos

1.2.1. Variable independiente

En este caso, se usó el instrumento para la variable estrés ha sido el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory adaptado en profesionales de la salud. En el análisis del área de agotamiento emocional del Inventario de Maslach, la confiabilidad estudiada por medio del coeficiente alfa de Cronbach ascendió a .80, lo que lleva a concluir que los ítems de esta área permiten obtener puntajes confiables. En cuanto al área de despersonalización, la confiabilidad evaluada a través del coeficiente alfa de Cronbach es de .56. Esta subescala tiende a producir resultados menos confiables que las demás escalas, y por lo tanto a observar una mayor probabilidad de fluctuación de los puntajes en los mismos evaluados si la medición de este atributo se hiciese repetidas veces. Por último, en lo que concierne al área de realización personal se observa que el coeficiente alfa de Cronbach es de .72, lo cual significa que los ítems de esta área si permiten obtener puntajes confiables. Cabe resaltar que el número de los ítems también ha influenciado en estos resultados de confiabilidad, ya que este aspecto afecta directamente la magnitud del coeficiente alfa: la escala Despersonalización tiene 5 ítems mientras que las otras escalas ocho y nueve. Para establecer el síndrome de Burnout es necesario contar con puntuaciones altas en la escala de cansancio emocional y despersonalización, así como puntuaciones bajas en la escala de realización personal (53).

Niveles	Interpretación	Baremo
Ausencia de Burnout	No existen o existen de manera leve reacciones fisiológicas, psicológicas y conductuales frente a situaciones laborales que demandan capacidades, habilidades y adaptación al cambio.	0 a 48
Tendencia de Burnout	Existen algunas reacciones fisiológicas, psicológicas y conductuales frente a situaciones laborales que demandan capacidades, habilidades y adaptación al cambio.	49 a 83
Presencia de Burnout	Se evidencian muchas reacciones fisiológicas, psicológicas y conductuales frente a situaciones laborales que demandan capacidades, habilidades y adaptación al cambio	84 a más

Fuente: Cavero, et al (53).



1.2.2. Variable dependiente

El instrumento empleado para la variable Desempeño Laboral fue el cuestionario formulado por el Ministerio de Salud (MINSA), adaptado por Llagas, validado mediante Juicio de Expertos y con un coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach de 0.936. El cuestionario lo conforman 31 ítems que integran cuatro dimensiones: (1) calidad del trabajo, (2) responsabilidad, (3) trabajo en equipo y (4) compromiso institucional. El análisis de la variable se llevará a cabo por medio de la evaluación de las dimensiones y también de manera global (54).

Niveles	Interpretación	Baremo
Deficiente	Presenta un desempeño deficiente en el cumplimiento de sus obligaciones y deberes, así como en la preparación, eficacia en la toma de decisiones, destreza en la realización de procedimientos y relaciones interpersonales saludables.	31 a 72
Regular	Presenta un desempeño promedio en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones y deberes, así como en la preparación, eficacia en la toma de decisiones, destreza en la realización de procedimientos y relaciones interpersonales saludables.	73 a 114
Eficiente	Presenta un desempeño óptimo en el cumplimiento de sus obligaciones y deberes, así como en la preparación, eficacia en la toma de decisiones, destreza en la realización de procedimientos y relaciones interpersonales saludables.	115 a 155

Fuente: Llagas, (54).

A continuación, se presentan los puntos de corte, de la variable desempeño laboral:

1.2.2.1. Calidad del trabajo

Esta dimensión evalúa la precisión, la eficiencia y la originalidad con la que el personal de salud realiza sus tareas. Los enunciados están diseñados para abordar diferentes aspectos de la calidad del trabajo, incluyendo la iniciativa, la anticipación de problemas y la capacidad de trabajar independientemente.

Las alternativas de evaluación se puntúan de 1 a 5, siendo "Nunca" 1 punto y "Siempre" 5 puntos. Por lo tanto, si un empleado "siempre" cumple con los 11 enunciados de esta dimensión, obtendría el máximo de 55 puntos.

Para clasificar el desempeño en esta dimensión, utilizamos los siguientes rangos:

1. DEFICIENTE: 0 - 17 puntos. Esto indica que el empleado rara vez muestra una alta calidad en su trabajo.
2. REGULAR: 18 - 36 puntos. Esto sugiere que el empleado a veces muestra alta calidad en su trabajo, pero hay margen para mejorar.
3. EFICIENTE: 37 - 55 puntos. Esto implica que el empleado casi siempre o siempre muestra alta calidad en su trabajo (54).

1.2.2.2. Responsabilidad

Esta dimensión evalúa el nivel de responsabilidad y autonomía del empleado, su capacidad para manejar imprevistos y problemas, y cómo comunica estos aspectos a sus superiores.

Siguiendo la misma lógica, las alternativas de evaluación se puntúan de 1 a 5, y hay 6 enunciados en esta dimensión. Por lo tanto, el puntaje máximo sería 30.

Los rangos de desempeño en esta dimensión son:

1. DEFICIENTE: 0 - 9 puntos. Esto indica que el empleado muestra poco sentido de la responsabilidad en su trabajo.
2. REGULAR: 10 - 19 puntos. Esto sugiere que el empleado muestra un nivel moderado de responsabilidad.
3. EFICIENTE: 20 - 30 puntos. Esto implica que el empleado muestra un alto nivel de responsabilidad en su trabajo (54).

1.2.2.3. Trabajo en equipo

Esta dimensión evalúa la colaboración, la disposición a aportar a los procesos de trabajo, la capacidad para resolver conflictos y fomentar un clima laboral positivo.

Al igual que en las dimensiones anteriores, las alternativas de evaluación se puntúan de 1 a 5, y hay 9 enunciados en esta dimensión, lo que nos da un puntaje máximo de 45.

Los rangos de desempeño son:

1. DEFICIENTE: 0 - 14 puntos. Esto indica que el empleado tiene dificultades para trabajar en equipo.
2. REGULAR: 15 - 30 puntos. Esto sugiere que el empleado tiene un rendimiento moderado en el trabajo en equipo.
3. EFICIENTE: 31 - 45 puntos. Esto implica que el empleado tiene un desempeño sobresaliente en el trabajo en equipo (54).

1.2.2.4. Compromiso institucional

Esta dimensión mide el respeto del empleado hacia los usuarios, los superiores y los colegas, y la valoración de las ideas de todo el equipo de trabajo.

Con 5 enunciados y la puntuación de 1 a 5, la puntuación máxima en esta dimensión sería 25.

Los rangos de desempeño en esta dimensión son:

1. DEFICIENTE: 0 - 7 puntos. Esto indica que el empleado muestra poco compromiso con la institución.
2. REGULAR: 8 - 16 puntos. Esto sugiere un nivel moderado de compromiso.
3. EFICIENTE: 17 - 25 puntos. Esto implica un alto nivel de compromiso con la institución.

Estos rangos ayudan a proporcionar una imagen clara del desempeño de un empleado en cada área clave, permitiendo identificar tanto los puntos fuertes como las áreas de mejora (54).

2. Campo de verificación

2.1. Ubicación espacial

La investigación se llevó a cabo en el servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, ubicado en la Av. Goyeneche S/N- Cercado / Arequipa. La atención en esta institución de nivel III de forma presencial.

2.2. Ubicación temporal

La investigación es coyuntural y se realizó en el año 2022.

2.3. Unidades de estudio

En este caso, la población estuvo constituida por 30 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Goyeneche en Arequipa

2.3.1. Criterios de inclusión

- Personal de enfermería que se encuentra laborando actualmente
- Profesionales de enfermería que acepten realizar el cuestionario.
- Personal de enfermería de 25 hasta 60 años a más, debido a que esa es la edad mínima que se apreció que tienen los profesionales de enfermería.
- Personal de enfermería de ambos sexos.

2.3.2. Criterios de exclusión

- Personal de enfermería que se encuentra con licencia o en otras áreas fuera del servicio.
- Personal que se niegue a realizar el cuestionario.
- Personal que se encuentre de vacaciones

2.4. Organización

- Se realizó los trámites administrativos correspondientes tanto a nivel de la Facultad de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María, como a nivel del Hospital Goyeneche.
- Se presentó un documento solicitando la autorización para llevar a cabo la investigación en el Hospital Goyeneche en Arequipa, contando con la participación del personal de salud del servicio de emergencia.
- Se coordinó con la oficina de Investigación y Capacitación del Hospital Goyeneche para obtener el permiso correspondiente y así poder ejecutar la investigación.
- Se coordinó con el departamento de Enfermería para la autorización en la ejecución del presente trabajo de investigación.
- Se aplicó consentimiento informado al personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Goyeneche.
- Se aplicó el instrumento a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche.
- Una vez recabado los datos, se procedió a la calificación de los cuestionarios. Se realizó una matriz de sistematización, tablas y gráficas para la presentación de los resultados; para la comprobación de la hipótesis, se aplicó estadística de inferencia, por medio de la prueba de chi cuadrado (1).

2.5. Recursos

2.5.1. Recursos humanos

- Bach. Guillen Paco Andrea
- Bach. Meza Villegas Lucero
- Asesora
- Personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche.
- Colaboradores para la recolección de la información

2.5.2. Recursos materiales

- Impresiones del instrumento de los cuestionarios
- Tablero y lapiceros
- Equipo informático necesario (Laptops, software informativo aplicativo en Excel)

2.5.3. Recursos institucionales

- Ambientes del Hospital Goyeneche de Arequipa
- Ambientes de la UCSM.

2.5.4. Recursos económicos

- Este estudio fue financiado por las investigadoras.

3. Proceso de datos

Los datos fueron categorizados mediante el software Excel 2021, luego fueron procesados por el programa estadístico SPSS (versión 26).

Para el análisis estadístico se usó la prueba estadística de correlación de Pearson, con la finalidad de medir el grado de relación entre ambas variables, en el análisis descriptivo se realizaron tablas y gráficas y, en el análisis inferencial con un valor de confianza del 95%. El grado de correlación se evaluó a través de la siguiente escala:

Grado de correlación de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Fernández, Baptista, Hernández, (55)



Tabla N° 1
Edad en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Goyeneche

GRUPO ETARIO	F	%
25 a 29 años	3	10.0
30 a 39 años	11	36.7
40 a 49 años	14	46.7
50 a 59 años	2	6.7
60 años a más	0	0
Total	30	100.0

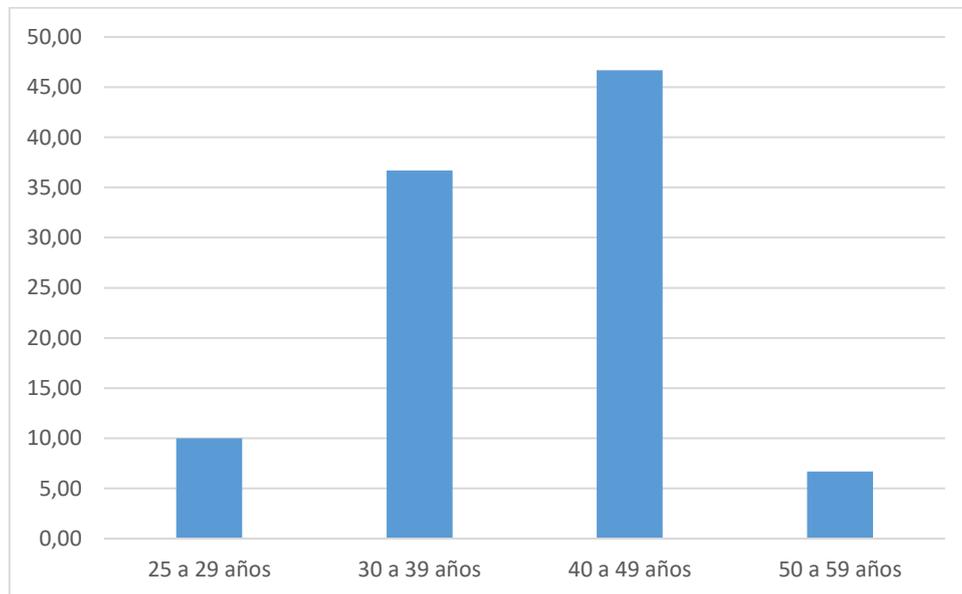
Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°1 se aprecia que el 46.7% del personal de enfermería corresponden al grupo etario de 40 a 49 años, seguido por el 36.7% con un intervalo de edad de 30 a 39 años, el 10% con una edad entre los 25 y 29 años, finalmente el 6.7% con una edad entre los 50 a 59 años.

De lo que deducimos que casi la mitad del personal de enfermera tiene una edad comprendida entre los 40 y 49 años.

Gráfico N° 1

**Edad en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital
Goyeneche**



Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 2

**Género en Profesionales de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital
Goyeneche**

GENERO	F	%
Masculino	4	13.3
Femenino	26	86.7
Total	30	100.0

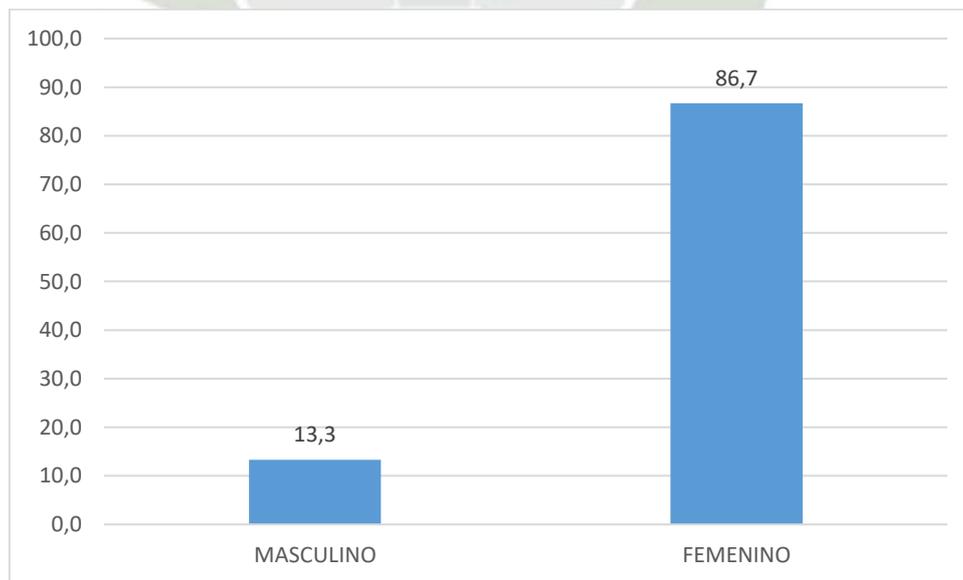
Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°2 se muestra que el 86.7% del personal de enfermería son de género femenino, mientras que solo el 13.3% del personal son de género masculino.

De lo que deducimos que las tres cuartas partes del personal de enfermería a son de género femenino.

Gráfico N° 2

**Género en Profesionales de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital
Goyeneche**



Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 3
Estado civil en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche

ESTADO CIVIL	F	%
Soltero	9	30.0
Casado	16	53.3
Conviviente	2	6.7
Separado	3	10.0
Viudo (a)	0	0
Total	30	100.0

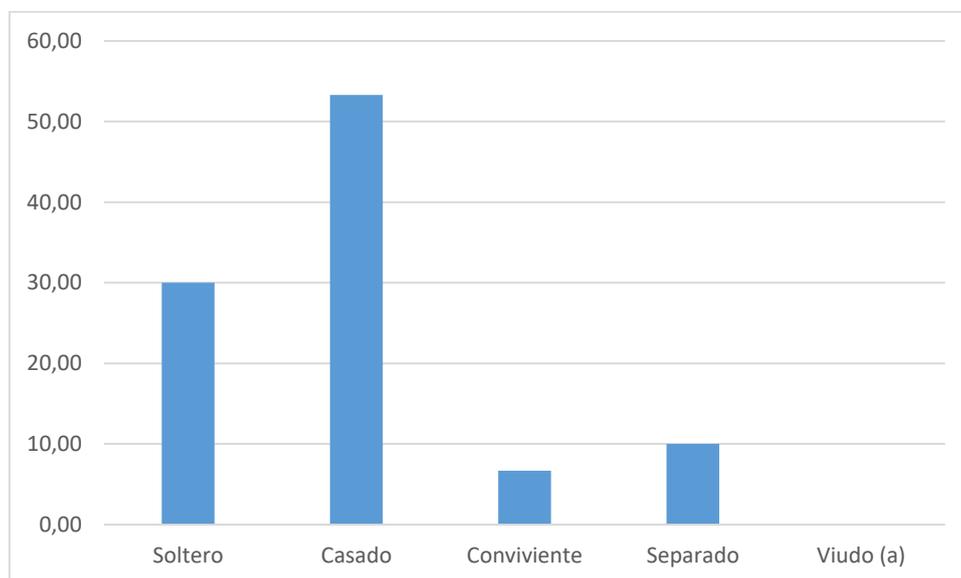
Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°3 se pone en manifiesto que el 53.3% tiene un estado civil de casado, mientras el 30% presenta un estado de soltero, seguido por el 10% con un estado civil de separado, finalmente el 6.7% con un estado de conviviente.

De lo que se infiere que más de la mitad de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche son casados.

Gráfico N° 3

**Estado civil en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital
Goyeneche**



Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 4

**Nexo laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del
Hospital Goyeneche**

NEXO LABORAL	F	%
Contratado	21	70.0
CAS-COVID	5	16.7
Nombrado	4	13.3
Suplencia	0	0
Contrato por terceros	0	0
Total	30	100.0

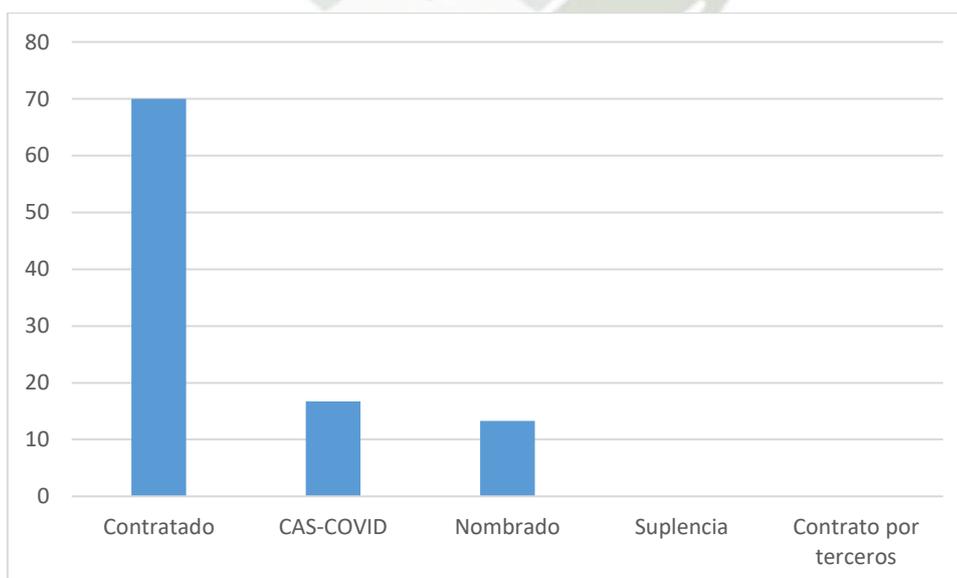
Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°4 se observa que el 70% tiene un nexo laboral de contratado, seguido por el 16.7% perteneciente al CAS-COVID, y finalmente el 13.3% en un estado de nombrado.

Por lo que se infiere que las tres cuartas partes del personal de enfermería son contratadas.

Gráfico N° 4

**Nexo laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del
Hospital Goyeneche**



Fuente: Elaboración propia

Tabla N°5

Nivel de burnout en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche

Nivel de Burnout	F	%
Ausencia de Burnout	0	0,0
Tendencia de Burnout	22	73,3
Presencia de Burnout	8	26,7
Total	30	100,0

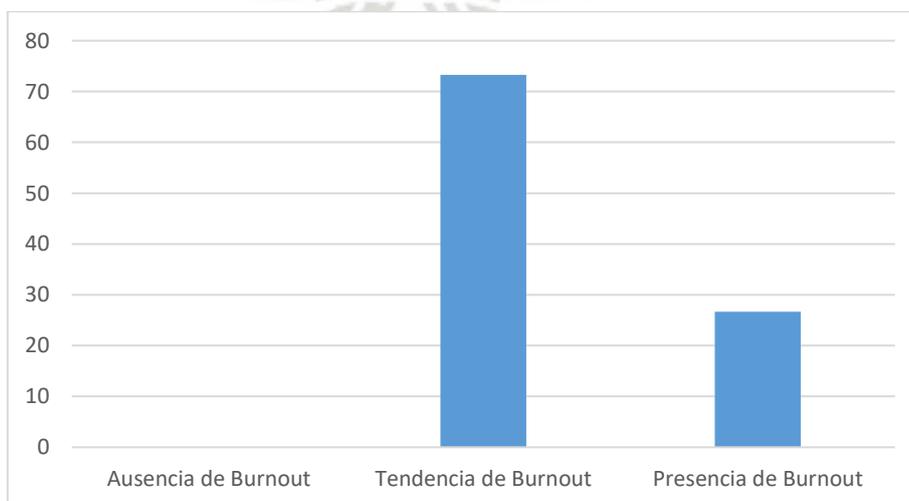
Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°5 se muestra que el 73.3% presenta una tendencia de Burnout, el 26.7% presentan Burnout, y finalmente no se encuentra a ningún individuo con ausencia de Burnout.

Por lo que se infiere de la tabla, cerca de tres cuartas partes del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche muestra una tendencia hacia el Burnout. Al mismo tiempo, aproximadamente una cuarta parte ya está experimentando Burnout.

Gráfico N° 5

Nivel de burnout en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche



Fuente: Elaboración propia

Tabla N°6

**Indicadores del nivel de burnout en los profesionales de enfermería del servicio de
emergencia del Hospital Goyeneche**

AGOTAMIENTO EMOCIONAL		
	F	%
Bajo	0	0,0
Medio	5	16,7
Alto	25	83,3
REALIZACIÓN PERSONAL		
Bajo	27	90,0
Medio	2	6,7
Alto	1	3,3
DESPERSONALIZACIÓN		
Bajo	3	10,0
Medio	5	16,7
Alto	22	73,3
Total	30	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°6 se aprecia los indicadores del nivel de Burnout en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, donde el indicador agotamiento emocional presentan un nivel alto 83.3% en los profesionales de enfermería, seguido de la realización personal con un nivel bajo en su mayoría 90,0 % y finalmente la despersonalización con un nivel alto 73,3%.

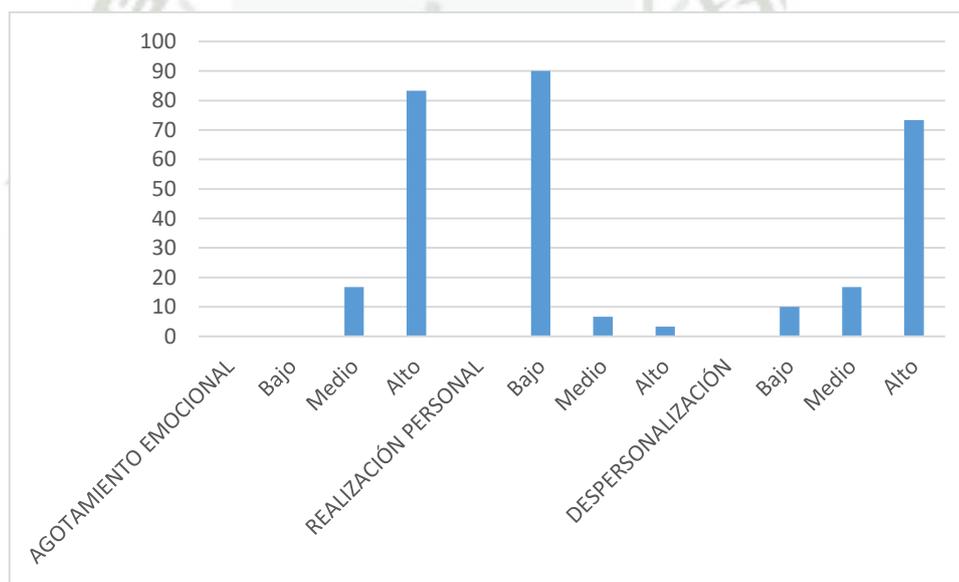
Por lo que se infiere de la tabla, alrededor de cinco sextas partes del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche experimentan un alto nivel de agotamiento emocional. Simultáneamente, solo una sexta parte tiene un nivel medio de agotamiento emocional y ninguna parte presenta un nivel bajo.

En términos de realización personal, nueve décimas partes del personal muestran un nivel bajo, mientras que solo una pequeña fracción, es decir, una trigésima parte, presenta un alto nivel de realización personal. Dos trigésimas partes presentan un nivel medio.

Con respecto a la despersonalización, cerca de tres cuartas partes del personal de enfermería experimentan un alto grado de despersonalización. Una sexta parte tiene un nivel medio, y solo una décima parte del personal presenta un bajo nivel de despersonalización.

Gráfico N° 6

Indicadores del nivel de burnout en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche



Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 7

Desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche

DESEMPEÑO LABORAL	F	%
Deficiente	21	70.0
Regular	3	10.0
Eficiente	6	20.0
Total	30	100.0

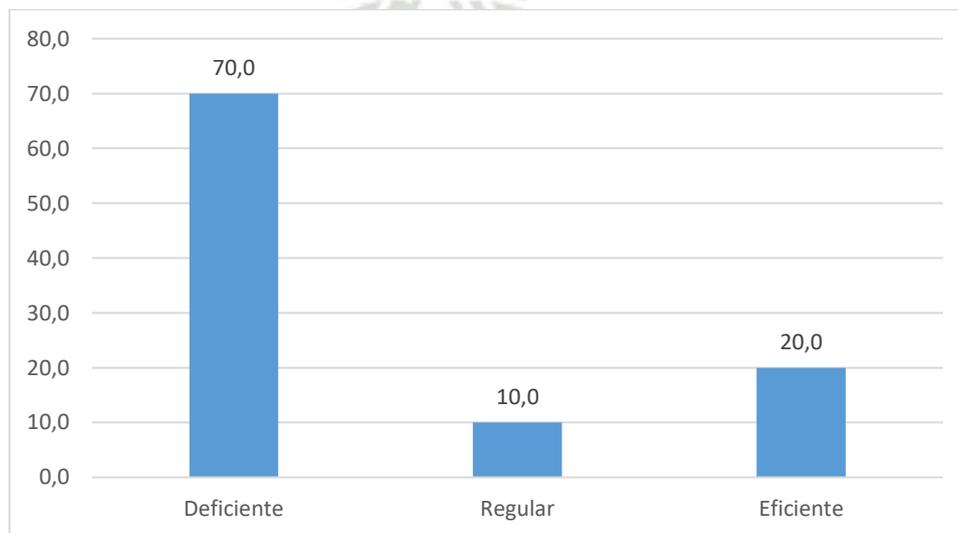
Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°7 se pone en manifiesto que el 70% de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche presentan un desempeño laboral deficiente, seguido por el nivel eficiente con un 20.0%, finalmente el nivel regular con un 10%.

De lo que se infiere que las tres cuartas partes del personal de enfermería tienen un nivel de desempeño laboral deficiente.

Gráfico N° 7

Desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche



Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 8

Indicadores del desempeño laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche

CALIDAD DEL TRABAJO		
	F	%
Deficiente	6	20,0
Regular	16	53,3
Eficiente	8	26,7
Total	30	100,0
RESPONSABILIDAD		
Deficiente	13	43,3
Regular	9	30,0
Eficiente	8	26,7
Total	30	100,0
TRABAJO EN EQUIPO		
Deficiente	11	36,7
Regular	13	43,3
Eficiente	6	20,0
Total	30	100,0
COMPROMISO INSTITUCIONAL		
Deficiente	20	66,7
Regular	4	13,3
Eficiente	6	20,0
Total	30	100,0

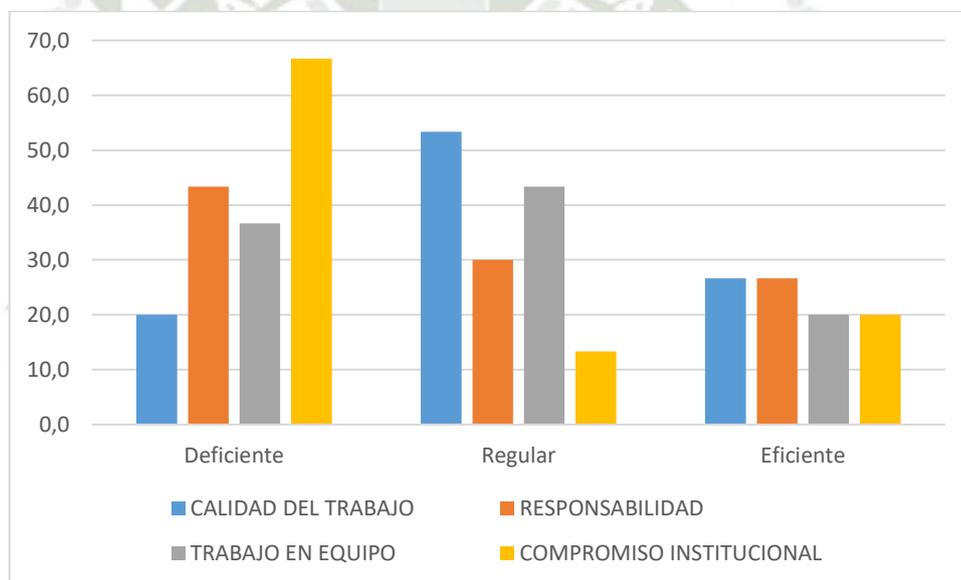
Fuente: Elaboración propia

En la N°8 tabla se observa los indicadores del desempeño laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, donde el indicador de compromiso institucional tiene un nivel deficiente con un 66,7%, seguido de calidad de trabajo con un nivel regular (53.3%) y finalmente responsabilidad y trabajo en equipo con un 43,3%.

De lo que se infiere que más de la mitad de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, presenta un nivel de compromiso institucional deficiente.

Gráfico N° 8

Indicadores del desempeño laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche



Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 9

Correlación entre nivel de burnout y las dimensiones del desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche

Síndrome de Burnout	Calidad del trabajo						Total		R de Pearson	p valor
	Deficiente		Regular		Eficiente		F	%		
	F	%	F	%	F	%				
Ausencia de Burnout	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,00	0,0%		
Tendencia de Burnout	4	13,3%	11	36,7%	7	23,3%	22,00	73,3%	-0,17	0,0569
Presencia de Burnout	2	6,7%	5	16,7%	1	3,3%	8,00	26,7%		
Total	6	20,0%	16	53,3%	8	26,7%	30	100,0%		

Síndrome de Burnout	Responsabilidad						Total		R de Pearson	p valor
	Deficiente		Regular		Eficiente		F	%		
	F	%	F	%	F	%				
Ausencia de Burnout	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,00	0,0%	-0,337	0,133
Tendencia de Burnout	8	26,7%	6	20,0%	8	26,7%	22,00	73,3%		
Presencia de Burnout	5	16,7%	3	10,0%	0	0,0%	8,00	26,7%		
Total	13	43,3%	9	30,0%	8	26,7%	30	100,0%		

Síndrome de burnout	Trabajo en equipo						Total		R de Pearson	p valor
	Deficiente		Regular		Eficiente		F	%		
	F	%	F	%	F	%				
Ausencia de Burnout	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,00	0,0%	-0,274	0,244
Tendencia de Burnout	7	23,3%	9	30,0%	6	20,0%	22,00	73,3%		
Presencia de Burnout	4	13,3%	4	13,3%	0	0,0%	8,00	26,7%		
Total	11	36,7%	13	43,3%	6	20,0%	30	100,0%		

Síndrome de burnout	Compromiso institucional						Total		R de Pearson	p valor
	Deficiente		Regular		Eficiente		F	%		
	F	%	F	%	F	%				
Ausencia de Burnout	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,00	0,0%	-0,399	0,065
Tendencia de Burnout	12	40,0%	4	13,3%	6	20,0%	22,00	73,3%		
Presencia de Burnout	8	26,7%	0	0,0%	0	0,0%	8,00	26,7%		
Total	20	66,7%	4	13,3%	6	20,0%	30	100,0%		

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°9 se observa la correlación entre el nivel de burnout de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche y diferentes dimensiones de su desempeño laboral

Para la calidad del trabajo, el coeficiente de correlación de Pearson es $-0,17$ con un valor p de $0,0569$. Esto sugiere una correlación negativa débil y no significativa entre el burnout y la calidad del trabajo.

En términos de responsabilidad, el coeficiente de correlación de Pearson es $-0,337$ con un valor p de $0,133$. Esto indica una correlación negativa moderada y no significativa entre el burnout y la responsabilidad.

Para el trabajo en equipo, el coeficiente de correlación de Pearson es $-0,274$ con un valor p de $0,244$. Esto sugiere una correlación negativa débil y no significativa entre el burnout y el trabajo en equipo.

Finalmente, para el compromiso institucional, el coeficiente de correlación de Pearson es $-0,399$ con un valor p de $0,065$. Esto indica una correlación negativa moderada y no significativa entre el burnout y el compromiso institucional.



Tabla N° 10

Correlación entre desempeño laboral e indicadores del nivel de burnout de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche

Desempeño Laboral	Agotamiento Emocional				Total		R de Pearson	p valor
	Medio		Alto		F	%		
	F	%	F	%				
Deficiente	3	10.0%	18	60.0%	21	70.0%	-0,166	0,39
Regular	0	0.0%	3	10.0%	3	10.0%		
Eficiente	2	6.7%	4	13.3%	6	20.0%		
Total	5	16.7%	25	83.3%	30	100.0%		

Desempeño Laboral	Despersonalización						Total		R de Pearson	p valor
	Bajo		Medio		Alto		F	%		
	F	%	F	%	F	%				
Deficiente	3	10.0%	2	6.7%	16	53.3%	21	70.0%	-0,031	0,126
Regular	0	0.0%	0	0.0%	3	10.0%	3	10.0%		
Eficiente	0	0.0%	3	10.0%	3	10.0%	6	20.0%		
Total	3	10.0%	5	16.7%	22	73.3%	30	100.0%		

Desempeño Laboral	Realización Personal						Total		R de Pearson	p valor
	Bajo		Medio		Alto		F	%		
	F	%	F	%	F	%				
Deficiente	18	60.0%	2	6.7%	1	3.3%	21	70.0%	-0,399	0,839
Regular	3	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	10.0%		
Eficiente	6	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	20.0%		
Total	27	90.0%	2	6.7%	1	3.3%	30	100.0%		

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°10 se muestra la correlación entre el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche y diferentes indicadores del nivel de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La correlación se muestra con el coeficiente de Pearson y el valor p correspondiente para cada indicador del burnout.

Para el agotamiento emocional, el coeficiente de correlación de Pearson es -0,166 con un valor p de 0,39. Esto sugiere una correlación negativa débil y no significativa entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional.

En términos de despersonalización, el coeficiente de correlación de Pearson es -0,031 con un valor p de 0,126. Esto indica una correlación negativa muy débil y no significativa entre el desempeño laboral y la despersonalización.

En cuanto a la realización personal, el coeficiente de correlación de Pearson es -0,194 con un valor p de 0,839. Esto sugiere una correlación negativa débil y no significativa entre el

desempeño laboral y la realización personal. Aunque los datos pueden sugerir que el desempeño laboral tiende a ser más bajo cuando los profesionales de la enfermería experimentan un bajo nivel de realización personal, la relación no es estadísticamente significativa.



Tabla N° 11
Correlación entre nivel de burnout y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche

Nivel de Burnout	DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL	
	Deficiente		Regular		Eficiente		F	%
	F	%	F	%	F	%		
Ausencia de Burnout	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Tendencia de Burnout	14	46,7	2	6,7	6	20,0	22	73,3
Presencia de Burnout	7	23,3	1	3,3	0	0,0	8	26,7
Total	21	70.0	3	10.0	6	20.0	30	100.0
Pearson		-0,280		P Valor		0,133		

Fuente: Elaboración propia

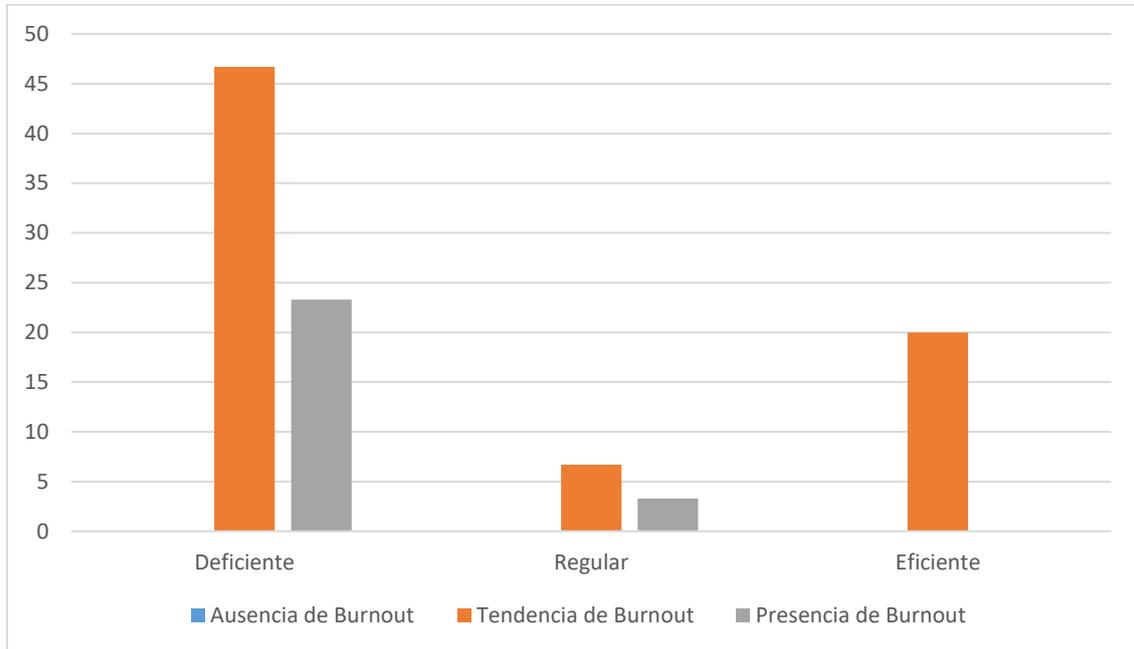
La Tabla N° 11 muestra la relación entre el nivel de burnout y el desempeño laboral de profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche.

De un total de 30 profesionales de enfermería, la mayoría, 73,3%, presenta una tendencia de burnout. El 26,7% ya tiene presencia de burnout y no hay individuos con ausencia total de burnout en esta muestra. En cuanto al desempeño laboral de los individuos con una tendencia de burnout, 46,7% tiene un desempeño laboral deficiente, 6,7% tiene un desempeño laboral regular y 20% tiene un desempeño laboral eficiente. Para los individuos con presencia de burnout, 23,3% tiene un desempeño laboral deficiente y 3,3% tiene un desempeño laboral regular. No hay individuos con desempeño laboral eficiente en este grupo. Si observamos el desempeño general, 70% de los profesionales de enfermería tiene un desempeño deficiente, 10% tiene un desempeño regular y 20% tiene un desempeño eficiente.

El coeficiente de correlación de Pearson es -0,280 y el valor $p=0.256$, lo cual indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés experimentado por los profesionales de enfermería y su desempeño laboral.

Gráfico N° 9

Relación entre nivel de burnout y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche



Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Se identificó que las tres cuartas partes de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche presentan una tendencia de Burnout, seguido de la quinta partes tiene presencia de Burnout mientras no se encuentra a ningún individuo con ausencia de Burnout.

SEGUNDA:

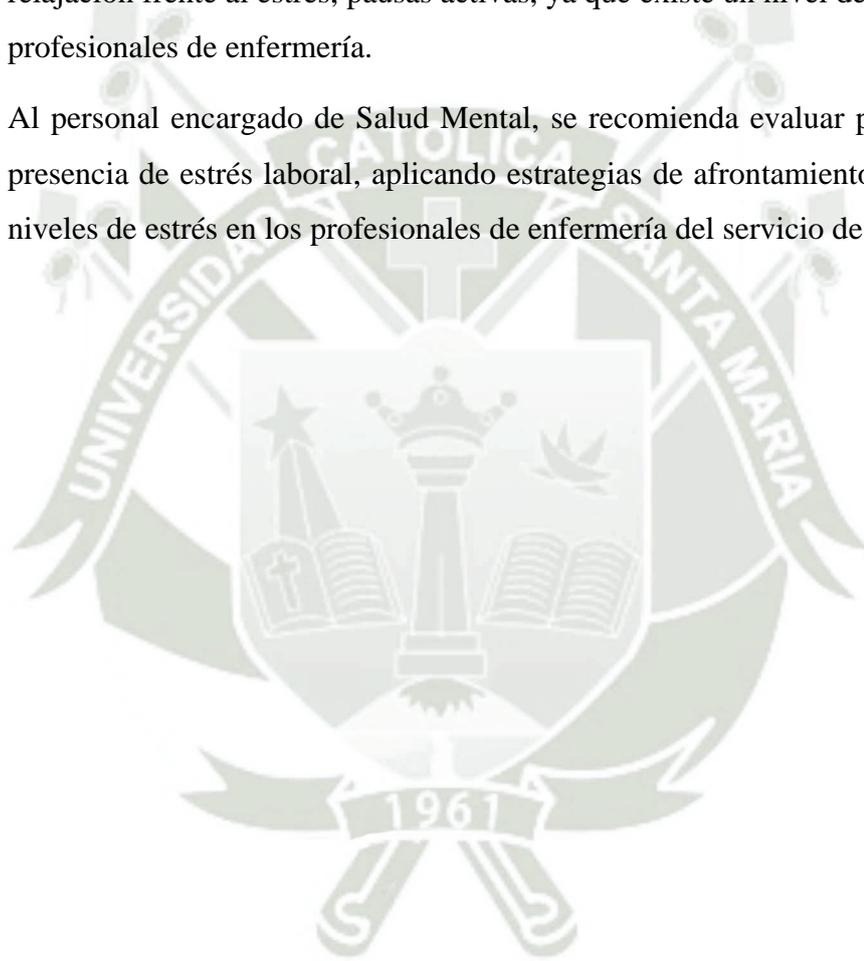
Se determinó que más de la mitad de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, presenta un nivel de desempeño laboral deficiente, seguido de la quinta partes presenta un nivel eficiente mientras una minoría presenta nivel regular de desempeño laboral.

TERCERA:

En base a los resultados obtenidos en esta investigación, se concluye que no existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés experimentado por los profesionales de enfermería y su desempeño laboral. El análisis estadístico realizado evidenció un valor $p=0.256$.

RECOMENDACIONES

1. Al Director del Hospital Goyeneche, se recomienda reforzar los programas de salud mental donde se incluya talleres para el mejor manejo frente al estrés laboral para los profesionales de enfermería.
2. A la Jefa del departamento de enfermería, se recomienda implementar técnicas de relajación frente al estrés, pausas activas, ya que existe un nivel de estrés alto en los profesionales de enfermería.
3. Al personal encargado de Salud Mental, se recomienda evaluar periódicamente la presencia de estrés laboral, aplicando estrategias de afrontamiento para reducir los niveles de estrés en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. El País. El “Burnout” toma peso en la lista de dolencias de la OMS. 2019. (28 de mayo de 2019). Recuperado de https://www.google.com/amp/s/elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.amp.html.
2. CompuTrabajo. Aumenta el síndrome burnout debido al COVID-19. ¿Qué es y cómo evitarlo? (2020). <https://blog.computrabajo.com.pe/empresa/aumenta-el-sindrome-burnout-debido-al-covid-19-que-es-y-como-evitarlo/>.
3. Ugaz J. En el Perú hay 12 Enfermeras por cada 10 mil habitantes. El Correo; 13. 2018.
4. Munhoz OL, Morais BX, Santos WMd, Paula CCd, Magnago TSBdS. Efectividad de la auriculoterapia para la ansiedad el estrés o el burnout en profesionales de la salud: metaanálisis en red. Revista Latino-Americana de Enfermagem. 2022; 30.
5. Oficina Internacional del Trabajo. SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo [Internet]. 2a ed. Ginebra: Valentina Forastieri; 2022. Estrés relacionado con el trabajo. Disponible desde: <https://cutt.ly/8SNwMnz>.
6. Meza MdRS, Meza CES, Vergaray JM. Síndrome de Burnout en el profesional docente en el marco de la Covid-19. Revisión Teórica. Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS. 2022; 4(2): 31--46 Disponible en: <http://www.editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/72>.
7. Tabares-Díaz, Yuranny Alejandra; Martínez-Daza, Viviana Alexandra; Matabanchoy-Tulcán, Sonia Maritza. Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. Universidad y Salud. 2020; 22(3): 265--279 Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-71072020000300265&script=sci_arttext.
8. Rojas-Solís, José Luis; Totolhua-Reyes, Bianca Areli; Rodríguez-Vásquez, Diana Jezabel. Síndrome de Burnout en docentes universitarios latinoamericanos: Una revisión sistemática. Espiral. Cuadernos del Profesorado. 2021; 14(29) Disponible en: <https://ojs.ual.es/ojs/index.php/ESPIRAL/article/view/4657>.
9. García-Vargas, Ma de Lourdes Elena; Marandula, Luis Toro; Ruiz, Héctor Daniel Molina; others. Burnout y musicoterapia: Una revisión de literatura. Tepexi Boletín Científico de

- la Escuela Superior Tepeji del Río. 2021; 8(16): 26--30 Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/7173>.
10. De Arco-Canoles O, Suarez-Calle K. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Univ Salud. 2018, 20(2):171-182. Disponible de: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>.
 11. American Psychological Association [Internet]. Los distintos tipos de estrés. 2020. Disponible desde: <http://www.apa.org/topics/stress/tipos>.
 12. Sanitas [Internet]. Tipos de estrés. 2021. Disponible desde: <https://cutt.ly/KSMayD7>.
 13. Slipak O. Estrés Laboral. Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica [Internet]. 1996 Dic [citado el 25 de noviembre del 2021]; 5(3). Disponible desde: https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm.
 14. Oficina Internacional del Trabajo. SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo [Internet]. 2a ed. Ginebra: Valentina Forastieri. 2020. Estrés relacionado con el trabajo; [citado el 24 de noviembre del 2021]; p. 33-60. Disponible desde: <https://cutt.ly/8SNwMnz>.
 15. Buitrago-Orjuela, Luz Angela; Barrera-Verdugo, Mayra Andrea; Plazas-Serrano, Lina Yessenia; Chaparro-Penagos, Catalina. Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá. 2021; 8(2): 131--146 Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>.
 16. Rojas-Solís, José Luis; Flores-Meza, Guadalupe; Cuaya-Itzcoatl, Irma Guadalupe. Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria. 2021; 15(1).
 17. Cruz-Zuñiga, Nereyda; Alonso Castillo, María Magdalena; Armendáriz-García, Nora Angélica; Lima Rodríguez, Joaquín Salvador. Clima laboral estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. Revista española de salud pública. 2022; 95: e202104057.
 18. Angulo, Darley Jhosue Burgos; Nivelá, Cecilia de Lourdes Díaz; Chiriguayo, Jorge Teodoro Aguirre; Zuñiga, Gloria Alexandra Peralta; de León, Tulio Alejandro Angulo;

- others. La relajación y estrés laboral en el personal docente: una revisión sistemática. *Lecturas: Educación Física y Deportes*. 2020; 25(266).
19. Vidal Lacosta, Víctor. El estrés laboral: análisis y prevención. *El estrés laboral*. 2019;; 1-176.
20. Mejia, Christian R; Chacon, Jhosselyn I; Enamorado-Leiva, Olga M; Garnica, Lilia Rosana; Chacón-Pedraza, Sergio Andrés; García-Espinosa, Yislem Analyn. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*. 2019; 28(3): 204--211.
21. Bada Quispe, Octavio Fermín; Salas Sánchez, Rosa María; Castillo Saavedra, Ericson Felix; Arroyo Rosales, Elizabeth Madeleine; Carbonell García, Carmen Elena. Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*. 2020; 18(6): 1138--1144.
22. Vargas, Miguel Angel Camacho. Medición del Síndrome de Burnout en policías: revisión de la literatura. *RECIAMUC*. 2023; 7(2): 422--437 Disponible en: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/1124>.
23. Caballol-Avendaño, Francisca; Flores-Hoyos, Alejandra; Guerra-Cruz, Josue; Morales-Vizcarra, Francisca; Reynaldos-Grandón, Katuska Lidice. Prevención del Síndrome de Burnout en enfermería en pandemia COVID-19: Una revisión sistemática. *Revista de Salud Pública*. 2021; 26(2): 48--59 Disponible en: <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/213588>.
24. Duarte, Reyna Jarelis Suárez; Sequeira, Lismarck Yohanny Campos; del Socorro Villanueva, Jenny; Castro, Concepción Mendoza. Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos Saberes y Prácticas*. 2020; 3(1): 104--119.
25. Ortiz Guzmán, Armando. El estrés laboral: Origen consecuencias y cómo combatirlo. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*. 2020; 15(3).
26. Delgado, María Tatiana Betancourt; Quijije, Wilson Fabricio Domínguez; Flores, Brandon Israel Peláez; Velázquez, María del Rosario Herrera. Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de COVID 19. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166. 2020; 4(3): 41--50.

27. Megias F, Serrano M. Enfermería en psiquiatría y salud mental I [Internet]. España: DAE; 2021. Disponible en: <https://biblioteca.enfermeria21.com/producto/enfermeria-en-psiquiatría-y-salud-mental-i-2021/>.
28. Bazan E. Psiquiatría comunitaria y atención primaria. Manual de psiquiatría [Internet]. 2021. 2(1): 1. Disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/libros/psicologia/manual_psiquiatr%C3%ADa/cap-31.htm.
29. Solís, José Luis Rojas; Reyes, Bianca Areli Totolhua; Vásquez, Diana Jezabel Rodríguez. Síndrome de Burnout en docentes universitarios latinoamericanos: Una revisión sistemática. Espiral. Cuadernos del profesorado. 2021; 14(29): 13 Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8058548>.
30. Bautista M, Rodríguez M. Relación entre estilos de vida y nivel de estrés en estudiantes de primer y noveno semestre de la Facultad de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa 2021 [Tesis de Licenciatura]. Arequipa, Perú: Universidad. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12920/11293/60.1472.EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
31. Chiavenato I. Evaluación del desempeño humano. 2022. 8va ed. McGraw-Hill. Disponible de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>.
32. Martínez, Cristina Pinel; Fuentes, María del Carmen Pérez; Martínez, José Juan Carrión. Investigación sobre el " burnout" en docentes españoles: Una revisión sobre factores asociados e instrumentos de evaluación. Bordón: Revista de pedagogía. 2019; 71(1): 115-131 Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6867414>.
33. Dávila, Modesto Rafael Baldeón; López, Liliana Rosa Janampa; Lucas, Jacqueline Alcira Rivera; Meza, Liliana Margot Santivañez. Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica: Burnout syndrome: A systematic review in Latin America. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades. 2023; 4(1): 1809--1831 Disponible en: <http://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/378>.

34. Rodríguez-Marulanda, Karina Patricia; Lechuga-Cardozo, Jorge Isaac. Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. Revista EAN. 2019;(87): 79-101.
35. Llerena, Natalia Angélica Boada. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. Journal of Economics Finance and International Business. 2019, vol. 3, no 1, p. 75-103. Disponible de: <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>.
36. Tapullima-Mori, Calixto; García, Gustavo Ramírez; Meléndez, Janina Saavedra. Síndrome de burnout en profesionales de la salud: una revisión sistemática durante la COVID-19. Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies. 2021; 2(4): 119-135 Disponible en: <https://www.journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/173>.
37. Obando, Jina Paola Burbano; Sánchez, Juan Pablo Sánchez; Mamian, Andry Yasmid Mera. Biomarcadores de estrés laboral en residentes: artículo de revisión. Revista Facultad Ciencias de la Salud: Universidad del Cauca. 2019; 21(2): 24--31 Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7253522>.
38. Araujo L. Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la dirección regional de transportes - región Junín - período 2018 [Tesis de maestría]. Lima: Centro de Altos Estudios Nacionales; 2018. Disponible de: <http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/caen/205/TESIS%20%20LUIS%20DONATO%20ARAUJO%20REYES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
39. Vives A. La responsabilidad social de la empresa en América. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo. 2020. Disponible de: <https://www.pwc.com/cl/es/publicaciones/assets/la-responsabilidad-social-de-la-empresa-en-america-latina.pdf>.
40. Travezaño S. Calidad de vida laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del Centro Médico Municipal de Jesús María-cuarto trimestre 2020 [Tesis de licenciatura]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2020. Disponible de: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1000/1/Samantha%20Bright%20Traveza%C3%B1o%20Aguiar.pdf>.

41. Martínez, Antonio Miguel Jara, et al. Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista venezolana de gerencia*. 2018, vol. 23, no 83, p. 740-760.
42. Karami, Abbas; Farokhzadian, Jamileh; Forughameri, Golnaz. Competencia profesional y compromiso organizacional de las enfermeras: ¿Es importante para la gestión de recursos humanos? *PloS uno*. 2018, vol. 12, n° 11, pág. e0187863. Disponible de: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0187863>.
43. Condemarín A. Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima [Tesis de maestría]. Lima. Universidad César Vallejo; 2018. Disponible de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5681/Condemar%c3%adn_VCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
44. Gaete, Margarita Ercilia Aravena; Sallán, Joaquín Gairín. Evaluación del desempeño docente: Una mirada desde las agencias certificadoras. *Profesorado Revista de Currículum y Formación del Profesorado*. 2021; 25(1): 297--317.
45. Galaz Ruiz, Alberto; Jiménez-Vásquez, Mariela Sonia; Díaz-Barriga, Ángel. Evaluación del desempeño docente en Chile y México. Antecedentes convergencias y consecuencias de una política global de estandarización. *Perfiles educativos*. 2019; 41(163): 177--199.
46. Yáguar S. El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil. [Tesis de Segunda Especialidad]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019.
47. García P, Hinojosa L, Jiménez A, Abeldaño R, Gracia G. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia Covid-19. *Rev. Salud Pública (Córdoba)*. 2020, 65-73. Disponible de: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332>.
48. Rojas F, Saldaña G. Estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020 [Tesis de licenciatura]. Ica: Universidad Autónoma de Ica. Tesis; 2020.. [Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en Psicología]. Disponible de:

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/930/3/F%C3%A1tima%20Pamela%20Rojas%20Garay.pdf>.

49. Guerra D. Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019 [Tesis de licenciatura]. Huancayo: Universidad Privada De Huancayo Franklin Roosevelt; 2019. [Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en enfermería]. Disponible de: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/195/INFLUENCIA%20DEL%20ESTR%C3%89S%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMER%C3%8DA%20EN%20SERVICIOS%20CR%C3%8DTICOS%20DEL%20HOSPITAL%20DE%20PAM>.
50. Choque M, López S. Estresores laborales y desempeño de las enfermeras, servicio de cuidados intensivos, Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa 2019. [Tesis de especialidad]. Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín; 2021. Disponible de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11988/SEchqumm%26choqumm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
51. Chambi P, Tito N. Factores de riesgo psicosocial relacionado con desempeño laboral en el personal profesional de enfermería. Hospital Honorio Delgado, Arequipa – 2019. [Tesis de licenciatura]. Arequipa. 2020. Universidad Nacional de San Agustín; 2020 Disponible de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10437/ENchpepa%26tisenj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
52. Vargas Mamani, José Daniel; Villanueva Villena, Valeria Marisol. Inteligencia emocional y estrés laboral en personal de salud del Centro de Salud Miraflores, Arequipa 2021 Arequipa: [Tesis para optar el Título Profesional de: Licenciado en Enfermería]; 2022 Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12920/11758/60.1486.EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
53. Stefany, Cavero Prado Karem; Glendy, Condor Orihuela Medalith; Cecilia, Ramos Salinas Esther; Altamirano, Mg Yudy Salazar. Síndrome de burnout en el profesional de enfermería del servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales en una clínica, marzo Lima; 2019 Disponible en:

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/808/Sindrome_CaveroPrado_Karem.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

54. Llagas Chafloque, María Graciela. Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima; 2018.
55. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P, others. Metodología de la investigación: McGraw-Hill Interamericana México; 2018.
56. Cavero et al. Síndrome de burnout en el profesional de enfermería del servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales en una clínica, marzo lima; 2018 Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/808/Sindrome_CaveroPrado_Karem.pdf?sequence=1&isAllowed=y.





ANEXO 01

CARTA DE PRESENTACIÓN



Universidad Católica
de Santa María

Facultad de
Enfermería

<http://www.ucsm.edu.pe> [facebook.com/ucsm.edu.pe/](https://www.facebook.com/ucsm.edu.pe/)

En la Ciencia y en la Fe está nuestra Fortaleza

Arequipa lunes, 03 de octubre de 2022

Carta N.º 104-FENF-2022

Señor
Dr. Wilfredo Víctor Gutiérrez Zarate,
Director del Hospital III Goyeneche
Presente. -

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a ustedes, para expresarles mi cordial saludo y a la vez presento a las señoritas:

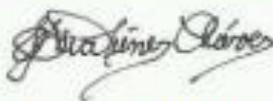
MEZA VILLEGAS LUCERO STEHEFFANY Y GUILLEN PACO ANDREA ALLISON

Egresada de la Escuela Profesional de Enfermería de nuestra Universidad, quien está elaborando el Proyecto de Tesis titulado: "RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GOYENECHE, AREQUIPA 2022".

En tal sentido, solicito a usted prestar el apoyo necesario con el fin que las Sras. Meza y Guillen pueda realizar su investigación, aplicar el instrumento de estudio y elaborar su tesis con la que optara el Título de Licenciada en Enfermería, cumpliendo con la función de Investigación Universitaria que demanda la Ley N.º 30220 y el propio Estatuto de nuestra Universidad.

Agradeciendo anticipadamente su valiosa colaboración, aprovecho la oportunidad para testimoniarles los sentimientos de mi estima personal.

Atentamente,



DRA. SONIA NÚÑEZ CHÁVEZ
DECANA DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA

SNCh/DFENF
Et.

ANEXO 02

AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN



GOBIERNO REGIONAL
AREQUIPA



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

PROVEIDO DE AUTORIZACION N° 070-2022-GRA/GRS/HG-OADI.-

Visto el **Doc N° 5075492 Exp: 3242103** con la aceptación de la Jefa del Departamento de Enfermería; con el visto bueno de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación, esta Dirección AUTORIZA a:

LUCERO STEFFANY MEZA VILLEGAS
ANDREA ALLISON GUILLEN PACO

Egresadas de la escuela profesional de enfermería de la Universidad Católica de Santa María, para que recaben información aplicando el instrumento de investigación para realizar el Proyecto de Tesis titulado **"RELACION ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GOYENECHE, AREQUIPA 2022"**, Y estará cargo de la facilitadora Lic. Lourdes Corrales Zevallos, según informa la Jefa del Departamento de Enfermería.

Arequipa, 17 de Octubre del 2022

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL H. GOYENECHE


.....
Wilfredo Victor Fernández Zárate
DIRECTOR
C.M.P. 35141 R.N.E. 17956

WVGZ/AM/ear.
CC. Archivo
DOC: 5076677
EXP: 3242103

Hospital Goyeneche Av. Goyeneche s/n. Telf. 231313. Tele Fax: 223501

ANEXO 03

CONSENTIMIENTO INFORMADO



Datos informativos:

Institución: Universidad Católica de Santa María

Investigadoras: Lucero Steffany Meza Villegas

Andrea Allison Guillén Paco

Título: “ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA 2022”.

Yo.....identificado con DNI..... Declaro haber sido informado(a) de manera clara, precisa y oportuna sobre los fines que busca la presente investigación titulada: “ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA 2022”.

Los datos obtenidos de mi participación serán finalmente considerados por las investigadoras, para ser procesados en secreto y en estricta confidencia respetando mi intimidad.

Por lo expuesto otorgo mi consentimiento a que se me realice el cuestionario.

Arequipade..... 2022

ANEXO 04

CUESTIONARIO DE MASLACH Y JACKSON (1986)

Edad: _____ años

Sexo: Masculino Femenino

Estado civil: Soltero conviviente casado separado

Nexo laboral: Contratado Nombrado CAS COVID

Objetivo: Obtener información que permite determinar el nivel de estrés laboral del personal de salud.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa de acuerdo con lo que considere adecuado.

Codificación del Inventario de Maslach Burnout Inventory

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	0	1	2	3	4	5	6
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada me siento fatigado	0	1	2	3	4	5	6
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	0	1	2	3	4	5	6
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	0	1	2	3	4	5	6

6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	0	1	2	3	4	5	6
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
10	Siento que me he hecho más dura con la gente	0	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrada en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	0	1	2	3	4	5	6
16	Siento que trabajar con contacto directo con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
18	Me siento estimado después de haber trabajado directamente con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera adecuada	0	1	2	3	4	5	6
22	Me parece que los familiares me culpan de algunos de los problemas de sus niños	0	1	2	3	4	5	6

Fuente: Cavero, et al (56)

ANEXO 05

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Objetivo del instrumento: Medir el desempeño Laboral del personal de salud.

Alternativas de evaluación:

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

N°	DIMENSIONES / ENUNCIADOS	Escala				
		1	2	3	4	5
CALIDAD DEL TRABAJO						
1	Produce o realiza un trabajo sin errores.					
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
3	Realiza un trabajo ordenado.					
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.					
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
6	Produce o realiza un trabajo metódico.					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.					
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.					
11	Puede trabajar independientemente.					
RESPONSABILIDAD						
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de					

	mejorar.					
13	Mantiene a su superior informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.					
14	Transmite esta información oportunamente.					
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Centro de Salud.					
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.					
TRABAJO EN EQUIPO						
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud.					
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud.					
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Centro de Salud.					
22	Conoce la Misión y Visión del servicio del Centro de Salud.					
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías					
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.					
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
COMPROMISO INSTITUCIONAL						
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas					

	de trabajo.					
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.					
29	Demuestra respeto a sus superiores.					
30	Demuestra respeto a sus colegas.					
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					

Fuente: Llagas (54),



ANEXO 06

CONSTANCIA



Hospital Goyeneche

*Gracias por confiar en nosotros:
La Calidad y la Excelencia es Nuestro Compromiso*



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”



GERENCIA DE SALUD AREQUIPA
HOSPITAL III GOYENECHÉ

CONSTANCIA



El Director General del Hospital III Goyeneche, hace constar que
doñas:

LUCERO STHEFFANY MEZA VILLEGAS
ANDREA ALLISON GUILLEN PACO



Bachilleres de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María, han realizado el estudio correspondiente y cumplido con las conclusiones, recomendaciones; para la realización del Proyecto de Tesis Titulado “RELACION ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA 2022”. Para optar el título profesional de licenciadas en Enfermería.



Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que crea convenientes.



Arequipa, 17 de Noviembre del 2022

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL III GOYENECHÉ

Willredo Kirpa Gutiérrez Zárate
DIRECTOR
C.M.P. 35119 R.N.E. 17956

WVGZ/YJM/ear.
036
DOC: 5176454
EXP: 3300771

Av. Goyeneche N° 100 - Teléfono: (054) 231313 - Telefax: (054) 223501
www.saludarequipa.gob.pe/goyeneche - www.hg.gob.pe - E-mail: hospitalgoyeneche@saludarequipa.gob.pe

ANEXO 07

MATRIZ DE DATOS

Edad	Sexo	Estado civil	Nexo laboral	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	SÍNDROME DE BURNOUT	calidad del trabajo	responsabilidad	trabajo en equipo	compromiso institucional	DESEMPEÑO LABORAL
3	2	3	1	3	3	1	2	2	2	1	1	1
3	2	1	2	3	3	1	3	1	1	1	1	1
3	2	2	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3
4	1	2	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1
2	2	3	1	3	3	1	3	2	2	2	1	1
2	1	1	2	3	3	1	3	2	1	2	1	1
3	2	2	2	3	3	1	3	2	1	2	1	1
3	2	4	1	3	3	1	2	2	1	2	1	1
2	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	1
3	1	2	1	3	3	1	2	2	1	1	1	1
3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3
3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3
3	2	2	1	3	3	1	2	2	2	2	1	1
1	1	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3
3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3
2	2	2	1	3	3	1	3	2	1	1	1	1
2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	2	1	1
3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	2	2
2	2	2	1	3	3	1	2	2	3	2	1	2
3	2	1	1	3	2	1	2	2	2	1	2	1
4	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3
2	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1
1	2	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1
2	2	1	1	3	3	1	3	3	2	1	1	2
2	6	4	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
3	2	4	1	3	3	1	2	2	2	2	1	1
3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	1	1
1	2	1	1	3	3	1	2	2	1	2	1	1
2	2	2	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1