



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Relación entre estrés y servicio profesional de salud en
Policlínico San Conrado de los Olivos, 2022

**Trabajo académico para optar el título de especialista
en Enfermería en Salud Ocupacional**

Presentado por:

Torres Taipe, Pilar

Código ORCID: 0000-0001-7626 - 6663

Asesora: Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

Código ORCID: 0000-0001-5001-4388

Línea de Investigación General: Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

2022

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Torres Taipe, Pilar, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad de Enfermería en Salud Ocupacional de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Relación entre estrés y servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de los Olivos, 2022”, Asesorado por La Docente Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee, DNI N° 43575794, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-5001-4388>, tiene un índice de similitud de 13 (Trece) %, con código oid:14912:205995109, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor(a)
 Torres Taipe, Pilar
 DNI N° 09730079



.....
 Firma de Asesor(a)
 Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee
 DNI N° 43575794

Lima, 09 de Junio de 2022

DEDICATORIA

El estudio presente se lo dedico ante todo al altísimo que todo lo hace posible, a mis padres por su afecto, soporte y aliento permanente, y a los catedráticos perfilaron mis competencias profesionales.

AGRADECIMIENTO

A mi Alma Máter Universidad Norbert Wiener, por darme la oportunidad de proseguir con éxito mi profesionalización en segunda especialidad; a la Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña, por sus sabias recomendaciones de asesoría que permitieron la culminación de esta investigación.

Asesora: Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5001-4388>

JURADO

Presidente : Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda

Secretario : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth

Vocal : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

ÍNDICE

RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológica	5
1.4.3 Practica.....	6
1.5. Limitaciones.....	6
1.5.1. Temporal.....	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Recursos.....	6
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas.....	10
2.3. Hipótesis	16

2.3.1 Hipótesis general.....	16
2.3.2 Hipótesis específicas.....	16
3. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Método de la investigación	17
3.2. Enfoque de la investigación.....	17
3.3. Tipo de investigación.....	18
3.4. Diseño de la investigación	18
3.5. Población, muestra y muestreo	19
3.6. Variables y operacionalización	21
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.7.1 Técnica.....	24
3.7.2 Descripción de instrumentos.....	24
3.7.3 Validación.....	25
3.7.4 Confiabilidad	26
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	26
3.9. Aspectos éticos.....	27
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	29
4.1. Cronograma de actividades.....	29
4.2. Presupuesto	30
5. REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	39
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	40
Anexo 2: Instrumentos.....	41

Anexo 3: Hoja de consentimiento informado 44

RESUMEN

La especialidad de enfermería en Salud Ocupacional va siendo cada vez más relevante, debido a reconocer el desempeño de los trabajadores en un adecuado entorno de trabajo, emocional, mental, e institucional, a fin de elevar su calidad de vida y autoestima; no obstante, en el servicio profesional de salud, la excesiva demanda de atenciones, la exigencia por encima de sus conocimientos, destrezas o expectativas; le ocasionan ansiedad, depresión, desmotivación e insatisfacción; un estrés que influye en el grado de desempeño del profesional de enfermería.

OBJETIVO: Establecer la relación que hay entre el estrés y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.

MATERIALES Y MÉTODOS: La investigación será cuantitativa, de tipo aplicada, descriptiva-correlacional, no experimental y transeccional. La población muestra de estudio será de 42 enfermeros. La técnica será la encuesta y los instrumentos serán el cuestionario “Escala de Estrés de Enfermería” adaptado y el cuestionario sobre servicio profesional de salud.

Palabras clave: Estrés, desempeño profesional, servicio profesional de salud.

ABSTRACT

The nursing specialty in Occupational Health is becoming increasingly relevant, due to recognizing the performance of workers in an adequate emotional, mental, and institutional work environment, in order to raise their quality of life and self-esteem; however, in the professional health service, the excessive demand for care, the demand beyond their knowledge, skills or expectations; they cause anxiety, depression, demotivation and dissatisfaction; a stress that influences the degree of performance of the nursing professional.

OBJECTIVE: To establish the relationship between stress and the professional health service at the San Conrado de Los Olivos Polyclinic, 2022.

MATERIALS AND METHODS: The research will be quantitative, applied, descriptive-correlational, non-experimental and transactional. The study sample population will be 42 nurses. The technique will be the survey and the instruments will be the adapted "Nursing Stress Scale" questionnaire and the questionnaire on professional health service

Keywords: Stress, professional performance, professional health service.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La relación del estrés con el cumplimiento del trabajo es el efecto que las personas puedan desarrollar cuando tienen presiones y/o demandas en lo laboral que no está dentro de sus habilidades o conocimientos, afectando su desempeño y desafiando a la capacidad que uno tiene para hacerle frente a estos casos. La influencia en el espacio laboral es forzosa debido a los requerimientos del entorno laboral contemporáneo. No obstante, cuando esa exigencia se vuelve excesiva o no tratable, produce estrés, y afecta a la salud de los trabajadores y su rendimiento (1).

A decir de Olayinka et al. (2), el estrés laboral puede ocasionar problemas de salud en el profesional en cuidados de salud afectando su desempeño y acarrear efectos negativos en los pacientes que buscan una atención de cuidados de salud (2).

El estrés en enfermería es el estrés experimentado por los enfermeros dentro de su ambiente de trabajo que es el resultado de la falta de apoyo de sus colegas y supervisores, y cuando sus habilidades y conocimientos no coinciden con las expectativas laborales;

contribuyen en ello, la demanda laboral excesiva, el exceso de trabajo y la deficiencia de un registro sobre el trabajo (3).

En el año 2019, un 94% de los empleados de estados unidos afirmaron haber pasado por una experiencia de estrés laboral en su lugar de trabajo. Los resultados de las estadísticas de estrés de Wrike, el año 2019 en estados unidos solo el 6 % de los trabajadores no se sentía estresado en el trabajo. Alrededor del 23% consideraba sus niveles de estrés en un nivel alto, mientras que el 6% señaló que sus niveles de estrés eran irrazonablemente altos. En la mayoría de los trabajadores provoca una caída en la productividad afectando la calidad de su trabajo (4).

Según una encuesta realizada por Gallup en 116 países, el 2020 La escala diaria de estrés de los empleados están en el nivel más alto alcanzado, con el 43 % de los encuestados en más de 100 países que dijeron haber experimentado estrés en los días anteriores, frente al 38 % en 2019. Canadá registró los niveles de estrés diario que son los más altos del mundo (57%), mientras que el estrés en Europa Occidental se reduce al 39 % desde el 46 % en 2019 (5).

Según el informe anual de la 'Encuesta de Bienestar 360° 2020', el 79% de los españoles dice experimentar estrés, 15 puntos más que los datos obtenidos durante los meses de confinamiento (64%). Las finanzas personales son la principal causa de estrés, con un 40 %. La segunda razón es una condición de salud incierta del 18% y la segunda razón es un aumento de 11 puntos en comparación con enero y dos puntos en comparación con abril. Por otro lado, el trabajo es el tercer aspecto más influyente: uno de cada diez españoles lo ve como una fuente de estrés para ellos. Solo el 15% de los españoles buscó ayuda profesional (6).

Según el informe The COVID-19 HEalth caRe wOrkErs Study (HEROES) un sondeo de opinión realizada, en el 2020, a 14.502 empleados de salud en Latinoamérica mostró un porcentaje de 14,7% y 22% con síntomas de estrés y depresión respectivamente, y entre el 5 y 15% de los trabajadores dijeron que alguna vez habían tenido pensamientos suicidas. Las investigaciones recientes han hallado evidencias de que la cuarentena ha afectado la salud mental (7).

Una encuesta realizada por Trabajando.com, el 2021, a 2.050 peruanos, encontró a más del 50% tensionados por los nuevos cambios implementados. El 70% de los trabajadores peruanos encuestados experimenta estrés en el trabajo y el 71% dijo que el estrés los deprime en el trabajo. El 39% considera estrés relacionado con la fuente de trabajo, el 27% relacionado con el desempleo y el 18% relacionado con la tarea (8).

En 2021, un sondeo de opinión pública del ente rector de la salud nacional mostró que más de la mitad de los limeños han sufrido insomnio y depresión durante la crisis sanitaria (9).

En la profesión médica, la ocurrencia de estrés es peligroso ya que afecta no sólo al experto sino además al cuidado del paciente. En cuanto a la frecuencia de ocurrencia de esta relación, mostró claras diferencias según el género, la ocupación y la localidad. Por lo tanto, la prevención puede ser una forma ideal de resolver este problema mediante una mejor organización del trabajo, un cambio sostenible, asegurando la armonía entre el trabajo y la vida familiar, en un ambiente de trabajo agradable para la interacción entre los empleados, respaldado por la política social y laboral (10).

La productividad laboral es el resultado de la eficiencia del desempeño en el trabajo de una persona, lo cual es necesario para la organización, porque influye en la consecución de

las metas organizacionales; de allí la importancia de tomar medidas de afrontamiento contra el estrés para mitigar el sufrimiento humano y mejorar el nivel de cumplimiento de las tareas diarias, los horarios de trabajo, y la atención adecuada del cuidado de salud (11).

Ante esta realidad problemática, la investigación proyectó como meta de indagación identificar el grado de estrés asociado a la labor profesional de las enfermeras del policlínico San Conrado del distrito de Los Olivos de Lima.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que hay entre estrés y servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación que hay entre el estrés respecto al entorno de trabajo y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022?

¿Cuál es la relación que hay entre el estrés respecto al entorno emocional y mental y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022?

¿Cuál es la relación que hay entre el estrés respecto al entorno institucional y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación que hay entre el estrés y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer la relación que hay entre el estrés respecto al entorno de trabajo y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.

Establecer la relación que hay entre el estrés respecto al entorno emocional y mental y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.

Establecer la relación que hay entre el estrés respecto al entorno institucional y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La indagación contribuirá en la ampliación del conocimiento científico de las variables estrés y su relación con el servicio profesional de salud en el Policlínico San Conrado, considerando que estas variables no han sido por el momento estudiadas en esta Institución, por lo cual los resultados que se obtendrán podrán aportar una visión más amplia sobre los factores que condicionan al profesional de enfermería a sufrir del estrés laboral lo que conllevaría a daños irreversibles para su salud física y psicológica.

1.4.2 Metodológica

Contribuye a la metodología de investigación con instrumentos y procesos de validación, a fin de medir el grado de asociación entre el estrés y el servicio profesional de salud; lo cual, puede servir para profundizar estudios posteriores dentro de la línea de optimizar la calidad de vida de los profesionales minimizando los efectos dañinos que pueden ocasionar en su salud la presión, el exceso de demanda de servicio y un entorno laboral inadecuado.

1.4.3 Practica

Los resultados constituirán un marco de referencia para la implementación y diseño de diferentes acciones orientados a mitigar los efectos del estrés, y contribuir a elevar la calidad del servicio profesional de salud en los centros de todo el país; así mismo las recomendaciones de esta investigación pueden ser utilizadas por los decisores de la gestión en salud para afinar sus políticas laborales.

1.5. Limitaciones

1.5.1. Temporal

El desarrollo del estudio de investigación se llevará a cabo durante los meses del periodo de julio del 2022 a diciembre del 2022.

1.5.2. Espacial

La investigación se desarrollará en enfermeros(as) del servicio de atención del Policlínico San Conrado, los Olivos.

1.5.3. Recursos

Los recursos que se usarán para el desarrollo de la investigación serán la respuesta a la unidad de análisis del estudio, mediante los 2 instrumentos, los cuales serán validados y se usará la técnica de encuesta en ambos instrumentos.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Ahmad et al. (12), 2018, la investigación de Indonesia principalmente tuvo como meta "determinar la relación entre el estrés laboral y el trabajo de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Makassar", un estudio cuantitativo, transeccional y observacional; una muestra de 36 personas seleccionadas al azar; utilizó técnicas de observación, entrevista y documentación mediante cuestionario; la escala de estrés percibido (PSS-10) y los datos se analizaron mediante la prueba gamma y la prueba d de Somer; los resultados muestran al personal en cuidados intensivos con estrés laboral severo, el 91,7% tiene menor desempeño, valor de correlación 0,522, significativo en $p = 0,001$; afirma que la investigación muestra un vínculo entre el estrés del trabajo y el servicio de cuidado de salud en urgencias de los hospitales de Makassar; los estresores físicos se han identificado como la deficiencia del personal y la escasez del sueño que pueden afectar el desempeño de las enfermeras de la UCI.

Saputera y Suhermin (13), 2020, Indonesia, la indagación tuvo como objetivo “determinar la influencia de la carga de trabajo, el estrés laboral y la supervisión en el desempeño de la enfermera clínica”, estudio cuantitativo, transeccional; muestra de 150 enfermeras clínicas del Hospital General H. Andi Abdurrahman Noor; utilizó modelos de ecuaciones estructurales con programas AMOS para analizar las variables independientes y su efecto en el desempeño de la enfermera clínica; concluyeron que hubo influencia significativa de la presión laboral ($p=0,000$), el agobio en el trabajo ($p=0,000$) y supervisión ($p=0,007$) en el desempeño de la enfermera, ya sea de forma parcial o simultánea. La carga de trabajo y la supervisión tienen un efecto negativo sobre el desempeño enfermero, mientras que el agobio del trabajo tiene un efecto positivo en el desempeño de las enfermeras. El estudio demostró que una alta carga de trabajo puede mejorar el desempeño de las enfermeras siempre que no sea excesiva y una buena supervisión puede optimizar el servicio de las enfermeras.

Gutiérrez y Shulay (14), 2019, Ecuador, tuvo como propósito “determinar la relación entre el estrés laboral y el servicio profesional de salud de los trabajadores de salud en el Centro de Salud primer nivel de atención en Mapasingue oeste en la ciudad de Guayaquil”, investigación cualitativa y cuantitativa; muestra estratificada probabilística de 106 trabajadores de la salud; las consecuencias muestran que en su mayoría los empleados de la salud tienen niveles bajos de estrés laboral (46,6%) y actividades laborales regulares (69,0%), lo que muestra una relación estadística entre esta variable ($p < 0,05$); se encontró que el estrés ocupacional en los empleados de la salud tiene una correlación significativa, evidenciando indicadores de su salud ocupacional.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

León (15), 2021, Cajamarca en su estudio trató de fijar la correlación entre el estrés y el servicio del cuidado de la salud en Contumazá – 2020; esta pesquisa tiene escala descriptiva correlacional, de estructura no empírica, corte horizontal; se utilizó como herramienta un cuestionario con escala tipo Likert modificada que se aplicó a 45 enfermeras; se encontró que el coeficiente de Rho Spearman es -0,925 y muestra una correlación moderadamente positiva; de igual forma, dado que el nivel de probabilidad es menor a 0.05 ($p= 0.000$), se corrobora que el estrés está relacionado en gran medida con el trabajo de los enfermeros en la Red de Salud Contumazá - 2020.

Gallegos (16), 2018, Puno, el estudio tuvo como propósito “determinar el impacto del estrés en el trabajo de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos de los hospitales II-2 Puno y II-1 Juliaca, Departamento de Puno – 2014”; investigación descriptiva sobre correlaciones; una muestra de 76 enfermeras del primer semestre del 2014, en áreas UCI de dos nosocomios de la región altiplánica, usando como herramientas un formulario y un panel; sus hallazgos evidenciaron un grado de agobio laboral promedio similar, en los servicios críticos de HRM y HCMM; y en comparación con las enfermeras del Hospital Carlos Monge Medrano, que tenían más probabilidades de experimentar estrés severo 17,5% o promedio, tensión en 35,0%; mientras que las enfermeras trabajan para ellos en el Hospital Regional; principalmente Manuel Núñez Boutrón, representan estrés severo 61,1% o estrés leve 2,8%; no hubo diferencia en los valores medios de los estresores físicos, indirectos, cotidianos y complejos asociados a los grados de agobio laboral; se concluyó que existe una relación significativa entre el agobio laboral de las cuidadoras de salud y la productividad en los servicios críticos de ambos nosocomios.

Ramírez et al. (17), 2022, Tumbes, tuvieron como propósito “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de las enfermeras de emergencia del Hospital General Provincial II-2-Tumbes”; el estudio se enmarcó como cuantitativo, con un grado de correlación en un momento dado y sin manipulación de variables; se aplicaron herramientas como un formulario y una hoja de observación a 33 cuidadores de salud en UCI; como soporte de evaluación se usó software de hojas de cálculo, procesamiento y clasificación de datos; sus hallazgos evidenciaron un grado de asociación inversa o negativa entre las variables de estudio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Variable 1: Estrés

2.2.1.1 Definición

El estrés es una reacción físico-psíquica ante la presión excesiva del individuo en el trabajo, los recursos, las habilidades y las actitudes hacia cierto tipo de situaciones, nivel muy alto de exigencia (18).

El estrés laboral es la respuesta de un empleado a la presión laboral que no se corresponde con sus habilidades y capacidades, la falta de capacidad de toma de decisiones y las dudas sobre su capacidad para hacer alto a esas ocasiones que se presentan en el trabajo (19).

El estrés laboral es una respuesta mecánica y mental a una lesión causada por una inestabilidad entre las solicitudes recibidas, requerimientos percibidos y capacidad de afrontamiento a esas demandas (20 p2).

2.2.2.1 Dimensiones del estrés

Según Gray-Toft y Anderson (21), se pueden medir en 3 dimensiones:

Entorno de trabajo:

Se refiere a una carga de trabajo continua o no programada, por ejemplo, el trabajo a menudo se interrumpe, el personal y los turnos son impredecibles, se desatiende por demasiado trabajo, no hay espacio o momentos idóneos para brindar soporte mental al hospitalizado, el plazo para concluir todo el trabajo es insuficiente, falta personal para atender adecuadamente (22).

Entorno emocional y mental

Esta dimensión consta de cuatro medidas que son: afrontamiento a los decesos, presión emocional y mental, bajas recompensas, y terapias inciertas; como ejemplo, sensación de impotencia en caso de que el paciente no mejore, sensación de falta de apoyo emocional para un miembro de la familia del paciente, temor a manifestar a los colegas sobre algunos problemas percibidos; entre otros problemas de comunicación enfermera – paciente – familia sobre su condición clínica y tratamiento., etc. (23).

Entorno institucional

El entorno institucional está constituido por el ambiente donde se desenvuelve el profesional de enfermería el cual se ve afectado por distintos factores estresantes, como la relación laboral que establece con otros enfermeros, donde los conflictos entre colegas dificulta un trabajo óptimo en equipo, generando un ambiente tenso y provocando a veces malestar general, lo cual incidiría en un bajo desempeño reflejado en una deficiente atención sanitaria a los pacientes (24).

2.2.2 Variable 2: Servicio profesional de salud

2.2.2.1 Definición

El servicio profesional de salud refleja la actitud, competencia, manejo de tecnología clínica, habilidades blandas, buen trato, comunicación asertiva enfermero – paciente - familia, puestas de manifiesto en la atención del cuidado de salud (25).

El servicio profesional de salud es la actitud o capacidad para desarrollar competentemente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo de trabajo de cuidado de la salud (26)

Productividad laboral

La productividad en el trabajo, indica la eficiencia del uso de los recursos, insumos, talento humano, tecnología, e inversiones para el logro de un producto o servicio final; se puede medir dividiendo el valor total de los bienes o servicios generados entre el número total de horas empleadas por los trabajadores en el proceso productivo (27).

Eficacia laboral

Cubre una amplia gama de actividades, incluida la gestión de suministros, la lucha contra la falsificación y la resistencia a los antibióticos, y la prevención del envejecimiento; el rol del profesional enfermero en la administración eficaz del sistema de salud es garantizar la rentabilidad y la eficiencia de la atención; la eficacia se expresa en la medida en que se ha demostrado que el apoyo/intervención ha producido el resultado deseado o esperado (28).

Eficiencia laboral

Este es el uso óptimo de los recursos; está logrando sus objetivos con el menor costo; es ahorrar o reducir recursos para lograr una meta, se refiere a lograr más de la meta con los mismos o menos recursos. La eficiencia en la atención se refiere a lograr servicios de calidad con medios limitados, lo que requiere el conocimiento técnico y las metodologías adecuadas en su consecución o logro (29).

2.2.3 Teorías relacionadas al estudio

2.2.3.1 Teorías sobre Estrés

Teorías basadas en la respuesta

Esta teoría fue propugnada por Selye (30), la cual considera que el estrés se da cuando se altera el equilibrio del organismo a causa de una acción externa, por lo que el organismo actúa para restaurar su equilibrio inicial. La respuesta de estrés es por tanto extraordinaria, fundamentalmente a nivel fisiológico, implicando un esfuerzo y produciendo una sensación subjetiva de tensión ante cualquier demanda. Cuando se da la restauración del equilibrio lo denominan Eutres; en cambio, cuando fracasa la adaptación y queda el desequilibrio, lo llaman distrés, que viene aparejado de sentimientos de frustración, inseguridad, y desesperanza (30).

Teorías basadas en el estímulo

Está bien fundamentada la teoría, que aborda enfoques psicosociales o de eventos vitales que asumen que los estímulos del entorno externo del sujeto o estresores interfieren en el funcionamiento del organismo del individuo y distinguen entre dos estresores: psicosocial: convertirse en estresor a través de la interpretación

cognitiva o la importancia que se le atribuye por parte del individuo y biológico: creando él mismo las condiciones para el afrontamiento al agobio (31).

Teorías interaccionales

Esta teoría fue apoyada por Lazarus, quien creía que el agobio se desarrolla de manera interactiva, por una reacción natural de afrontamiento psicológico y somático afectando el normal desenvolvimiento de la salud del individuo (32).

Los conceptos fundamentales: Ellos evalúan y gestionan. La evaluación se define como la mediación cognitiva de la respuesta al estrés, la respuesta del individuo a los estímulos apropiados, y es un proceso por el cual los sujetos valoran la situación, lo que está pasando, todo relacionado con la felicidad personal del individuo; las categorías de evaluación: primaria, secundaria y superior, son definidas como afrontamiento (33).

La estimación primaria, se centraliza en las instancias de la situación y analiza si la acción es positiva o no, y con ello sus consecuencias. La prueba secundaria, analizará y valorará la objetividad del propio sujeto para hacerle frente al suceso que acaba de examinar. Esta apreciación determina para que el individuo se sienta asustado, desafiado u optimista (34).

2.2.3.2 Teorías sobre Servicio profesional de salud

Modelo teórico de Campbell

El modelo de desempeño laboral de Campbell rediseña el modelo formulado por Murphy que abarcaba 4 componentes (35), pero que eran insuficientes; Campbell incorporó 4 componentes, divididos en comportamientos vinculadas a las tareas

específicas de cada puesto y conductas que brindan soporte al ambiente organizacional (36).

El modelo de Campbell considera a la evaluación del desempeño laboral como una pieza fundamental, ya que tiene por finalidad contar con los componentes principales para determinar el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos trazados por las organizaciones, ya que se enfoca en el comportamiento de los trabajadores y como esta toma el control de los resultados (37).

Este modelo analiza las actividades observables en función a las metas de la organización; integra y produce beneficios pragmáticos para un balance óptimo del cumplimiento en el trabajo, y toma en cuenta las características conductuales que influyen en el logro de las metas institucionales (38).

En suma, el modelo Campbell enfatiza en los causales que facilitan la evaluación adecuada de los logros institucionales, lo cual puede hacerse extensivo a otras áreas laborales y en consecuencia influyen en la consecución de los propósitos diseñados por la entidad, y pueden replicarse en otros sectores ocupacionales (39).

Teorías de la satisfacción laboral.

Fue propugnada por Herzberg (40), se refiere a que los factores que provocan satisfacción en la plantilla son completamente diferentes a los que provocan insatisfacción por causales de aseo; sin embargo, ello no es perdurable como insatisfacción en un futuro lejano (41).

Las teorías sobre satisfacción laboral se clasifican en: teorías de discrepancia, que aborda hasta qué punto se satisfacen los requerimientos de los empleados; teorías de equidad, que evalúa las recompensas laborales; y teorías de expectativas como una motivación de los empleados (42).

Sturges y Guest (43) han demostrado que el incumplimiento de las expectativas está relacionado con un menor compromiso laboral de los graduados y la medida en que se adaptaron fue una motivación fundamental para permanecer con un empleador.

2.3. Hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Hay una relación significativa entre estrés y servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.

Ho: No hay una relación significativa entre estrés y servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.

2.3.2 Hipótesis específicas

Hi1: Hay una relación significativa entre el estrés respecto al entorno de trabajo y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.

Hi2: Hay una relación significativa entre el estrés respecto al entorno emocional y mental y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.

Hi3: Hay una relación significativa entre el estrés respecto al entorno institucional y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método de investigación es el denominado hipotético deductivo, porque en base a la observación de la realidad problemática, se llega a formular una hipótesis que explique dicho fenómeno, lo cual a través del proceso de la investigación se busca verificar si se tiene asidero real o no, lo cual debe estar acorde a los cánones de la investigación científica (44).

3.2. Enfoque de la investigación

El presente estudio será de enfoque cuantitativo, dado que recurrirá para la recolección de datos a instrumentos como un formulario y encuesta a fin de cuantificar las variables, y probar la hipótesis, con medición numérica e inferencia estadística.

Una investigación es cuantitativa, debido a que trata de cuantificar el problema, usando herramientas estadísticas tanto en la tabulación de los datos como en la contrastación de la hipótesis, a fin de analizar adecuadamente e interpretar los resultados, y a partir de ello poder proyectar los hallazgos para beneficiar a una población mayor, explicado por Hernández et al. (44).

3.3. Tipo de investigación

Aplicada

Una investigación es aplicada cuando se centra en la resolución de problemas en un contexto determinado, es decir, busca la aplicación o utilización de conocimientos, desde una o varias áreas especializadas, con el propósito de implementarlos de forma práctica para satisfacer necesidades concretas, proporcionando una solución a problemas del sector social o productivo (45).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental, de corte transeccional.

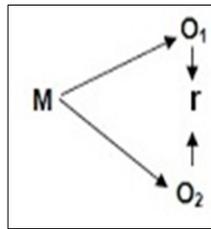
Es no experimental cuando se realiza sin la manipulación deliberada de variables y los fenómenos sólo se observarán en su medio natural con fines de análisis; el plan es ir avanzando con estudios que recopilen datos a la vez, expuesto por Hernández et al. (44).

Su nivel o alcance es descriptivo y correlacional.

A decir de Ñaupas (46), descriptivo es el segundo nivel, investigación preliminar, su objetivo principal es recopilar datos e información sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones o de los procesos naturales o sociales (46).

Los diseños correlacionales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad, y se fundamentan en planteamientos e hipótesis correlacionales cuando se limitan a relaciones no causales (44).

El diseño de la presente investigación es correlacional, porque el investigador buscará y recogerá información en forma directa para luego Establecer el grado de relación entre las variables en estudio, el cual responde al siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Estrés.

O₂ = Servicio profesional de salud

r = Relación entre ambas variables

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

N= 42 sujetos conformados por enfermeros(as) de todas las áreas del servicio de atención del Policlínico San Conrado, los Olivos 2022.

Una población es finita cuando sus elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total; así mismo estadísticamente se considera que una población es finita cuando está conformada por menos de cien mil elementos (47).

3.5.2 Muestra y muestreo

3.5.2.1 Muestreo

Se considera que la muestra censal de selección será una población del 100% a ser considerada como sujetos manejables (47).

Se recurrirá al muestreo censal, para la selección de la muestra, considerando que en las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona muestra alguna para no afectar la validez de los resultados, bajo criterios de inclusión y exclusión (48).

Por tanto, la población a estudiar estará definida como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

Criterios de Inclusión:

- Enfermeros con al menos 1 año de servicio en el centro de salud.
- Enfermeros voluntarios firmantes del consentimiento informado.
- Enfermeros contratados y nombrados.
- Enfermeros cuyas actividades estén relacionados al servicio de atención en salud.

Criterios de Exclusión

- Enfermeros con menos de 1 año de servicio en el centro de salud.
- Enfermeros que rehúsen participar en el estudio.
- Enfermeros de visita en el centro de salud.

3.5.2.2 Muestra

n= 42 sujetos muestrales conformados por enfermeros(as) de las áreas de servicio de atención del Policlínico San Conrado, los Olivos 2022.

3.6. Variables y operacionalización

3.6.1. Variable Independiente: Estrés.

Definición conceptual

Es una serie de reacciones psicofísicas que tienen los trabajadores frente a exigencias laborales que exceden sus conocimientos, destrezas o habilidades, ocasionándole ansiedad, depresión, desmotivación e insatisfacción laboral, Said (49).

Definición operacional

Es la reacción psicofísica al entorno de trabajo, entorno emocional y mental y entorno institucional en las que desenvuelve sus labores el profesional de enfermería del Policlínico San Conrado, los Olivos 2021.

Operacionalización de la variable 1: Estrés.

Se muestra en la tabla 1.

3.6.2. Variable Dependiente: Servicio profesional de salud

Definición conceptual

Es la implementación de una acción, logro o cumplimiento de las responsabilidades que realiza un profesional de enfermería, de acuerdo a las tareas que le han sido encomendadas con un enfoque de servicios de salud de calidad, Rachmawaty (50).

Definición operacional

Es el ejercicio laboral con productividad, eficacia y eficiencia por parte del profesional de enfermería del Policlínico San Conrado, los Olivos 2021.

Operacionalización de variable 2: Servicio profesional de salud.

Se muestra en la tabla 1.

		Productividad	- Producción acorde a lo		
		laboral	establecido		
	Es el ejercicio laboral		- Logro de objetivos a tiempo		
	con productividad,				
	eficacia y eficiencia				Bajo= 15-30
Servicio	por parte del	Eficacia	- Cumplimiento de metas	Escala Ordinal	Medio= 31-45
profesional	profesional de	laboral.	establecidas		Alto= 46-60
de salud	enfermería del		- Servicio de calidad		
	Policlínico San				
	Conrado, los Olivos		- Responsabilidad y		
	2021.	Eficiencia	competencia		
		laboral	- Trabajo cooperativo y		
			liderazgo		

Elaboración propia.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

El método utilizado en cuya recopilación de reseñas es una indagación, que es útil para obtener rápidamente grandes cantidades de datos diversos sobre un tema determinado. El cuestionario es un método de indagación más aplicados porque proporciona una gran cantidad de información de fuentes primarias (51).

Técnica: sondeo de opinión, en base a la aplicación de un formulario para obtener información sobre cada encuestado.

3.7.2 Descripción de instrumentos

3.7.2.1 La herramienta del cálculo de la primera variable, se usará una herramienta estandarizada y elaborada en 1981 (21), adaptada y traducida por Más y Escriba (23) el '98, denominado cuestionario de Escala de Estrés de Enfermería - NSS, el cual tuvo como propósito obtener información sobre el estrés laboral la herramienta consta de 34 ítems con cuatro elecciones de resultado en escala de Likert: con valoraciones ascendentes del 0 al 3 por ítem. considerando que, la escala tuvo como sumatorio total de 102 pts., como máximo y como mínimo 0 pts., las cuales medirán las dimensiones que caracterizan al estrés como: Entorno de trabajo, Entorno emocional y mental y Entorno institucional.

3.7.2.2 La herramienta de medición de la segunda variable, se empleará, el cuestionario que fue elaborado y ejecutado por los autores Mitma y Robles (52) para evaluar y describir al Hospital de San miguel y sus cuidadores de salud en UCI, ante la influencia del estrés, en el año 2018 en La Mar, Ayacucho. Tiene 15 ítems con cuatro elecciones valorativas ascendentes del 0 al 3, considerando que la escala tuvo como sumatorio total de 45 pts., como

máximo y como mínimo 0 pts. las cuales medirán las dimensiones que caracterizan al Servicio profesional de salud como: Productividad laboral, eficacia laboral y eficiencia laboral.

3.7.3 Validación

Ambas herramientas son verificadas por el juicio de los peritos; como lo indican Hernández et al. (44); examinar las frases para verificar si están bien formadas en correlación con el tema en discusión y dar instrucciones claras y precisas para evitar confusiones a la hora de diseñar la prueba.

3.7.3.1 La primera herramienta, Nivel de Estrés de Enfermería - NSS en español fue validado en un estudio realizado en México, el año 2008, por García y Gómez (53) por juicio de expertos de 10 jueces (psicólogos y/o profesores de la Facultad de Psicología), familiarizados con el tema de Estrés, en una muestra de 300 enfermeras del Hospital Infantil de México, determinaron que este instrumento es capaz de proporcionar medidas consistentes, se abre la posibilidad de relacionar los puntajes del inventario con otras variables con un buen grado de confianza.

3.7.3.1 El segundo instrumento, elaborado por Mitma y Robles (52) sobre el desempeño del profesional de enfermería, su validez externa fue validado por juicio de 4 peritos en el espacio a indagar, los instrumentos son de mayor calidad ya que se recibieron sugerencias positivas. Los procedimientos aplicados son la selección de expertos para el tema de investigación e investigación; cada experto recibe un directorio de evaluación que incluye: hojas de actividades de cambio, herramientas y opiniones de expertos; y mejorar la herramienta en base a las opiniones y sugerencias de expertos.

3.7.4 Confiabilidad

3.7.4.1 Para evaluar la confiabilidad de la evaluación de estrés en escala de Enfermería - NSS que mide el estrés laboral en los profesionales de enfermería que fue realizado en el 2008 en México, se obtuvo una confiabilidad de alfa de Crombach de 0.926, siendo aceptable, que consta de 34 ítems con cuatro opciones: nunca (0), algunas veces (1), algunas veces (1), casi siempre (2), siempre (3), considerando que, la escala tuvo como sumatorio total de 102 puntos como máximo y como mínimo 0 puntos (53).

3.7.4.2 Para evaluar la confianza de la evaluación que mide el cometido del profesional de enfermería ante la influencia del estrés, en el año 2018 en el Hospital San Miguel de La Mar, Ayacucho, para el efecto se administró el instrumento a un total de 25 personas, luego se determinó el nivel de coherencia de las respuestas, haciendo uso de la prueba de alfa de Cronbach que arrojó un coeficiente de 0,805, lo cual demuestra un alto nivel de confiabilidad, que consta de 15 ítems con cuatro opciones: Nunca (0), algunas veces (1), casi siempre (2), siempre (3) teniendo como máximo 45 puntos y como mínimo 0 puntos.

Según Hernández et al. (44), el coeficiente Alfa de Cronbach permite analizar las oraciones, verificar que las oraciones estén bien formadas relacionadas con el tema propuesto y que las instrucciones sean claras y precisas.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

La indagación estará presentado al comité de ética de la UPNW, quien lo revisará para su aprobación, una vez aceptado el proyecto, se remitirá a la gerencia del Policlínico San Conrado de Los Olivos con una solicitud de implementación, donde se acordará con el gerente

del área de servicio facilitar la conveniencia para el acceso y contacto del personal médico en los turnos correspondientes, dándoles la confianza que necesitan para participar.

Se usarán programas de hojas de cálculo para tabular y organizar la información a fin de practicar el análisis correspondiente. Mediante un software se determinará si la contrastación de hipótesis se hará con pruebas paramétricas o no paramétricas, en función a la normalidad de la data, pudiendo ser el coeficiente Rho de Spearman por ser una muestra menor a 50.

Se utilizará la estadística descriptiva para tomar conocimiento de los resúmenes sobre la muestra y las medidas de los datos.

Mediante el análisis inferencial, se realizará la prueba de hipótesis para contrastar los presupuestos investigativos del estudio.

3.9. Aspectos éticos

Este estudio será parte de la evolución de la investigación en salud, por lo que se tendrá en cuenta principios éticos para realizar investigaciones con personas, garantizar su protección y consentimiento (Anexo 3) antes de difundir la indagación hacia los enfermeros partícipes (54). Los valores de la bioética a aplicar son los siguientes:

Principio de autonomía

Este valor de la bioética se refiere a las decisiones libres de los participantes para participar en la investigación y exige el respeto de las decisiones de los participantes durante todo el proceso de investigación (55). Se informará a los participantes del propósito y alcance del estudio, se querrá la decisión personal de cooperar en la indagación y, en caso de participar, se solicitará a cada miembro del personal que firme un acuerdo que formalice su participación.

Principio de beneficencia

Este valor se refiere a la integridad de los intervinientes en el sondeo de la investigación para no ser dañados, manteniendo la información en estricta confidencialidad evitando cualquier perjuicio, enfatizando la necesidad de hacer el bien a los demás (56). A cada

participante se le aclarará que su participación es importante y apoya a la mejora de la salud ocupacional de las personas del policlínico del estudio.

Principio de no maleficencia

Este valor se refiere a no perjudicar o poner en riesgo a los participantes en estudios con humanos (57). Se informará y enfatizará a cada participante que la cooperación en la investigación no simboliza ningún peligro para ellos y también se mantendrá la privacidad de los antecedentes que proporcionarían durante la recolección de datos.

Principio de justicia

Es el valor relevante que enfatiza el contenido ético práctico en la investigación humana, enfatizando la no discriminación y el trato equitativo de todos los participantes de la investigación (58). Cada participante será tratado por igual, sin ningún tipo de favor o discriminación, cada actividad estará marcada con respeto, honestidad y amabilidad.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Tareas	2022					
	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
Enunciado de la pregunta indagatoria	<input type="checkbox"/>					
Consecución de metas	<input type="checkbox"/>					
Fundamentación	<input type="checkbox"/>					
Estudios previos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Teorías relacionadas al estudio		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Identificación de variables			<input type="checkbox"/>			
Metodología				<input type="checkbox"/>		
Matriz de Operacionalización				<input type="checkbox"/>		
Tipo y nivel de la investigación				<input type="checkbox"/>		
Calendario de trabajo y Presupuesto.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Guías de honestidad investigativa	<input type="checkbox"/>					
Referencia bibliográfica	<input type="checkbox"/>					
Presentación de Trabajo Académico						

Elaboración propia

4.2. Presupuesto

	Precio unitario	Cantidad	Precio total
Recursos humanos			
· Digitación	S/. 400.00	1	S/. 400.00
· Asesor estadístico	S/. 420.00	1	S/. 420.00
Recursos materiales y equipos (bienes)			
· Archivadores	S/. 1.00	10	S/. 10.00
· Impresos	S/. 0.50	100	S/. 50.00
· Hojas para apuntes	S/. 15.00	2	S/. 30.00
· Cartucho color	S/. 90.00	1	S/. 90.00
· Cartucho negro	S/. 80.00	1	S/. 80.00
· Bolígrafos	S/. 12.00	1	S/. 12.00
· Carpetas	S/. 10.00	3	S/. 30.00
· Puerto de seriado universal	S/. 25.00	2	S/. 50.00
Servicios			
· Transporte local	S/. 5.00	50	S/. 250.00
· Telefonía e internet	S/. 60.00	6	S/. 360.00
Gastos administrativos y/o imprevistos			
· Trámites administrativos	S/. 20.00	10	S/. 200.00
· Viáticos o taxis	S/. 12.00	20	S/. 240.00
TOTAL			S/. 2222.00

Elaboración propia

Este trabajo será autofinanciado por la investigadora.

5. REFERENCIAS

1. World Health Organization. Occupational health: Stress at the workplace. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/occupational-health-stress-at-the-workplace#:~:text=What%20is%20work%2Drelated%20stress,challenge%20their%20ability%20to%20cope>.
2. Olayinka A, Osamudiamen OS, Adeleke O. Occupational stress management among nurses in selected hospital in Benin city, Edo state, Nigeria. *European Journal of Experimental Biology*. 2013 [Online] 3(1), 473-481. Disponible en: <https://www.imedpub.com/articles/occupational-stress-management-among-nurses-in-selected-hospital-in-benin-city-edo-state-nigeria.php?aid=12016>
3. Gelsema T, Doef M, Maes S, Janssen M, Akerboom S, Verhoeven C. A longitudinal study of job stress in the nursing profession: causes and consequences. *Journal of nursing management*. 2006 [Online] 14 (4), 289-99. Disponible en: doi:10.1111/j.1365-2934.2006.00635.x
4. The American Institute of Stress. 42 Preocupantes estadísticas de estrés en el lugar de trabajo. 25 de sep. 2019. [https://www.stress.org/42-worrying-work place-stress-statistics](https://www.stress.org/42-worrying-work-place-stress-statistics)
5. Mena M. 2020, un año récord de estrés para los trabajadores de todo el mundo. Blog Statista. 6 dic 2021. Disponible en: <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de>

empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/

6. cignasalud. Los españoles, cada vez más estresados: aumenta el riesgo en la salud mental de la población. Blog. 2021. Disponible en: <https://www.cignasalud.es/biblioteca-de-salud/los-espanoles-cada-vez-mas-estresados-aumenta-el-riesgo-en-la-salud-mental-de-la>
7. OPS-OMS. Estudio advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia. 13 Ene 2022. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advier-te-sobre-elevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal>
8. Lizama N. ¿Cómo repercutió el estrés crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? Diario El Comercio. 30/01/2021. Disponible en: <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecr>
9. Diario El Peruano. Minsa alerta que el 52.2% de limeños sufre de estrés provocado por el covid-19. 10/06/2021. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/122420-minsa-alerta-que-el-522-de-limenos-sufre-de-estres-provocado-por-el-covid-19>
10. García MC, Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Persona [Internet] en-dic 2016 [citado 25 may. 2022]; 19:11-30. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>
11. González MR. Estrés y servicio profesional de salud (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango). [Tesis de pregrado] Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Disponible en: <https://docplayer.es/32079005-Estres-y-desempeno-laboral-estudio-realizado-en-serviteca-altense-de-quetzaltenango-tesis.html>

12. Ahmad EH, Maidin A, Abdullah T, Naiem F, Buraerah S, Handayanif R, Prihantono P. Relationship of work stress to the performance of intensive care unit nurses in Makassar. *American Journal of Public Health Research* 2018 6(1):18-20. Disponible en: doi: 10.12691/ajphr-6-1-4.
13. Saputera B, Suhermin S. Understanding nurse workload, work stress, and supervision on influence of clinical performanc. 2020. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/348293713>
14. Gutiérrez Y, Shulay P. El estrés 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. 2019. Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/El-estr%C3%A9s-laboral-y-su-relaci%C3%B3n-con-el-desempe%C3%B1o-de-V%C3%A1lquez-Pamela/1b6cb406521f59ed9be2f6704c43b7350bd5b8ce>
15. León GK. Nivel de estrés y su relación en el servicio profesional de salud del Profesionales de enfermería en la Red de Salud Contumazá–2020. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo. 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55426/Leon_FGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Gallegos HG. El Estrés y su influencia en el servicio profesional de salud del personal profesional de enfermería en servicios críticos Hospitales, Nivel II-2 Puno y II-1 Juliaca del departamento de Puno – 2014. Tesis doctoral. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. 2018. Disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/2298>
17. Ramírez EM, García, GM, Silva CI, Delgado LM. Estrés y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. *RECIAMUC*, 2022. 6(1): 2-14. Disponible en: <https://doi.org/10.26820/reciamuc/6>.

18. Santana S. Relationship of work stress with eating behavior and obesity: Theoretical and empirical considerations. *Revista Mexicana de Trastornos Alimentarios*, 2016, 7, 135-143. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmta.2016.07.002>
19. Aguirre C, Vauro M, & Labarthe J. Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal. *Ciencias Psicológicas*, 2015; 9(2):293-308. Disponible en: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v9n2/v9n2a07.pdf>
20. Organización Internacional del Trabajo. Estrés: un reto colectivo. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. 2016. Disponible en: <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-edprotect/-protrav/-safework/documents/publication/wcms466549.pdf>
21. Gray-Toft, P, Anderson, JG. La escala de estrés de enfermería: desarrollo de un instrumento. *Journal of Behavioral Assessment*, 1981, Vol.3, 11-23 p.
22. García JM, Domínguez ML. Aspectos subjetivos del síndrome de Burnout en la profesión médica. *Psicología*. 2014. 5(18).
23. Más Pons R, Escribá V. La versión castellana de la escala “The Nursing Stress Scale” proceso de adaptación transcultural. *Rev. Esp Salud Pública [Internet]*. 1998 [citado 01 jun 2022]; 72(6): 529-538. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v72n6/castellana.pdf>
24. Vásquez S, González YV. El Estrés y el Trabajo de Enfermería; Factores Influyentes. *Más Vita. Rev. Cienc. Salud*. Abr-Jun 2020. 2(2):51-59. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf>
25. Fernández JA. Estrategia para el perfeccionamiento del desempeño del Profesor. [Internet]. 2012. Disponible en: www.scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077.
26. Salas RS. Propuesta de estrategia para la evaluación del servicio profesional de salud de los médicos en Cuba. *Educación Médica Superior*, 2010. 24(3):387-417. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-2141201000300011&lng=es&tlng=es.

27. Mercado E. Productividad: base de la competitividad. 1ª ed. México: Ed. Limusa; 1997.
28. Sy Corvo H. Servicio profesional de salud: características y ejemplos. Lifeder. (28 nov. 2018). Disponible en: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>.
29. Valladares D, Torres S, Méndez D, Chávez MT. Aspectos actuales de la economía de la salud, en la búsqueda de una mayor eficiencia. Rev Univ Méd Pinareña [Internet]. 2010 [citado 01 jun 2022]; 6(2): Disponible en: <http://publicaciones.pri.sld.cu/rev-estud/rev%20estud6-2/rev-estud62-2.html>
30. Sánchez JM. Estrés. Hidrogénesis 2010, 8(2): 55-63. Disponible en: <https://www.aya.go.cr/centroDocumetacion/Revista%20Hidrognesis/Revista%20Hidrog%C3%A9nesis%20Vol.%208%20No.2.%202010.pdf>
31. Guerrero E. Modos de afrontamiento de estrés en una muestra de docentes universitarios. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 3, abril, 2002; 93-112. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/274/27404309.pdf>
32. Lazarus RS. Psychological stress and the coping process. Mac Graw Hill. 1976.
33. Lazarus RS, Folkman SY. Estrés y procesos cognitivos. Martínez Roca. 1986.
34. Lazarus RS, Folkman SY. Coping as a mediator of emotion. Journal of Personality and Social Psychology. 1988. 54, 466-475.
35. Gavini S. Potenciales predictores del rendimiento laboral. Argentina: UAI Editorial. Teseo. 2018. Disponible en: <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
36. Koopmans L, Bernaards CM, Hildebrandt VH, Schaufeli W, De Vet H & Van Der Beek A. Conceptual frameworks of individual work performance. A systematic review. Journal of Occupational and Environmental Medicine, 2011. 53(8), 856-866.

37. Borman WC & Motowidlo SM. Expanding the criterion domain to include element of contextual performance requirements. *Human Performance* 1993. 6(1),1-21.
38. Aamodt MG. *Psicología industrial/organizacional: Un Enfoque Aplicado*. Cengage Learning. 2010.
39. Poropat A. New Models of Work Performance and Their Implications for Employment Relations. *Employee Performance and Well-Being*. 2002; 1–11.
40. Herzberg F. Una vez más: ¿cómo motiva usted a sus empleados? En *Teoría de las organizaciones*. Unidad 5. Lecturas. *Harvard Business Review*, Jan-Feb, 1968. 1969;13-22. Trad. al español por Pariente JL. Disponible en: <https://academia.uat.edu.mx/pariente/Articulos/Administracion/Como%20motiva%20usted%20a%20sus%20empleados.pdf>
41. Robbins SP. *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación, 2004. 675 pp.
42. Adams A, Bond S. Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. *Journal of Advanced Nursing*. 2000; 32:536–543. Disponible en: doi: 10.1046/j.1365-2648.2000.01513.x.
43. Sturges J, Guest D. Don't leave me this way! A qualitative study of influences on the organisational commitment and turnover intentions of graduates in their early career. *British Journal of Guidance and Counselling*; 2001. 29:447–462. Disponible en: doi: 10.1080/03069880120085992.
44. Hernández R, Fernández C, Baptista P. *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana Editores, Sexta Edición. México. [online]. 2020. [Citado 02 jun. 2022]. p. 656. Disponible en: <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
45. Duoc Uc Bibliotecas. *Definición y propósito de Investigación Aplicada*. May 31, 2022. [Citado 02 jun. 2022]. Disponible en: <https://bibliotecas.duoc.cl/investigacion-aplicada/definicion-proposito-investigacion-aplicada>

46. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez, A. Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. 4a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U. 2014. p.538.
47. Ramírez, T. Cómo hacer un proyecto de investigación. Editorial Panapo, Caracas. 2010.
48. Hurtado J. Guía para la comprensión holística de la ciencia. (3ra. Ed.). Universidad Nacional Abierta Dirección de Posgrado. Caracas-Venezuela: Fundación Sygal. 2010
49. Said RM, El-Shafei DA. Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in Zagazig City, Egypt. Environ Sci Pollut Res Int. 2021 Feb; 28(7):8791-8801. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7567651/>
50. Rachmawaty R, Syahrul S. Nurses' Performance Assessment Based On Nursing Clinical Authority: A Qualitative Descriptive Study. Article in Journal Of Nursing Practice. April 2019. Disponible en: DOI:10.30994/jnp.v2i2.48
51. Promonegocios. Definición de encuesta. Investigación de mercados. [Citado 02 jun. 2022] 2017. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
52. Mitma MD, Robles R. Riesgo ocupacional y desempeño del profesional de enfermería que laboran en sala de operaciones del Hospital San Miguel La Mar - Ayacucho, 2017. Tesis de Segunda Especialidad - Enfermería. Universidad Nacional Del Callao. 2018. [Citado 02 jun. 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3363>
53. García ME, Gómez SO. Estrés en el personal de enfermería: validación de la escala The Nursing Stress Scale. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. 2008. Disponible en: <https://repositorio.unam.mx/contenidos/384160>
54. Gómez P. Principios básicos de bioética. Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia [revista en Internet] 2009 [Citado 02 jun. 2022]; 55(4): 230-233. http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/ginecologia/vol55_n4/pdf/A03V5_5N4.pdf

55. Carreño J. Consentimiento informado en investigación clínica: Un proceso dinámico. *Persona y Bioética* [revista en Internet] 2016 [Citado 02 jun. 2022]; 20(2): 232-243. Disponible en: http://personaybioetica.unisabana.edu.co/index.php/personaybioetica/article/view/232/html_1
56. Marasso N, Leonor O. La bioética y el principio de autonomía. *Revista facultad de Odontología* [Citado 02 jun. 2022]; 1(2): 72-78. [Internet]. Disponible en: revistas.unne.edu.ar/index.php/rfo/article/download/1651/1411
57. Siurana J. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. *Veritas* [revista en Internet] 2010 [Citado 02 jun. 2022]; 22:121-157. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>
58. Arias S, Peñaranda F. La investigación éticamente reflexionada. [Internet]. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública* [Citado 02 jun. 2022]; 33(3): 444-451. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S0120-386X2015000300015

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que hay entre estrés y servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022?</p> <p>Problemas específicos 1 ¿Cuál es la relación que hay entre el estrés respecto al entorno de trabajo y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022?</p> <p>2 ¿Cuál es la relación que hay entre el estrés respecto al entorno emocional y mental y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022?</p> <p>3 ¿Cuál es la relación que hay entre el estrés respecto al entorno institucional y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación que hay entre el estrés y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.</p> <p>Objetivos específicos 1. Establecer la relación que hay entre el estrés respecto al entorno de trabajo y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.</p> <p>2. Establecer la relación que hay entre el estrés respecto al entorno emocional y mental y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.</p> <p>3. Establecer la relación que hay entre el estrés respecto al entorno institucional y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Hay una relación significativa entre estrés y servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.</p> <p>Ho: No hay una relación significativa entre estrés y servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas Hi1: Hay una relación significativa entre el estrés respecto al entorno de trabajo y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.</p> <p>Hi2: Hay una relación significativa entre el estrés respecto al entorno emocional y mental y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.</p> <p>Hi3: Hay una relación significativa entre el estrés respecto al entorno institucional y el servicio profesional de salud en Policlínico San Conrado de Los Olivos, 2022.</p>	<p>Variable X: Estrés</p> <p>Dimensiones</p> <p>D1: Entorno de trabajo - Presión laboral</p> <p>D2: Entorno emocional y mental - Afrontamiento a los decesos - Presión emocional y mental - Bajas recompensas - Terapias inciertas</p> <p>D3: Entorno institucional - Baja cooperación laboral - Roces entre profesionales</p> <p>Variable X: Servicio profesional de salud</p> <p>Dimensiones</p> <p>D4: Productividad laboral - Producción acorde a lo establecido - Logro de objetivos a tiempo</p> <p>D5: Eficacia laboral. - Cumplimiento de metas establecidas - Servicio de calidad</p> <p>D6: Eficiencia laboral - Responsabilidad y competencia - Trabajo cooperativo y liderazgo</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Método: Deductivo, estadístico.</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental, Corte: transeccional Alcance: descriptivo y correlacional.</p> <p>Población/Muestra: - Muestreo censal</p> <p>N = n = 42 enfermeros(as) de todas las áreas del servicio de atención del Policlínico San Conrado, los Olivos 2021.</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: El sondeo Instrumentos: Formulario</p> <p>Análisis de datos Excel y programas informáticos estadístico</p>

Anexo 2: Instrumentos

Formulario 1: Encuesta sobre estrés (21)

adaptado y traducido por Más y Escriba (23).

Estimado(a) Enfermero(a) se agradece su colaboración, lea atentamente y responda sinceramente a cada pregunta, según una valoración ascendente del 0 al 3.

Cuestionario sobre variable 1: Estrés					
	Ítems	0 Nunca	1 Algunas veces	2 Casi siempre	3 Siempre
	Dimensión 1: Entorno de trabajo				
1.1	Interferencias en el cumplimiento del trabajo				
1.2	Incertidumbre en la hora de relevo.				
1.3	Cumplimiento de tareas ajenas a sus funciones				
1.4	Incapacidad de brindar afecto a los enfermos				
1.5	Insuficiencia de tiempo para el cumplimiento del conjunto de actividades designadas				
1.6	Demanda excesiva de servicio de cuidado enfermero				
				SUB TOTAL	
	Dimensión 2: Entorno emocional y mental	0 Nunca	1 Algunas veces	2 Casi siempre	3 Siempre
2.1	Emociones fuertes por el lamento de enfermos				
2.2	Agotamiento por el agravamiento de enfermos				
2.3	Clima institucional inadecuado				
2.4	Pesar por el miedo a dejar de existir del hospitalizado				
2.5	El deceso de un enfermo				
2.6	Fallecimiento de un enfermo considerado amigo				
2.7	Ausencia del Doctor ante un fatal desenlace del hospitalizado				
2.8	Presenciar el dolor del enfermo				
2.9	Impotencia por no ayudar emocionalmente a la familia del paciente				

2.10	Indisposición para responder los interrogantes frecuentes de los hospitalizados				
2.11	Oír a los hospitalizados de su inminente fallecimiento.				
2.12	Inadecuada retroalimentación del servicio con los colegas.				
2.13	Carencia de espacios de coordinación para mejorar los planes del cuidado enfermero				
2.14	Carencia de espacios de coordinación para el cuidado de hospitalizados problemáticos.				
2.15	Insuficientes referencias del Doctor sobre la situación del enfermo				
2.16	Adherencia médica inadecuada para el mal del hospitalizado				
2.17	Ausencia del Doctor en los cuidados intensivos				
2.18	Falta de información médica para darla a conocer a los familiares sobre la situación del enfermo				
2.19	Impericia para operar los equipos de tratamiento a los enfermos.				
				SUB TOTAL	
	Dimensión 3: Entorno institucional	0 Nunca	1 Algunas veces	2 Casi siempre	3 Siempre
3.1	Doctores que critican el desempeño enfermero				
3.2	Celo profesional				
3.3	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente				
3.4	Disconformidad con la receta para el hospitalizado				
3.5	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible				
3.6	Clima institucional inadecuado				
3.7	Cambio inopinado de unidad de cuidado				
3.8	Amonestaciones por parte del responsable de la unidad de cuidado.				
3.9	Falta de cultura de trabajo en equipo				
				SUB TOTAL	
				TOTAL	

*Fuente: Gray-Toft y Anderson (21), adaptado y traducido al español por Más y Escriba (23).

Formulario 2: Encuesta sobre servicio profesional de salud

Estimado(a) Enfermero(a) se agradece su colaboración, lea atentamente y responda sinceramente a cada pregunta, según una valoración ascendente del 0 al 3.

Dimensión	Ítems	0	1	2	3
Productividad laboral	Cumple su trabajo con eficiencia				
	Cumple con eficacia su trabajo				
	El ritmo de su trabajo supera las expectativas institucionales				
	Cumple sus tareas en concordancia a lo establecido				
	Coopera para el logro de las metas organizacionales.				
Eficacia laboral.	Su trabajo contribuye al logro de los propósitos establecidos por la institución				
	Ejecuta su trabajo con la filosofía “justo a tiempo”				
	Desempeña su trabajo de acuerdo al manual de organización y funciones				
	La ejecución de sus tareas logran satisfacción en sus pacientes.				
	Ejecuta sus obligaciones profesionales sin contratiempos				
Eficiencia laboral	Asocia su competencia en salud a su compromiso de contribuir al logro de las metas institucionales				
	Sus competencias digitales y tecnológicas le facilita el desempeño de sus actividades				
	Sus habilidades blandas contribuye a desempeñar su trabajo en equipo.				
	Asume los cambios sin alterar los propósitos de sus tareas asignadas.				
	Su desempeño está de acuerdo a los estándares exigidos de calidad y tiempo.				

Fuente: Mitma y Robles (53).

Anexo 3: Hoja de consentimiento informado

Yo,, con DNI,
manifiesto mi conformidad con el estudio: Relación entre estrés y servicio profesional de salud. Policlínico San Conrado De Los Olivos, 2022, por lo que doy mi consentimiento a fin de participar en la encuesta requerida para cumplir con los objetivos de dicha investigación, bajo los supuestos prometidos como el anonimato de mi participación, el respeto a la privacidad de la información y el uso correcto de los hallazgos del estudio.

Por lo que firmo de manera voluntaria el presente documento, a los..... días del mes de..... del 2022.

Firma del (a) participante