



**DOI:** 10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.2-14

**URL:** <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/726>

**EDITORIAL:** Saberes del Conocimiento

**REVISTA:** RECIAMUC

**ISSN:** 2588-0748

**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Artículo de Investigación

**CÓDIGO UNESCO:** 32 Ciencias Médicas

**PAGINAS:** 2-14







## **Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019**

Work stress and the performance of nursing workers in the emergency service of the Regional Hospital II-2-Tumbes, 2019

Estresse no trabalho e atuação dos trabalhadores de enfermagem no serviço de emergência do Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019

**Elva Marisela Ramírez Labán<sup>1</sup>; Grevilli Marlitt García Godos Castillo<sup>2</sup>;  
Cecilia Isabel Silva Sandoval<sup>3</sup>; Luz María Delgado Medina<sup>4</sup>**

**RECIBIDO:** 15/11/2021 **ACEPTADO:** 05/12/2021 **PUBLICADO:** 30/01/2022

1. Docente; Departamento académico de Enfermería; Universidad Nacional de Tumbes; Tumbes, Perú; eramirezl@untumbes.edu.pe;  <https://orcid.org/0000-0002-5363-1880>
2. Docente Principal; Departamento Académico de Obstetricia; Universidad Nacional de Tumbes; Tumbes, Perú; ggarciac@untumbes.edu.pe;  <https://orcid.org/0000-0002-2689-7704>
3. Docente; Departamento Académico de Obstetricia; Universidad Nacional de Tumbes; Tumbes, Perú; csilvas@untumbes.edu.pe;  <https://orcid.org/0000-0002-6977-6566>
4. Docente; Departamento académico de Enfermería; Universidad Nacional de Tumbes; Tumbes, Perú; Idelgadam@untumbes.edu.pe;  <https://orcid.org/0000-0002-3439-1869>

### **CORRESPONDENCIA**

**Elva Marisela Ramírez Labán**  
eramirezl@untumbes.edu.pe

**Tumbes, Perú**

## RESUMEN

La investigación denominada Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019, tuvo como objetivo principal: determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes. Asimismo, la hipótesis planteada fue: Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes. Cabe señalar que esta investigación se enmarcó dentro del tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional transversal y un diseño no experimental; además la muestra estuvo conformada por 33 licenciados en enfermería pertenecientes al servicio de emergencia, a quienes se les aplicó dos instrumentos que evaluaron ambas variables la Escala para medir el estrés laboral y la Guía observacional del enfermero. Para el análisis estadístico se hizo uso de los programas estadísticos Excel y SPSS versión 23 y con el fin de comprobar las hipótesis planteadas se usó la correlación de Spearman. Los resultados obtenidos mostraron que Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2- Tumbes; teniendo los siguientes valores  $RHO = -.579$  y  $P = -.000$ .

**Palabras clave:** Estrés laboral, desempeño, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

## ABSTRACT

The research called Work Stress and the performance of nursing workers in the emergency service of one of the Regional Hospital II-2-Tumbes, 2019, had as its main objective: to determine the relationship between work stress and the performance of nursing workers of the emergency service of the Regional Hospital II- 2-Tumbes. Likewise, the hypothesis was: There is a significant inverse relationship between work stress and the performance of nursing workers in the emergency service of Regional Hospital II-2-Tumbes. It should be noted that this research was framed within the quantitative type, with a transversal descriptive-correlational level and a non- experimental design; In addition, the sample consisted of 33 nursing graduates belonging to the emergency service, to whom two instruments were applied that evaluated both variables the Scale to measure work stress and the nurse's Observational Guide. For the statistical analysis, the statistical programs Excel and SPSS version 23 were used and in order to verify the hypotheses raised, Spearman's correlation was used. The results obtained showed that there is a significant inverse relationship between work stress and the performance of nursing workers in the emergency service of Regional Hospital II-2-Tumbes; having the following values  $RHO = -.579$  and  $P = -.000$ .

**Keywords:** Work stress, performance, emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment.

## RESUMO

A pesquisa denominada Estresse no Trabalho e a atuação dos trabalhadores de enfermagem no serviço de emergência de um Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019, teve como objetivo principal: determinar a relação entre o estresse no trabalho e o desempenho dos trabalhadores de enfermagem do serviço de urgência do Hospital Regional II-2-Tumbes. Da mesma forma, a hipótese foi: Existe uma relação inversa significativa entre o estresse laboral e o desempenho dos trabalhadores de enfermagem no serviço de emergência do Hospital Regional II-2-Tumbes. Ressalta-se que esta pesquisa foi enquadrada no tipo quantitativo, com nível descritivo-correlacional transversal e delineamento não experimental; Além disso, a amostra foi composta por 33 egressos de enfermagem pertencentes ao serviço de emergência, aos quais foram aplicados dois instrumentos que avaliaram ambas as variáveis a Escala para mensurar o estresse no trabalho e o Guia Observacional do enfermeiro. Para a análise estatística foram utilizados os programas estatísticos Excel e SPSS versão 23 e para verificar as hipóteses levantadas foi utilizada a correlação de Spearman. Os resultados obtidos mostraram que existe uma relação inversa significativa entre o estresse laboral e o desempenho dos trabalhadores de enfermagem no serviço de emergência do Hospital Regional II-2-Tumbes; tendo os seguintes valores  $RHO = -.579$  e  $P = -.000$ .

**Palavras-chave:** Estresse no trabalho, desempenho, exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal.

## Introducción

Hoy en día el estrés se ha convertido en una enfermedad, ocasionado por la abundancia de trabajo, siendo necesario analizarlo ya que es uno de los primordiales componentes negativos que existen en un mundo donde las actividades laborales se realizan con rapidez, ocasionando que las personas se desgasten, generando problemas de salud, disminución de la productividad de los trabajadores y un alto porcentaje de ausentismo laboral.

El estrés como factor asociado al desempeño de los trabajadores, problema que afecta en todos los países a nivel mundial, dentro de ellos, los europeos, donde el estrés afecta seriamente la actividad en el trabajo, siendo Suiza el país más afectado con un 68% de trabajadores afectados; en Noruega, el estrés se presenta en un 31% y en Alemania representa el 28%. La OMS reportó que en todo el mundo, entre el 5% y 10% de los colaboradores que habitan los países a los que se les considera desarrollados, padecen de estrés laboral y en los países donde predominan las industrias es afectado por el mismo problema entre el 20% y 50% de la población, ocasionando problemas en la salud y disminución del funcionamiento de los trabajadores, debido a la falta de motivación, y poseer menos seguridad (Mac Donald, 2009)

En el continente americano la tasa de personas que padecen de agobio profesional aumenta cada año. El país argentino es uno de los más afectados. En México, más de la mitad de la población total padece de este problema, y esto se ha considerado que el agobio laboral es un conflicto de salud pública al que debe dársele soluciones (Macías, 2003).

Asimismo; las carreras de salud son las que presentan las más altas tasas de agobio laboral, específicamente los médicos y enfermeras. Es así, que en una investigación realizada en un sindicato de enfermería en Saste, el 80% de los evaluados que trabajan

en instituciones públicas sufrían de agobio laboral. El cual se evidenciaba en su trato con los usuarios, lo realizaban de una manera lenta, no prestando la atención correcta y tampoco tenían una buena capacidad al momento de tomar decisiones” (Aguado & Bátiz, 2013)

Por lo que se ha establecido que el cumplimiento laboral son las actividades o conductas que se perciben en los colaboradores y son relevantes para cumplir con los objetivos de una empresa, los que pueden evaluados conforme a la política de cada persona. Por otro lado, este cumplimiento puede completarse con las exigencias que deseen de cada colaborador y que las conlleve a los fines establecidos (García, 2001). Por ello se establece que los trabajadores del área de enfermería deben contar con ciertas particularidades y capacidades que les otorguen la facilidad de estar dispuestos a los cambios que surgen en su rama de trabajo. Se recomienda que también deben contar con un compromiso responsable frente a las reglas establecidas, por eso es necesario que se ofrezcan condiciones adecuadas para el cumplimiento de sus labores (Dávalos, 2005).

El análisis del cumplimiento laboral va a determinarse a través de dimensiones y categorías que forman la construcción del desempeño; las dimensiones existentes serán las encargadas de comunicar a los trabajadores los números y cualidad respecto a la función que se espera por parte de ellos, pues se ha demostrado que una persona realiza todo lo que se le va a evaluar y luego compensar; diferenciar los conflictos existentes es importantes para mejorar las conductas de alguien (Chinchilla, 2007).

Se tomó en cuenta una jornada diaria para la sustentación de este estudio, se analizó lo que ocurre diariamente en el área de emergencias del Hospital Regional II-2- Tumbes, observándose que existen diversas causas de estrés, así como desde el enfoque asistencial, causas de desajuste del personal,

mala organización, carencia de los recursos humanos dicho establecimiento, evidenciándose en la poca eficiencia y eficacia de la práctica profesional. También se evidenció que en dicha institución las condiciones de trabajo son inadecuadas, existiendo exceso de trabajo, originando que se pongan en peligro la salud física, mental y social. Por otro lado, el hacinamiento de pacientes, constituyen también una carga mental para los profesionales de Enfermería que dicho sea de paso nadie se preocupa por la salud mental de cada uno de los trabajadores.

Ante esta problemática se enfrenta el personal de enfermería, originando estrés, ocasionando una reacción defensiva, generando enfermedades. Se espera que esta investigación admita conocer algo más de la realidad del servicio de emergencia para contrarrestar el agobio y a la vez permitan optimizar el cumplimiento laboral y así poder ofrecer servicio con calidad, en beneficio de los usuarios externos como de los internos.

La OIT (Organización Internacional de Trabajo), determina al agobio como una enfermedad donde peligra la estabilidad económica de cada país, pues esto no sólo trae consecuencias negativas en el desarrollo industrial sino también el estado sanitario de los colaboradores, es por esto que debe impulsar la correcta implementación de los ambientes laborales según las exigencias de los colaboradores, método que podrá aumentar su competitividad a corto plazo (Lugo, 2010).

Cuando se presentan situaciones de agobio laboral, hay algunos síntomas que afectan a la persona en distintas áreas. A nivel cognitivo: Se demuestra falta de seguridad, miedo, incapacidad para reconocer los errores cometidos, inconveniencias al razonar sobre algo, estudiar o prestar atención. En lo fisiológico: Sudoración excesiva y sin motivo alguno, cefalea, ardencias estomacales, rigidez de los músculos, problemas respiratorios, vómitos, náuseas. En lo mo-

triz: Se aleja de las situaciones que pueden ponerlo en peligro, movimientos motrices repetitivos, excesos al comer, fumar o beber; parálisis, disfemia, llantos sin motivo (Comisión Europea, 1999).

Según el tiempo de durabilidad del estrés encontramos dos clasificaciones: El estrés agudo y el estrés crónico. La primera clasificación hace referencia al tipo de estrés común, que se origina por las peticiones y presiones futuras; este tipo de estrés genera agudeza en los estímulos y excitación en pequeñas porciones, pero es muy agobiante.

La segunda clasificación, se evidencia todos los días, este tipo de estrés va a degenerar el cuerpo, el intelecto y la propia vida; es aquel tipo de estrés de las personas pobres, de los que son miembros de familias separadas, de matrimonios infelices o de un puesto laboral que no se desea, también de los problemas económicos, de las religiones, razas. Se intensifica cuando el individuo cree que ya no tiene salida ante un suceso determinado; así como también le hace creer a la persona que sus problemas no tendrán fin y está por encima de lo máximo que se puede soportar. En el contexto laboral, se da cuando las labores se llevan a cabo bajo presión y condiciones estresantes (Durand, 2003).

Dentro de los tipos de estrés profesional, existen dos tipos: El episódico y el crónico, que pueden evidenciarse cuando el individuo se enfrenta a determinadas situaciones (Caballero, 2001). El ambiente de trabajo inadecuado, aquí están los estresores del contexto físico como carencia o exceso de luz, ruidos molestos, vibraciones, aire acondicionado o contaminado, baja o alta temperatura. La sobrecarga de trabajo, es el estrés que se origina por estimulación como necesidades imperantes de origen psicosensores, son continuas y varían, también van a buscar una adaptación que va más allá de los límites. Alteración del ritmo biológico, es el desequilibrio generado por

las secreciones de las hormonas, el ciclo onírico y el ritmo metabólico; va a necesitar-se de un buen nivel de adaptación que genera irritabilidad y descontrol en las áreas sociales, conyugal y sexual. Por último, está el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad, originado por las numerosas y distintas responsabilidades adquiridas, el trabajo en exceso, la falta de control, tensión psíquica regular, la competencia y el nivel de adaptabilidad a situaciones nuevas y procesos imprecisos. Sin embargo, la literatura hace otras clasificaciones que van a detallarse a continuación.

Por otra parte, los efectos del estrés pueden clasificarse en: Eustrés (estrés positivo) es aquel donde la persona se relaciona con su agente estresor, pero su mente se mantiene libre, por otro lado, va a preparar al organismo para que funcione correctamente. En esta condición la persona va a generar emociones de equilibrio, alegría, bienestar, vivencias agradables. Una persona que tiene Eustrés va a ser creativo y tendrá un nivel motivacional mientras realiza sus actividades diarias dentro y fuera de su trabajo. La persona dará a conocer sus habilidades especiales, tendrán iniciativa propia y sabrán enfrentarse y darles solución a los conflictos. Quienes se estresan de forma positiva pueden tener en su trabajo, buenos resultados en su vida amorosa, buenas relaciones sociales, gestos de simpatía, entre otros (Huber & Gunther, 1980).

Y en el Distrés (estrés negativo) es el tipo de estrés desfavorable. Va a generar una sobrecarga de trabajo que no podrá ser asimilado, lo que va a traer como consecuencias desequilibrios en el aspecto fisiológico y psíquico, que a la vez generarán disminuciones en la productividad de la persona, incidencia de enfermedades y envejecimiento rápido. Es aquello que genera un sentir negativo. Las personas que tienen distrés tendrán un negativo contexto laboral, problemas familiares, duelos, entre otros. Cuando las exigencias de las personas sobrepasan sus límites y sus habilida-

des de hacer frente, se genera un estrés desfavorable. Éste puede ocasionar bajo rendimiento en el trabajo y hasta la pérdida total del mismo (García, 1991).

La investigación se desarrolló con la finalidad de conocer las principales causas que lo estimulan, los efectos que se producen en el cumplimiento laboral de los colaboradores y la aplicación de estrategias que permitirán disminuir el nivel estresores laborales, además de proponer un método de acción para la ejecución de las alternativas a modo eficaz, pues permitirá a los altos directivos tomar decisiones de atención y programación de horarios en función a los desgastes físicos y emocionales de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- Tumbes.

En lo metodológico la investigación propuso dos instrumentos que fueron sometidos a pruebas de confiabilidad para ser aplicados a la muestra de tal manera que asegure que los resultados hayan sido validados, asimismo estos instrumentos pueden ser utilizados por otros investigadores previa adaptación a su realidad.

### **Método**

Se utilizó el enfoque cuantitativo, tuvo un procedimiento en secuencia, muy minucioso, con deducciones y analizar un contexto de forma objetiva; las conclusiones obtenidas en el estudio ayudaron a generar más conocimientos. El diseño que se seleccionó es el no experimental sin manipulación de ninguna de las variables a propósito, sólo hicieron observaciones acerca de los acontecimientos tal y como han ocurrido, después se analizaron.

Se trató de una investigación de tipo descriptiva - correlacional transversal, la población se conformó por los 33 licenciados en enfermería que laboraban en el área de emergencia y se tomó de manera intencional la misma para la muestra.

Se evaluó a través de la encuesta, técnica que permitió la recolección de datos cualitativos que el evaluado dio a conocer. Y a través del cuestionario se obtuvo los resultados obligatorios.

La variable de agobio laboral fue evaluada a través de la “Escala para medir el estrés laboral”, que estuvo conformada por 22 preguntas que se dividieron en tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal); a la vez este instrumento tuvo con una composición de escala de Likert: 1 (totalmente de acuerdo), 2 (de acuerdo), 3 (indeciso), 4 (en desacuerdo) y 5 (totalmente en desacuerdo).

Para la evaluación de la segunda variable, cumplimiento laboral, se tomó como referencia un modelo del MINSA llamado “Guía observacional del enfermero”, el cual consta de 40 preguntas divididas en ocho dimensiones (planificación/colaboración, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales, cumplimiento de normas). La herramienta que se aplicó se sometió a juicio de tres expertos quienes dieron aceptado como instrumento de la investigación, a la vez se calificó y se brindaron las correspondientes sugerencias que consideraron para que esta validez sea oficial.

La confiabilidad de un instrumento de medición es el nivel en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales; este se obtiene aplicando el Alfa de Cronbach (Hernández y cols., 2014), cuyos valores oscilan entre cero y uno, donde el valor cero refiere a una nula confiabilidad y el valor uno refiere una alta confiabilidad. Se realiza a través de la prueba piloto y los resultados de esta prueba fueron. Instrumento de estrés laboral con 22 ítems = ,730 (Buena confiabilidad) Instrumento de desempeño laboral con 26 ítems = ,843 (Buena confiabilidad)

Teniendo la aprobación del trabajo de investigación se procedió a solicitar el permiso correspondiente a la institución y a la autoridad respectiva del área a trabajar. Una vez obtenido el permiso, se coordinó la fecha para aplicar los cuestionarios correspondientes, y posterior a eso se procedió a encuestar, teniendo en cuenta para ello los criterios de inclusión y la firma del consentimiento informado, se les informó claramente los objetivos de la investigación a los participantes, además se les explicó cada instrumento y se resolvió todas las dudas e interrogantes que se suscitaban, y luego se procedió a aplicar las escalas. Finalmente, se les extendió el agradecimiento respectivo por la colaboración en este estudio.

Tras la aplicación de los cuestionarios se procedió a codificar los instrumentos para poder realizar el vaciado de datos a hojas de Excel, según las indicaciones expuestas en las fichas técnicas, después se trasladaron los datos al programa de estadística SPSS versión 23 y con ellos se construyeron las tablas de frecuencia simple y se comprobaron las hipótesis usando la correlación se Spearman debido a que las variables son de tipo cualitativo y de escalas ordinales. De igual manera para la explicación de los resultados se usaron tablas de frecuencias y gráficos estadísticos que se analizaron e interpretaron de la manera correcta, sirviendo estos como la base para las discusiones y la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

## **Resultados**

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes.

**Tabla 1.** Distribución de frecuencia de las variables estrés laboral y desempeño de los trabajadores.

Variable estrés laboral	Variable desempeño							
	Alta		Regular		Bajo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Medio	0	0.0%	26	78.8%	3	9.1%	29	87.9%
Bajo	0	0.0%	3	9.1%	1	3.0%	4	12.1%
Total	0	0.0%	29	87.9%	4	12.1%	33	100.0%

**Fuente:** Cuestionario estrés laboral y desempeño

Los resultados de la tabla 2, nos señala que el 78,8% de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II que fue evaluado presentan un nivel medio de estrés laboral así como un nivel regular de desempeño lo que indica que la mayor parte de los trabajadores presentan en algunos momentos sintomatología física y psicológica del estrés laboral caracterizado por malestar general, dolor de cabeza, cansancio general, decaimiento y poca motivación hacia el trabajo esto está generando un regular desempeño situación que se puede evidenciar en la calidad del trabajo que se realiza. Por otro lado, el 9.1% presenta bajo nivel de estrés sin embargo su desempeño laboral es regular.

**Tabla 2.** Distribución de frecuencia de la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño de los trabajadores.

Dimensión agotamiento emocional	Variable desempeño							
	Alta		Regular		Bajo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Medio	0	0.0%	19	57.5%	2	6.0%	21	63.6%
Bajo	0	0.0%	10	30.3%	2	6.0%	12	36.4%
Total	0	0.0%	29	87.9%	4	12.1%	33	100.0%

**Fuente:** Cuestionario estrés laboral y desempeño

La tabla 2 podemos observar los datos descriptivos referidos a la dimensión agotamiento emocional y el desempeño del trabajador de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II, podemos evidenciar que un poco más de la mitad de los evaluados 57,5% puntuó nivel medio de agotamiento emocional; lo que nos lleva a pensar que la mayoría de los colaboradores tienen la sensación de no poder dar más de uno mismo a las personas que atiende lo que les genera cansancio fatiga física y psíquica esto con lleva a un desempeño regular según la evaluación realizada. Por otro lado, los que presentaron nivel bajo de agotamiento emocional se ubican en un nivel desempeño regular 30.3%.

**Tabla 3.** Distribución de frecuencia de la dimensión realización personal y la variable desempeño de los trabajadores.

Dimensión realización personal	Variable desempeño							
	Alta		Regular		Bajo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Medio	0	0.0%	27	81.8%	4	12.1%	31	93.9%
Bajo	0	0.0%	2	6.1%	0	0.0%	2	6.1%
Total	0	0.0%	29	87.9%	4	12.1%	33	100.0%

**Fuente:** Cuestionario estrés laboral y desempeño

La tabla 3, se muestran los datos descriptivos referidos a la dimensión realización personal y el desempeño del trabajador de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II, podemos evidenciar más de las tres cuartas partes de los evaluados 81.8% presentan un nivel medio de realización personal al igual que un nivel regular de desempeño; lo que nos indica que gran parte de los trabajadores en algunos momentos han presentado respuestas negativas, falta de interés, desmotivación, disminución de la autoestima, inseguridad para alcanzar metas u objetivos, o simplemente su anulación, esto podría estar generando desempeño regular en la población evaluada.

**Tabla 4.** Distribución de frecuencia de la dimensión despersonalización y la variable desempeño de los trabajadores.

Dimensión despersonalización	Variable desempeño							
	Alta		Regular		Bajo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Medio	0	0.0%	20	60.6%	1	3.0%	21	63.6%
Bajo	0	0.0%	9	27.2%	3	9.1%	12	36.3%
Total	0	0.0%	29	87.9%	4	12.1%	33	100.0%

**Fuente:** Cuestionario estrés laboral y desempeño

En la tabla 4 se describen los datos referidos a la dimensión despersonalización y el desempeño del trabajador de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II, como se observa un poco más de la mitad de los evaluados 60,6% presentan un nivel medio de despersonalización al igual que un nivel regular de desempeño; lo que nos indica que más de la mitad de los trabajadores suelen presentar sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los pacientes acompañado de un incremento en la irritabilidad y mal trato; esto genera un desempeño en sus labores regular. Por otro lado el 27,2% presentó nivel bajo de despersonalización y nivel regular de desempeño.

### Prueba de normalidad de datos

En el presente estudio se realizó el análisis inferencial para contrastar las hipótesis; previa a esto se ha verificado la distribución normal de los datos correspondientes a las variables: estrés laboral y desempeño, así como sus dimensiones. Se ha utilizado la prueba de Sha-



piro Wilk (poblaciones menores a 50) ponen en evidencia ausencia de distribución normal porque la probabilidad de significancia en las dos variables es menor de 0.05 por lo tanto, se tomó la decisión de utilizar estadística no paramétrica, específicamente la prueba de correlación de rango de Spearman para la comprobación de hipótesis.

**Tabla 5.** Distribución normal de las variables mediante la prueba de Shapiro Wilk.

Variables	Estadísticos	GL	$p$
Estrés laboral	,123	33	,002**
Agotamiento emocional	,234	33	,003**
Realización personal	,122	33	,000**
Despersonalización	,213	33	,000**
Desempeño	,190	33	,000**

**Fuente:** Cuestionario estrés laboral y desempeño

**\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).**

Los resultados estadísticos de correlación a través de la prueba estadística no paramétrica de Spearman aplicada al grupo investigado muestra un coeficiente de correlación de -0.579 (correlación negativa inversa y considerada) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, lo que nos indica la presencia de relación significativa inversa entre las variables; por lo tanto se acepta que existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes.

Los resultados estadísticos de correlación a través de la prueba estadística no paramétrica de Spearman muestra un coeficiente de correlación de -0.546 (correlación negativa considerada e inversa) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, lo que nos indica la presencia de relación significativa inversa; por lo tanto se acepta la hipótesis específica se que existe relación significativa inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.

En cuanto a la existencia de relación significativa entre la realización personal y el des-

empeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019 se acepta con un coeficiente de correlación de 0.672 (correlación positiva y considerable) y se acepta que existe relación significativa inversa entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes, 2019 puesto que se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.712 (correlación negativa, considerable e inversa) a través de la prueba estadística no paramétrica de Spearman.

Los resultados de la tabla 1, nos señala que el 78,8% de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II presentan un nivel medio de estrés laboral así como un nivel regular de desempeño lo que indica que la mayor parte de los trabajadores presentan en algunos momentos sintomatología física y psicológica del estrés laboral caracterizado por malestar general, dolor de cabeza, cansancio general, decaimiento y poca motivación hacia el trabajo, lo que genera un regular desempeño evidenciado en la calidad del trabajo que se realiza. Asimismo, según este estudio existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional

II- 2-Tumbes. De acuerdo al fundamento teórico, según Maslach y Jackson (1986), define al estrés laboral más que una enfermedad física, sino una alteración del bienestar que además de afectar al trabajador en forma individual afecta a su entorno, y se evidencia mediante el agotamiento emocional gradual, lo que llevará a que se pierda la motivación y el surgimiento de emociones inadecuadas y de fracaso.

Desde otra perspectiva, según Chiavenato (2000) señala que el desempeño del trabajador se define como la eficacia de éste, dentro de la organización y que va a depender de su conducta y de los resultados conseguidos. Resultados similares se hallaron en el estudio de Pachas (2016), realizado en el Servicio de Emergencia en Lima, trató sobre el agobio laboral de los colaboradores de enfermería de dicha área. Su objetivo principal fue hallar la correspondencia entre agobio laboral y cumplimiento profesional de los trabajadores de enfermería. Los resultados arrojaron que el agobio laboral se correlaciona inversamente con el cumplimiento profesional, teniendo un coeficiente de correlación negativo alto  $r=0.782$ , con un  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ), el cual acepta la hipótesis planteada. También se concluye que, el agobio laboral interviene de manera significativa en su trabajo.

En la tabla 2 podemos observar que el 57,5% de los evaluados puntuó nivel medio de agotamiento emocional; lo que nos lleva a pensar que la mayoría de los colaboradores tienen la sensación de no poder dar más de uno mismo a las personas que atienden, lo que les genera cansancio, fatiga física y psíquica, llevándolos a un desempeño regular. Asimismo se obtuvo una correlación negativa considerada e inversa ( $p=0.000$ ), lo que nos indica que existe relación significativa inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores. Respecto al marco teórico, Maslach y Jackson (1986) definen al agotamiento emocional como el cansancio en el área física y psicológica, evidenciado como aquella percepción de

no otorgar más de sí mismo a los pacientes, lo que genera agotamiento físico y psíquico, o la combinación de los dos. Por otro lado, Campbell, Mc Cloy, Oppler y Sager (1993) señalan que el desempeño es sinónimo de comportamiento y por eso es algo tangible, agregando que aquellos comportamientos son importantes para la empresa, bajo la observación de las personas, puede evaluarse en condiciones según la habilidad de cada trabajador, o sea su capacidad de colaboración. Resultados similares se hallaron con Campoverde y Guamán (2014), quienes realizaron un estudio en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de La Ciudad de Milagro, donde su tema a desarrollar fue el agobio y sus consecuencias en el cumplimiento laboral del personal de las áreas de medicina y enfermería de dicho establecimiento. El objetivo final fue evaluar cómo afecta el agobio y sus consecuencias en el cumplimiento laboral del personal de las áreas de medicina y enfermería de dicho establecimiento. Tras el análisis de los resultados pudo concluirse que, el 73% de la población evaluada presenta agobio por las irregularidades en sus horarios laborales, el 59% determina que hay mucha presión en las tareas encomendadas, la mitad de ellos señala que en muy pocas ocasiones reciben reconocimientos, el 62% indica que discutir con sus compañeros les produce agobio y el 35% señala que su labor interfiere en su círculo familiar y social. Entonces se finaliza diciendo que los colaboradores del IESS se exponen a altos niveles de agobio y que este problema se acrecienta por la falta de estrategias y métodos que lo eliminen.

En la tabla 3, podemos evidenciar que el 81.8% de los evaluados presentan un nivel medio de realización personal al igual que un nivel regular de desempeño; lo que nos indica que gran parte de los trabajadores en algunos momentos han presentado respuestas negativas, falta de interés, desmotivación, disminución de la autoestima, inseguridad para alcanzar metas u objetivos, o

simplemente su anulación, esto podría estar generando desempeño regular en la población evaluada. Se obtuvo una correlación positiva y considerable ( $p=0.000$ ), lo que nos indica que existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores. Respecto al marco teórico, Maslach y Jackson (1986) definen la disminución de la realización personal como aquella que nace al verificarse que los pedidos que se le hacen sobrepasan la habilidad para atenderlas de forma eficaz. Hipotetiza respuestas negativas a nivel personal y laboral, evitar las relaciones individuales y laborales, el bajo desempeño en el trabajo, resistencia a la presión y un nivel bajo de autoestima. En consecuencia, se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, ausentarse y el abandono de la profesión, son síntomas claros de esta enfermedad laboral. Por otro lado, el desempeño profesional es considerado por Ardon (2003) como el nivel en que un trabajador logra cumplir con los objetivos de las funciones y actividades encomendadas en su trabajo, haciendo uso de los medios y recursos necesarios con eficacia

Resultados distintos se hallaron en Chacón (2017), quien realizó su tesis en el Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima, donde su tema a desarrollar fue el agobio laboral y su correlación con el cumplimiento profesional en los trabajadores técnicos de emergencia de dicho establecimiento. Concluyéndose que, la dimensión de la variable del agobio laboral que tiene el porcentaje más alto en nivel de estrés es la de Realización Personal.

La tabla 4, describe que el 60,6% de los evaluados presentan un nivel medio de despersonalización al igual que un nivel regular de desempeño; lo que nos indica que más de la mitad de los trabajadores suelen presentar sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los pacientes acompañado de un incremento en la irritabilidad y mal trato; esto genera un

desempeño en sus labores regular. Se obtuvo una correlación negativa considerable e inversa ( $p=0.000$ ), lo que nos indica que existe relación significativa inversa entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores. Respecto al marco teórico, Gil-Monte y Peiró (2007), al hablar de la dimensión despersonalización, definieron a este término como la “deshumanización de la persona”, que da rasgos de alguien que predomina en él la insensibilidad y actitudes cínicas frente a los pacientes y centro de trabajo. Por otro lado, Faría, citado por Pedraza, Amaya y Conde (2010), considera al desempeño como “el producto de las conductas de los colaboradores frente a las labores que realizan, sus encargos y tareas; va a depender de un procedimiento regulador entre él y la organización”. Resultados similares se hallaron en el estudio de Cremades (2016), quien realizó su tesis sobre la consecuencia del agobio laboral sobre el servicio de enfermería. Su objetivo principal fue hallar los factores que generan agobio laboral en las áreas médicas. Como resultado se observa que lo que les ocasiona el estrés se debe a que el 77.27% indicaron que tienen sobrecarga de trabajo, el 63.63% indicaron que existen suspensiones regulares en el cumplimiento de sus actividades, el 50% realiza varias tareas a la vez, el 59.09% carecen de lapsos para algunos pacientes y 50% es ocasionado por errores propios en la atención con sus pacientes.

## Conclusiones

1. Existe relación de tipo significativo inverso entre el estrés laboral y el cumplimiento de los trabajadores del área de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes.
2. Se encuentra correspondencia significativa inversa entre el cansancio emocional y el cumplimiento de los trabajadores del sector de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes, 2019.

3. Hay correlación de tipo significativo entre la ejecución individual y el cumplimiento de los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.
4. Existe una correspondencia significativa e inversa entre la despersonalización y el cumplimiento de los colaboradores del área de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019.

La directiva o jefatura del área debe presentar un organigrama para que todos estén enterados de cómo opera la organización e informar sobre los objetivos de cada puesto para que todos los trabajadores tengan claros sus roles.

Se debería distribuir tareas a los trabajadores de manera equitativa, de acuerdo a sus habilidades, conocimientos y recursos disponibles, asimismo generar espacios comunicativos para informar la evaluación del desempeño de manera constante, además de reconocer sus aportaciones, a través de comentarios constructivos y oportunos, también ayudaría a mejorar la situación establecer objetivos y otorgar recompensas al alcanzarlos, así como dar oportunidades de promoción o desarrollo, fomentar el trabajo en equipo y un entorno tranquilo y agradable, para que de esta manera se apoyen y aprendan unos de otros y destinar un área en la que los trabajadores puedan descansar y alejarse de las preocupaciones, ya sean laborales como personales, y que los lleven a niveles altos de estrés.

## **Bibliografía**

- Aguado M, Bátiz A. (2013). El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual. *Med. Secur. Trab* [Internet]; 59(231): 259-275. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2013000200006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000200006). Revisada: setiembre – octubre 2017
- Ardon C. (2003). Análisis del debate actual sobre las diferentes perspectivas de calidad de vida. Madrid: Editorial Síntesis S.A.

- Caballero, M. (2001). "Prevalencia y factores asociados al burnout en un área de salud", *Atención Primaria/Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria*, 27,303-7.
- Campbell J., McCloy R., Oppler S., y Sager C. (1993). *A theory of performance*. In N. Schmitt & W.C. Borman (Eds.), *Personnel selection*. Jossey-Bass: San Francisco.
- Campoverde G., y Guamán F. (2014). "El estrés y su incidencia en el Desempeño Laboral del Personal de Planta: Médicos Y De Enfermería Que Trabajan En El Hospital Del Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social De La Ciudad De Milagro". [citado 19 de septiembre de 2019]; Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2024>.
- Chacón L. (2016). Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal técnico de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue,. *Univ César Vallejo* [Internet]. 2017 [citado 18 de septiembre de 2019]; Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21987>.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá, Colombia; Mc GrawHill.
- Chinchilla K. (2007). Un sistema de evaluación del desempeño: aspectos a considerar en su diseño; 2005. Extraído de <http://www.5campus.org/leccion/sievade>. Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. & Schuler, R.. *La gestión de los recursos humanos* (3ª ed.). Madrid, España: McGraw-Hill.
- Cremades J. (2016) Repercusión del estrés laboral sobre la atención de Enfermería. [citado 3 de octubre de 2019]; Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/54317>.
- Comisión Europea (1999). *Estrés laboral para la prevención de riesgos laborales*. España, s.n.
- Durand J. (2003). "Nivel de Estrés en las Enfermeras de y COLB. los servicios de salud en los Hospitales Nacionales de Salud de Lima – Metropolitana" En *Anales de la Facultad de Medicina*.
- García, M. (2001). La importancia de la evaluación del desempeño. *Revista proyecciones*. Año 2 Número 9 Febrero-Marzo. <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/proy/n9/exaula/mgarcia.html>.
- García, M. (1991). Burnout en profesionales de enfermería de centros hospitalarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 7, 3-12.
- Gil-Monte P., Peiró J. (2007). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis S.A.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Metodología de la Investigación. Quinta edición.

Huber K. y Gunther M. (1980). Estrés y Conflictos Editorial Paraninfo.

Lugo R. (2010). Factores de riesgos asociados al síndrome de Burnout en los enfermeros de los Hospitales EsSalud y Víctor Ramos Guardia-Huaraz [tesis de maestría]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

Mac Donald, A. (2009) .El estrés laboral en los países europeos y en américa latina. Mercosur abc. Disponible en: <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14> [2014, 10 de diciembre].

Macías M., Fernández J., Hernández R., Cueto A., Rancano I., Siegrist, J. (2003). Evaluación del estrés laboral en trabajadores de un hospital público español. Estudio de las propiedades psicométricas de la versión española del modelo "Desequilibrio Esfuerzo - Recompensa" Medicina clínica; 120 (17), p. 652 - 657. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-medicina-clinica-2-articulo-evaluacion-delestres-laboral-trabajadores-13047317>.

Maslach, C. y Jackson, S. (1986) The Maslach Burnout Inventory. (Zaed) Palo Alto, Consulting Psychologists Press; (Versión Española adaptada por Nicolás Seisdedos Cubero, TEA 1987).

Pachas M. (2016) Estrés Laboral Del Personal De Enfermería Y El Desempeño Profesional En El Servicio De Emergencia Del Hospital José Casimiro Ulloa. 2016. Univ César Vallejo [Internet]. [citado 3 de octubre de 2019]; Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5743>.

Peraza, E.; Amaya, G.; Conde, M. (2010) Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista Ciencias Sociales; 16 (3). Recuperado de <http://bit.ly/2bwNKXD>.

### CITAR ESTE ARTICULO:

Ramírez Labán, E. M., García Godos Castillo, G. M., Silva Sandoval, C. I., & Delgado Medina, L. M. (2022). Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. RECIAMUC, 6(1), 2-14. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(1\).enero.2022.2-14](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.2-14)



CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0.