

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”**



La Universidad que Siembra



**VICERRECTORADO
DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES
NÚCLEO TINAQUILLO**

**SUBPROGRAMA DE ESTUDIOS
AVANZADOS**

**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL
PERSONAL DEL ÁREA DE SERVICIO DE
EMERGENCIA EN EL HOSPITAL GENERAL
“JOAQUINA DE ROTONDARO” – COJEDES**

**Autora: Lcda. Carmen Martínez
Tutora: Dra. Rossana Aponte**

San Carlos, enero de 2025

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura
Procesos Industriales
Programa de Estudios Avanzados
Maestría en Salud
Mención: Salud Pública

**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL ÁREA DE
SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL GENERAL
“JOAQUINA DE ROTONDARO” – COJEDES**

Autora: Lcda. Carmen Martínez C.I. V- 10990525

Tutora: Dra. Rossana Aponte C.I. V-16775740

San Carlos, enero de 2025

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura
Procesos Industriales
Programa de Estudios Avanzados
Maestría en Salud
Mención: Salud Pública

**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL ÁREA DE
SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL GENERAL
“JOAQUINA DE ROTONDARO” – COJEDES**

*Requisito parcial para optar por al grado de
Magister en Salud Mención: Salud Pública*

Autora: Lcda. Carmen Martínez C.I. V- 10990525

Tutora: Dra. Rossana Aponte C.I. V-16775740

San Carlos, Enero de 2025

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura
Procesos Industriales
Programa de Estudios Avanzados
Maestría en Salud
Mención: Salud Pública

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Rossana Ysabel Aponte López, cédula de identidad N° V-16.775.740, hago constar que he leído el proyecto del Trabajo Especial de Grado, titulado **ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL GENERAL JOAQUINA DE ROTONDARO – COJEDES**, presentado por la ciudadana (a) Carmen Lesbia Martínez cédula de identidad N° 10.990.525, para optar al título de Magíster en Salud Mención: Salud pública y acepto asesorar a la estudiante, en calidad de tutora, durante el periodo de desarrollo del trabajo hasta su presentación y evaluación. En la ciudad de San Carlos, a los 17 días del mes de enero del año 2025.

Nombre y Apellido: Rossana Aponte

Firma de aprobación del tutor : _____

Fecha de entrega: 17/01/202



ACTA DE ADMISIÓN TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL

Nosotros, miembros del jurado de:

Trabajo Especial de Grado	X	Trabajo de Grado		
---------------------------	---	------------------	--	--

Titulado (a):

**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SERVICIO DE EMERGENCIA EN
EL HOSPITAL GENERAL "JOAQUINA DE ROTONDARO" - COJEDES**

Elaborado por el (la) participante:

Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad

**CARMEN MARTÍNEZ
C.I. V- 10.990.525**

Como requisito parcial para optar al grado académico de: Magister Scientiarum, el cual es ofrecido en el programa de: Maestría en Salud, mención Salud Pública, del Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ – San Carlos, hacemos constar que hoy: 12 de abril de 2025, a las: 3:00 pm, se realizó la admisión del mismo, acordando que:

- EL TRABAJO / TESIS SE ACEPTA PARA LA PRESENTACIÓN / DEFENSA ORAL.
- EL TRABAJO / TESIS SE ACEPTA PARA LA PRESENTACIÓN / DEFENSA ORAL, UNA VEZ QUE SE ADOPTEN LAS MODIFICACIONES SUGERIDAS.
- EL TRABAJO / TESIS NO SE ACEPTA PARA LA DEFENSA ORAL.

Se estableció como fecha de presentación / defensa, el día: 22 de abril de 2025 a las 9:00 am, Dando fe de ello levantamos la presente acta en San Carlos,

1.- Jurado Coordinador (a)

Dra. ROSSANA APONTE
C.I: V- C.I. V-16.775.740

(TUTORA-COORDINADORA-UNELLEZ);

2.- Jurado Principal
MSc. NIRMARY ARAUJO
C.I: V-20.488.923
(UNELLEZ);

4.- Jurado Suplente
Dr. MIGUEL MARTINO
C.I: V-16.775.531
(UNELLEZ);



3.- Jurado Principal
Dra. ORQUÍDEA BELLO
C.I: V-10.991.658
(EXTERNA- UNEFM);

5.- Jurado Suplente
Dr. ANDREA INOJOSA
C.I: V-9.533.315
(EXTERNA- UNEFM).

Nota: Esta acta es válida con tres (03) firmas y un sello



**ACTA DE PRESENTACIÓN / DEFENSA TRABAJO ESPECIAL DE GRADO,
TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL**

Nosotros, miembros del jurado de:

Trabajo Especial de Grado	X	Trabajo de Grado			
---------------------------	---	------------------	--	--	--

Titulado (a):

**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SERVICIO DE EMERGENCIA EN
EL HOSPITAL GENERAL "JOAQUINA DE ROTONDARO" - COJEDES**

Elaborado por el (la) participante:

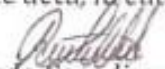
Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad

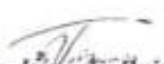
**CARMEN MARTÍNEZ
C.I. V- 10.990.525**

Como requisito parcial para optar al grado académico de: Magister Scientiarum, el cual es ofrecido en el programa de: Maestría en Salud, mención Salud Pública, del Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ - San Carlos, hacemos constar que hoy, 22 de abril de 2025, a las: 9:00, se realizó la presentación / defensa del mismo, acordando:

- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS.
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICACIÓN.
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN HONORÍFICA.
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICACIÓN Y HONORÍFICA.


Dando fe de ello levantamos la presente acta, la cual finalizó a las 9:20 am


1.- Jurado Coordinador (a)
Dra. ROSSANA APONTE
C.I: V- C.I. V-16.775.740
(TUTORA-COORDINADORA-UNELLEZ)


2.- Jurado Principal
MSc. NIRMARY ARAUJO
C.I: V-20.488.923
(UNELLEZ);

4.- Jurado Suplente
Dr. MIGUEL MARTINO
C.I: V-16.775.531
(UNELLEZ);




3.- Jurado Principal
Dra. OQUÍDEA BELLO
C.I: V-10.991.658
(EXTERNA- UNEFM);

5.- Jurado Suplente
Dr. ANDREA INOJOSA
C.I: V-9.533.315
(EXTERNA-UNEFM).

Nota: Esta acta es válida con tres (03) firmas y un sello

DEDICATORIA

A mis hijos por el apoyo incondicional y estar en esos momentos buenos y difíciles durante todo este proceso.

A mis hermanos como fuente de inspiración para su crecimiento profesional.

Lcda. Carmen Martínez

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme.

A mis hijos por su apoyo incondicional.

A mis amigos, amigas y compañeras por su apoyo.

A al profesor Rossana Aponte por su colaboración y apoyo incondicional.

A cada uno de los profesores de la Maestría en Salud Mención Salud Pública por
sus orientaciones.

Lcda. Carmen Martínez

ÍNDICE GENERAL

	Pag.
Aprobación del Tutor	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
El Problema	4
1.1 Problema Investigación	4
1.2 Contextualización epistemológica y bioética de la investigación	8
1.3 Objetivos de la investigación	10
1.4 Justificación y línea de investigación	11
CAPÍTULO II	
Marco Teórico	
2.1 Estado del arte	14
2.2 Elementos bioéticos de la investigación	16
2.3 Antecedentes de investigaciones previas	18
2.4 Antecedentes Legales	22
2.5 Bases teóricas referenciales	24
2.6 Operacionalización de variables	36
CAPÍTULO III	
Marco Metodológico	
3.1.-Descripción del Modelo	38
3.2 Tipo de investigación	39
3.3 Diseño de la investigación	39
3.4 Población y muestra	40
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41

3.6 Técnicas de análisis de datos	42
3.7 Confiabilidad y validez de los instrumento	43
CAPÍTULO IV	
Resultados y Discusión	
4.1 Análisis de datos	46
4.2 Resultados	47
4.3 Discusión de los Resultados	66
CAPÍTULO V	
Conclusiones y Recomendaciones	
5.1. Conclusiones	68
5.2. Recomendaciones	69
CAPÍTULO VI	
La propuesta	70
6.1. Título	71
6.2. Presentación de la propuesta	71
6.3. Objetivos de la propuesta	72
6.3.1. Objetivo General	72
6.3.2. Objetivos Específicos	72
6.4 Justificación de la propuesta	72
6.5. Desarrollo de la propuesta	73
6.6. Alcances de la propuesta	78
6.7. Implementación de la propuesta	78
6.8. Factibilidad de la propuesta	79
6.9. Evaluación de la propuesta	79
Referencia Bibliográfica	81
ANEXOS	
Anexo A: Instrumento de recolección de información	87
Anexo B: Validación del Instrumento	90
Anexo C: Confiabilidad del Instrumento	92

LISTA DE TABLAS

	Pag.
Operacionalización de las variables	37
Fórmula de Confiabilidad del Instrumento	44
Presenta interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.	48
No tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio.	49
No tiene tiempo suficiente para realizar todas las tareas asistenciales y/o administrativas.	50
Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.	51
Tiene problemas con los médicos de guardia.	52
Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros.	53
Personal y turno imprevisible (tardanzas, faltas, reprogramaciones, entre otros.).	54
Manifiesta identificación con su grupo de trabajo	55
Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes del departamento.	56
Demuestra una conducta adecuada en el trato hacía sus compañeros y jefes	57
Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo	58
La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria	59
Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo	60
Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado.	61
Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.	62
Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.	63
Se esfuerza por lograr los objetivos deseados por la institución.	64
Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las labores asignadas	65

LISTA DE FIGURAS

	Pag.
Presenta interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.	48
No tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio.	49
No tiene tiempo suficiente para realizar todas las tareas asistenciales y/o administrativas.	50
Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.	51
Tiene problemas con los médicos de guardia.	52
Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros.	53
Personal y turno imprevisible (tardanzas, faltas, reprogramaciones, entre otros.).	54
Manifiesta identificación con su grupo de trabajo	55
Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes del departamento.	56
Demuestra una conducta adecuada en el trato hacía sus compañeros y jefes	57
Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo	58
La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria	59
Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo	60
Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado.	61
Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.	62
Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.	63
Se esfuerza por lograr los objetivos deseados por la institución.	64
Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las labores asignadas	65

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura
Procesos Industriales
Programa de Estudios Avanzados
Maestría en Salud
Mención: Salud Pública

ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL GENERAL “JOAQUINA DE ROTONDARO” – COJEDES

AUTORA: Lcda. Carmen Martínez
TUTORA: Dra. Rossana Aponte
FECHA: 2025

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue desarrollar estrategias para el manejo de las situaciones de estrés en el personal del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes. Fue un estudio de nivel descriptivo, enmarcado dentro de la modalidad de proyecto especial, con un diseño no Experimental y apoyado en una investigación de campo. La población estuvo representada por 15 (quince) enfermeras, siendo la muestra equivalente a la población. Para la recolección de los datos se trabajó con una encuesta tipo cuestionario, tal fue validado por tres expertos y la confiabilidad del mismo se calculó con el método de Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de (0,82), se determinó que la confiabilidad del instrumento es alta. El procesamiento y análisis de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva y los resultados se presentaron en cuadros y gráficos analizados cuantitativamente. Entre las conclusiones se pudo evidenciar la existencia de factores que incluyen los económicos, sociales entre otros que afectan la calidad de vida de las trabajadoras del centro de salud. Todo ello repercute desde el punto de vista personal y profesional en el desempeño de sus funciones.

Palabras clave: estrés laboral, desempeño, personal de enfermería.

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura
Procesos Industriales
Programa de Estudios Avanzados
Maestría en Salud
Mención: Salud Pública

**WORK STRESS AND PERFORMANCE OF THE EMERGENCY SERVICE
AREA STAFF AT THE GENERAL HOSPITAL
“JOAQUINA DE ROTONDARO” – COJEDES**

AUTHOR: Lcda. Carmen Martínez

TUTOR: Dr. Rossana Aponte

DATE: 2025

ABSTRACT

The objective of this research was to develop strategies for the management of stress situations in the emergency service area staff at the Joaquina de Rotondaro General Hospital, located in Tinaquillo, Cojedes state. It was a descriptive level study, framed within the special project modality, with a non-experimental design and supported by field research. The population was represented by 15 (fifteen) nurses, the sample being equivalent to the population. For the collection of data, a questionnaire was used, which was validated by three experts and its reliability was calculated using the Cronbach Alpha method, which resulted in (0.82). It was determined that the reliability of the instrument is high. The processing and analysis of the data was carried out using descriptive statistics and the results were presented in tables and graphs that were analyzed quantitatively. Among the conclusions, the existence of factors that include economic, social, and others that affect the quality of life of the workers at the health center was evident. All of this has a personal and professional impact on the performance of their duties.

Keywords: work stress, performance, nursing staff.

INTRODUCCIÓN

El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en nuestro contexto sociocultural, así las nuevas exigencias del trabajo, el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, entre ellos el estrés, también conocido como síndrome del desgaste o agotamiento físico y mental, constituye un problema de gran repercusión social en nuestros días, cuya patología de desequilibrio biopsicosocial, afecta a empleados de distintas áreas, como son los profesionales de enfermería.

El estrés es una de las manifestaciones más características de la vida moderna y una de las causas principales de agotamiento del organismo. Sin importar la edad, el sexo o la profesión, influye provocando diferentes trastornos. En las últimas décadas los factores que predisponen al estrés han aumentado debido a las presiones que la sociedad impone; éste es un fenómeno que no sólo se atribuye a las áreas de trabajo, debido a que también surge de las actividades desarrolladas en la vida diaria tanto en el hogar como en las instituciones o en la comunidad.

Particularmente, uno de los problemas más comunes que está afectando la salud de los trabajadores a nivel mundial es el estrés, el cuál puede conducir a enfermedades psíquicas y físicas, que perjudican no sólo la productividad del individuo sino hasta su propia supervivencia. El estrés es una de las manifestaciones más características de la vida moderna y una de las causas principales de agotamiento del organismo. Sin importar la edad, el sexo o la profesión, influye provocando diferentes trastornos. En las últimas décadas los factores que predisponen al estrés han aumentado debido a las presiones que la sociedad impone; éste es un fenómeno que no sólo se atribuye a las áreas de trabajo, debido a que también surge de las actividades desarrolladas en la vida diaria tanto en el hogar como en las instituciones o en la comunidad

A este respecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008) define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción. En términos globales se trata de un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia. Cualquier cambio o circunstancia diferente que se presente puede generar estrés dependiendo, además, del estado físico y psíquico de cada individuo. En todos los ámbitos de la vida se generan tensiones y cuando estas situaciones estresantes no finalizan, pasan a ser demasiado grandes para el organismo, sufriendo un desgaste grave, convirtiéndose en un peligro. A lo anteriormente descrito, García (2002), señala que el estrés es uno de los riesgos emergentes más importantes y uno de los desafíos para la seguridad y la salud que deben enfrentar las organizaciones.

El profesional de enfermería es particularmente afectado por el estrés derivado de su trabajo. Este personal trabaja largas jornadas, prestando cuidados a pacientes que requieren altas demandas emocionales, lo que lo hace especialmente vulnerable a presentar alteraciones del bienestar psicológico. Entre tanto, la profesión, por sí misma, es potencialmente estresante; la confrontación con la enfermedad, el sufrimiento, la muerte, así como las dificultades cotidianas derivadas de las relaciones con la familia, los compañeros y los horarios de rotación laboral, constituyen factores de riesgo que afectan directa o indirectamente la calidad de vida de las enfermeras.

El presente trabajo de investigación se justifica por la importancia de conocer el desempeño del personal en situaciones de estrés laboral. Al mismo tiempo, los beneficiarios de la investigación son trabajadores, los pacientes y la institución, debido a que al evaluar la relación entre el estrés laboral y el desempeño se puede tener una mejor visión sobre los diferentes factores que influyen en esta relación y tomar las medidas correctivas y buscar estrategias para prevenirlos.

Dentro de este contexto, el presente trabajo tendrá como objetivo desarrollar estrategias para el manejo de las situaciones de estrés en el personal del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en

Tinaquillo estado Cojedes. Entre las teorías que se tomarán para el estudio se encuentran: la teoría social de Lazarus y Folkman, (1984) y la Teoría de los dos factores (1959) por Frederick Herzberg. La metodología que se aplicará estará basada en la teoría empírico positivista, con un tipo de estudio de campo no experimental, descriptivo sobre la base de una investigación correlacional.

La investigación se estructuró en tres capítulos: El primero, El Problema, que contiene el problema de investigación, la contextualización epistemológica y bioética de la investigación, objetivos de la investigación, la justificación y línea de investigación. El segundo, Marco Teórico, que comprende el estado del arte, los elementos bioéticos de la investigación, antecedentes de investigaciones previas, las bases teóricas y las bases legales.

El tercero, Marco Metodológico, contiene la descripción del modelo, el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de la investigación, las técnicas de análisis de datos, la confiabilidad y validez de los instrumentos. Luego, se presenta el espacio en donde se reflejó el análisis de los resultados, siendo este el Capítulo IV. En el Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones y finalmente, se puede ubicar el Capítulo VI, representado por la propuesta en donde se desarrolla el Plan de Acción, estructurado en tres etapas que se distribuyen durante el año, incluyendo la evaluación del mismo al finalizar todas las actividades propuestas. Finalmente, se incorporan la lista de referencias bibliográficas y los anexos que soportan y ayudan a comprender el desarrollo de este trabajo de grado.

CAPÍTULO I

El Problema

1.1 Problema de Investigación

El ser humano, por naturaleza, ante un estímulo exterior responde con una reacción, y ante las exigencias que el medio hace diariamente la respuesta obtenida es, un conjunto de fuertes emociones negativas producidas en su cerebro que afectan su cotidianidad, su cuerpo y todas las tareas que se realizan haciendo que el desempeño no sea el esperado y viviendo a diario un estado de tensión del que no se puede salir. Todos estos problemas se engloban en un solo término que se conoce como “estrés”. El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud por Seyle, (1976) quien lo definió como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. No obstante, McGrath (1970) lo definió como el desequilibrio percibido como amenazante entre la demanda y la capacidad de respuesta bajo condiciones en la que el fracaso ante la demanda posee importantes consecuencias percibidas, mientras que Lazarus (1984) lo definió como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar.

Por tanto, el estrés presente en todos los seres humanos, también es producto del ambiente donde se desempeña. De allí que se hace necesario diferenciar el estrés de la casa, del medio ambiente y del trabajo. Para efectos de esta investigación ocupa lo relacionado con el estrés laboral. Para Ortega Villalobos (2009), el estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar su salud.

Los efectos del estrés laboral varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas. (Peiro, 1993). No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional. A nivel mundial se ha reconocido al estrés laboral como un problema cada vez más importante, que se presenta en todos los oficios pero especialmente en los trabajos asistenciales como enfermería. Las investigaciones que se han llevado a cabo en torno a este tema sugieren que el personal de enfermería experimenta mayor estrés ocupacional que cualquier otro tipo de trabajadores, en ese sentido, la Health Education Authority (2009), clasificó la enfermería como la cuarta profesión más estresante.

Igualmente, algunos estudios revelan que las unidades que generan mayor estrés son aquellas que reúnen pacientes críticos o terminales, observándose una alta prevalencia de estrés. De acuerdo con Mingote y Pérez García (2003), los

profesionales de enfermería son los responsables del cuidado de los pacientes al ingresar en las distintas instituciones de salud, sobre todo el personal que labora en las áreas críticas, donde son tantos los estresores diarios que sufren estos profesionales, que no solo tienen el mayor estrés laboral, sino un mayor índice de deserción y abandono profesional.

Además, se suman a estos factores las condiciones de trabajo, que la mayoría de las veces, por las deficiencias y ambiente inadecuado, asociados a bajos sueldos, jornadas extensas, número reducido de personal, relaciones de trabajo conflictivas, dan como resultado una sobrecarga de trabajo intensa, poniendo en riesgo la salud de ese grupo de profesionales y conllevando a accidentes y enfermedades ocupacionales que se manifiestan de diferentes maneras.

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano estas alteraciones físicas pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales como son: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y alteraciones en el sistema inmune.

Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios, entre las manifestaciones psicológicas producidas por el estrés laboral se encuentran: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, falta de concentración, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, frecuentes olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad y por último se tienen las manifestaciones

sociales que entre éstos tenemos: aumento del consumo de alcohol, fumar, beber, comer en exceso, ausencias laborales, conflictos interpersonales, laborales y familiares.

Así, el estrés afecta al desempeño laboral por condicionar una baja productividad, inadecuado clima laboral, falta de cooperación y ausencia de trabajo interdisciplinario del equipo de salud. Bajo este planteamiento, (Vásquez y González, 2020), expone que el estrés laboral influye directamente en el desempeño del personal de salud y se relaciona con la productividad de la organización.

El trabajo en hospitales ha sido considerado como una fuente estresante, implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. La carga de trabajo, competitividad laboral, seguida de las relaciones con los pacientes, los problemas con los compañeros y los conflictos con los médicos; somete al profesional de enfermería, a un desequilibrio de su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto a la vez, desencadena un descontrol de las emociones y muchas veces se convierte en la causa de enfermedades que repercute en la salud de las enfermeras.

Es realmente necesario detener la proliferación del estrés laboral y sus consecuencias que repercute en la salud del profesional de enfermería realizando investigaciones que atiendan no solamente los signos y síntomas manifestados en la enfermera sino también las consecuencias laborales que acarrea eliminando la causa y previniendo los episodios de su aparición.

El personal de enfermería del área de servicio de emergencia del Hospital General “Joaquina de Rotondaro”, Estado Cojedes no es ajeno a esta situación, ya que se ha observado que diferentes factores laborales afectan el buen desempeño de las funciones del personal de enfermería como sobrecarga en la asignación de sus funciones, falta de recursos humanos para la prestación del cuidado, falta de

comunicación efectiva sobre las situaciones del servicio, información insuficiente o inadecuada con respecto a los pacientes, rotación permanente por diferentes servicios. Aunado a esto, están sujetas a una intensa presión psicológica, manifestado por irritabilidad en el personal, fatiga, apatía, mal humor, desconcentración, olvidos, perturbaciones gástricas, cefaleas, entre otros.

Tales eventos o condiciones estresantes que confronta el personal de enfermería que labora en el área de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro pueden arrojar consecuencias que inciden en el deterioro eminente de la salud del personal en todas las esferas biopsicosocial, y por ende una degradación del desempeño laboral que afecta al mismo equipo de salud y también al usuario de las áreas.

Algunas de las fuentes de tensión a las que están expuestas este personal es el hecho de que en su mayoría son del sexo femenino, quienes no sólo deben cumplir con las exigencias laborales, sino también con las domésticas, que las hacen mantener un esfuerzo continuo, sin una reposición adecuada de su capacidad laboral; lo cual podría ocasionar; el no cumplir satisfactoriamente con ambas obligaciones lo que a su vez podría estar vinculado con la aparición del estrés como lo son las dificultades en las relaciones personales, entre los familiares, con la pareja, con los compañeros de trabajo, entre otras.

1.2 Contextualización epistemológica y bioética

Respecto a los aspectos éticos se buscará respetar la intimidad de los encuestados en el Hospital General Joaquina de Rotondaro recurriendo al anonimato, no se usarán procedimientos invasivos, se respetará la confidencialidad total de los datos. Se considerarán los cuatro principios básicos de ética. como son la beneficencia ya que los resultados del trabajo de grado servirán para la formulación de recomendaciones que busquen aminorar las situaciones generadoras de estrés identificadas dentro del

Hospital; el principio de la no maleficencia, debido a que el único contacto con las personas que aceptarán formar parte de la muestra será el día de la encuesta y no se busca dañar o poner en riesgo a los encuestados; principio de autonomía, ya que se realizarán coordinaciones con el personal de enfermería para el desarrollo voluntario de la encuesta; y el principio de justicia, según el cual se reservará la identidad de los encuestados y se les informará de los propósitos del estudio.

El estrés laboral en los profesionales de salud se debe a la interacción entre múltiples factores de riesgo que se presentan e incluye aquellos que provienen muchas veces del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, organización del trabajo, cansancio emocional, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extra laborales.

Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en sus labores diarias lo conforma el personal de enfermería, por la gran responsabilidad que asumen en la atención del paciente; por eso es importante detectar cuáles son las manifestaciones que evidencian la aparición del estrés y que influyen en la calidad de vida laboral. Siendo con más intensidad aquellos enfermeros que laboran en servicios de emergencia de los diferentes hospitales, quienes tienen a su cargo pacientes en estado grave.

En tal sentido, el hospital constituye uno de los entornos laborales más estresantes. La profesión de enfermería es considerada una ocupación agotadora y agobiante debido a que diariamente enfrenta situaciones difíciles y riesgosas; teniendo en cuenta que, en cada momento el paciente se encuentra entre la vida y la muerte, siendo la enfermera quien está en permanente contacto con los pacientes. Lo antes expuesto despertó el interés para realizar el presente estudio enfocado en el paradigma positivista, de naturaleza cuantitativa, con el objetivo de desarrollar estrategias para el manejo de las situaciones de estrés en el personal del área de servicio de emergencia en el Hospital General “Joaquina de Rotondaro”, ubicado en

Tinaquillo Estado Cojedes. Lo antes señalado, permite hacer las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las manifestaciones de estrés que presenta el personal de enfermería del área de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro?

¿Cómo afecta en el desempeño laboral del personal del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, debido al estrés laboral?

¿Cuáles estrategias se pueden aplicar para el manejo de las situaciones de estrés en el personal de enfermería del área de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro?

¿Cómo se podría ejecutar estrategias para el manejo de las situaciones de estrés en el personal del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro?

¿Cómo se evaluarán los resultados de la aplicación de estrategias para el manejo de las situaciones de estrés en el personal del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Desarrollar estrategias para el manejo de las situaciones de estrés en el personal del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes.

1.3.2. Objetivos Específicos

1- Diagnosticar la presencia de estrés en el personal del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro.

2- Determinar la afectación en el desempeño laboral del personal del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, debido al estrés laboral.

3- Diseñar estrategias para el manejo de las situaciones de estrés en el personal del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro.

4- Ejecutar estrategias para el manejo de las situaciones de estrés en el personal del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro.

5- Evaluar la aplicación de estrategias para el manejo de las situaciones de estrés en el personal del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro.

1.4 Justificación y línea de investigación

La creciente prevalencia del estrés laboral cobra más importancia cada día, esto se refleja en una diversidad de problemas no solo en el ámbito de la salud física y psicológica de los trabajadores, sino en las consecuencias económicas y negativas para las organizaciones; influyendo de manera directa en la productividad, el ausentismo, la ocurrencia de accidentes ocupacionales, discapacidades, insatisfacción, las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

En el caso particular de enfermería, como una de las profesiones sanitarias ejercida fundamentalmente por mujeres y sometidas a estrés, ya que deben enfrentar diariamente situaciones muy complejas, derivadas de la responsabilidad en el trabajo, de las condiciones físicas donde el mismo se ejerce, de las relaciones con los compañeros de trabajo y otros miembros del equipo de salud, con los pacientes y sus familiares, conjugado todo ello con su vida particular.

La presente investigación es de gran importancia ya que identificará los posibles trastornos físicos, psicológicos y sociales, a los que se ven expuestos los profesionales de enfermería durante su jornada laboral, su finalidad está centrada en orientar al personal de enfermería a darse cuenta de los diferentes factores estresantes

que inciden diariamente en ella de forma interrelacionada y que contribuyen a desarrollar el estrés laboral.

En cuanto a la relevancia social, el estudio constituirá un valioso aporte para el sector salud, ya que el bajo desempeño de los trabajadores se traduce en mala atención a los pacientes y origina descontento y quejas de quienes se sientan afectados en mayor o menor medida; así generando problemas de mayor complejidad. Todo esto perjudica la calidad y calidez en la prestación de servicio de salud y la generación de un mal clima laboral.

Asimismo, desde la perspectiva teórica, puede servir de antecedente para otras investigaciones similares aportando soluciones en cuanto a prevención de enfermedades ocupacionales producto de relaciones estresantes presentes en las condiciones de trabajo, lo cual arrojaría valiosa información que permitirá implementar mejoras que favorezcan el desempeño laboral, la disminución progresiva del ausentismo, la reducción de prácticas ocupacionales inseguras, reducción de enfermedades ocupacionales, el aumento de la calidad del trabajo y del servicio prestado y por ende la protección de la salud del trabajador.

Es necesario identificar cuáles son las manifestaciones del estrés laboral en el profesional de enfermería y una vez conocidas estas manifestaciones es posible buscar los mecanismos de afrontamiento del estrés, así mismo surgirán recomendaciones a la institución, de manera que orienten sobre las medidas preventivas a seguir, estrategias para minimizar y a su vez manejar las situaciones de estrés que se presenten, ya que estas repercuten en la salud y es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través de la cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los cuidados específicos de enfermería repercutiendo positivamente en la prestación del cuidado.

Finalmente, en cuanto al fundamento académico de este proceso investigativo está relacionado con la política investigativa de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos occidentales Ezequiel Zamora. Se circunscribe con la línea de investigación denominada Salud ocupacional.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

De acuerdo con Bavaresco (2006:41), “el marco teórico brinda a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permiten abordar el problema dentro de un ámbito dónde éste cobre sentido”. Por lo tanto, el marco teórico constituye el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar, se establece que has investigado otros autores.

2.1 Estado del arte

Para investigar acerca del estrés laboral y su influencia en el desempeño del personal de salud, es importante realizar un trayecto bibliográfico; a través de estudios realizados. La información descrita ofrece bases sólidas para orientar y sustentar el desarrollo de la presente investigación, puesto que genera nuevas ideas para la organización y fortalecimiento de la misma.

Gamarra y Arévalo (2023), en el artículo titulado “Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Judas Tadeo, Lima – 2023”, tuvieron como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Judas Tadeo, Lima - 2023. El estudio se desarrolló a través del método hipotético deductivo, de tipo aplicado, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal; en una muestra de 80 participantes. La técnica utilizada fue la encuesta; los instrumentos de recolección de datos fueron dos, el cuestionario denominado Questionaries Nursing Stress Scale (N.S.S) y la escala de desempeño laboral, propuesta por el MINSA.

Los resultados encontrados evidencian que el 52,5% de los participantes presentaron regular nivel de estrés, el 31,3% estrés bajo y el 16,3% estrés alto.

Asimismo, el 51.2% evidenciaron regular desempeño laboral, el 46,3% alto desempeño y el 2,5% deficiente desempeño laboral. Por otra parte, se encontró relación en las dimensiones física, psicológica y social del estrés, con el desempeño laboral. Se concluye determinado que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería, donde el valor de p fue igual a $0,000 < 0,05$; y el resultado de la correlación de Spearman fue positiva moderada ($Rho = 4,71$).

De igual manera, Montenegro, Ramírez y Palomino (2023) en el artículo titulado “Estrés y rendimiento laboral en el personal de enfermería del departamento San Martín, Perú”, afirman que el estrés laboral es una respuesta física y emocional a situaciones de tensión en el entorno de trabajo. Puede influir de manera negativa en el rendimiento laboral al disminuir la concentración, la productividad y aumentar los errores, también puede afectar la salud y el bienestar del colaborador.

Esta investigación se planteó como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería del Hospital II Tarapoto - EsSalud en San Martín, Perú; la metodología utilizada fue de tipo de investigación básica, de enfoque cuantitativo, el nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental, el muestreo fue intencional por conveniencia y se contó con la participación de 150 personas; la técnica para la recolección de los datos fue la encuesta y los instrumentos utilizados son fiables con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.902 y 0.760 respectivamente.

Luego de procesar la información se determinó un p -valor = 0,000 indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = ,402** lo cual indica que la relación es positiva media. Se llegó a la conclusión que cada esfuerzo por disminuir el estrés en los colaboradores tendrá un impacto en el rendimiento laboral de los mismos. Igualmente, Vásquez y González (2020) en el artículo titulado El estrés y el trabajo de enfermería: factores influyentes, plantean que los factores estresantes son

un conjunto de situaciones que desencadenan consecuencias físicas y mentales en el personal de salud, se generan de una circunstancia mínima y llegan a convertirse en un gran problema que va a afectar tanto a la salud de las enfermeras como a su rendimiento profesional.

En este sentido, se planteó como objetivo analizar los factores que influyen en el estrés de las enfermeras que laboran en el Hospital Básico de Esmeraldas IESS. En cuanto a la metodología, se realizó bajo un estudio de campo y un alcance descriptivo. La población y muestra estuvo constituida por 30 profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencias del mencionado hospital. Se pudo obtener los datos sobre los factores que generan estrés en este profesional de salud a través de una encuesta y como instrumento un cuestionario dirigida al personal de enfermería del área de emergencia. Además, se empleó la observación Directa y como instrumento una guía de observación para analizar el ambiente laboral de las enfermeras y por último se aplicó la técnica de la entrevista con un guion de preguntas a la líder del servicio de emergencias.

Los resultados evidencian que los factores estresantes encontrados fueron agotamiento, insomnio, sobrecarga laboral, insatisfacción laboral, espacio insuficiente, las consecuencias con más prevalencia generadas por el estrés son mala alimentación, insomnio y caída del cabello. Se concluy que los factores estresantes provocan inestabilidad en la salud de las enfermeras, conflictos con el equipo de salud y desencadenan una atención deficiente a los usuarios.

2.2 Elementos bioéticos de la investigación

Respecto a los aspectos bioéticos se buscó respetar la intimidad de los encuestados en el Hospital General Joaquina de Rotondaro recurriendo al anonimato, no se usarán procedimientos invasivos, se respetará la confidencialidad total de los datos. De acuerdo al código de ética para la vida (2011) esta investigación se regirá por los siguientes principios bioéticos: no maleficencia, beneficencia, autonomía.

El principio de no maleficencia hace referencia a la obligación de no infringir daño intencionadamente. Este principio se inscribe en la tradición de la máxima clásica *primum non nocere* («lo primero no dañar»). Se tomará el principio de la no maleficencia, debido a que el único contacto con las personas que aceptarán formar parte de la muestra será el día de la encuesta y no se busca dañar o poner en riesgo a los encuestados.

El principio de beneficencia consiste en prevenir el daño, eliminar el daño o hacer el bien a otros. Mientras que la no-maleficencia implica la ausencia de acción, la beneficencia incluye siempre la acción. En el lenguaje habitual, la beneficencia hace referencia a actos de buena voluntad, amabilidad, caridad, altruismo, amor o humanidad. La beneficencia puede entenderse, de manera más general, como todo tipo de acción que tiene por finalidad el bien de otros. Se considerará el principio de la beneficencia ya que los resultados de la investigación servirán para la formulación de recomendaciones que busquen aminorar los factores que originan estrés identificados dentro del Hospital.

El principio de la autonomía es el que hace referencia a la libertad de elegir. La autonomía de una persona es respetada cuando se le reconoce el derecho a mantener puntos de vista, a hacer elecciones y a realizar acciones basadas en valores y creencias personales. El respeto por la autonomía del paciente obliga a los profesionales a revelar información, a asegurar la comprensión y la voluntariedad y a potenciar la participación del paciente en la toma de decisiones. Se centrará en el principio de autonomía, ya que se realizarán coordinaciones con el personal de enfermería para el desarrollo voluntario de la encuesta; y el principio de justicia, según el cual se reservará la identidad de los encuestados y se les informará de los propósitos del estudio.

2.3 Antecedentes de investigaciones previas

Los antecedentes según Arias (2012) "... reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de ejemplo para futuras investigaciones." (p.106). A continuación, describo las siguientes indagaciones realizadas a nivel internacional, las cuales, guardan relación estrecha con el presente trabajo.

Entre los estudios internacionales que enriquecen el tema se encuentra Albites (2023) realizó una investigación titulada Nivel de estrés y desempeño laboral del Profesional de enfermería del servicio de Emergencia, de un Hospital Nacional, Lima 2023, que tuvo como objetivo determinar cómo el nivel de estrés se relaciona con el desempeño laboral del personal de enfermería. En cuanto a la metodología: es un trabajo enmarcado en la metodología hipotético-deductivo, cuantitativo, aplicada, no experimental correlacional de corte transversal. La población de estudio es finita conformada por 120 licenciados de enfermería incluye ambos sexos, distribuidos en Emergencias de un Hospital Nacional localizado en el distrito de Lima, tuvo una muestra censal por tratarse de una población pequeña.

La recolección de la información se recogió a través de la encuesta y la observación aplicando un cuestionario para el nivel de estrés y una ficha de observación para el desempeño laboral. Estos instrumentos fueron válidos y confiables ya que provienen de estudios ya realizados en el contexto de la salud peruana, asimismo la información será procesada en Excel para luego ser analizada utilizando el programa estadístico SPSS, aplicando análisis descriptivo e inferencial presentando los datos en tablas de doble entrada y las hipótesis se contrastaran con la Prueba Estadística de Correlación Rho de Spearman, teniendo un nivel de significancia de $p < 0.05$.

El trabajo al cual se aludió anteriormente es una investigación que coincide con la

presente en cuanto que aborda un análisis variado y actualizado sobre el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral del personal de enfermería. De igual manera, Cabezas (2023), presentó un estudio denominado: El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud. Caso de estudio en un hospital de segundo nivel, previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia Hospitalaria, que tuvo como propósito analizar el estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud de un centro hospitalario. Respecto al marco metodológico, la investigación fue cuantitativa, no experimental de corte transversal, documental y de campo y el nivel de investigación descriptiva.

Para la recopilación de datos se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario. Se aplicó un cuestionario para evaluar el estrés laboral y determinar el desempeño de los profesionales de salud (médicos residentes y personal de enfermería), cuya población fue de 25 personas. Mediante los resultados se identificó que el estrés laboral se relaciona negativamente con el desempeño del personal, pero no se puede afirmar con un alto nivel de confianza que esta correlación realmente exista. La propuesta se conformó de varias estrategias de prevención y disminución del estrés laboral y un plan de mejora continua para mejorar el desempeño del personal de salud.

Los puntos de conexión entre esta investigación y la presente estarían representados por el hecho de que se busca conocer el desempeño del personal en situaciones de estrés laboral para poder tener una mejor visión sobre los diferentes factores que influyen en esta relación y tomar las medidas correctivas y buscar estrategias para prevenirlos.

Otro trabajo que se tomó como referencial fue el de Sánchez y Fernández (2021) que llevaron a cabo un estudio titulado Nivel de estrés laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Santa María Cutervo, que tuvo objetivo determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Santa

María de Cutervo. El Diseño fue no experimental, cuantitativo, descriptivo, transversal. La población estuvo conformada por 52 profesionales en enfermería, la muestra, la constituyó 30 enfermeras. Para la recopilación de información se usó una encuesta Escala Inventario de Maslach, con una confiabilidad con Alpha de Cronbach 0.899%. Principios éticos: beneficencia, respeto a la dignidad humana y justicia.

Los resultados evidencian que el 60,0% presenta nivel medio, 20% nivel alto y bajo respectivamente, el nivel medio se da por presiones diarias internas y externas, no hay personal de enfermería suficiente en el servicio. En las dimensiones: Agotamiento emocional, el 53,3% manifiesta nivel medio, 26,7% nivel alto y 20% nivel bajo, el nivel medio demuestra irritabilidad, fatiga. Despersonalización el 76,6% reveló un nivel medio, 16,7% nivel bajo y 6,7% nivel alto, el nivel medio dado por trato impersonal a los pacientes y a los compañeros de trabajo. Realización personal, 40,0% nivel medio, 33,3% nivel alto y 26,7% nivel bajo.

El nivel medio, tienen la posibilidad de producir un clima laboral favorable, que influye positivamente, manifestando interés por el paciente. Se Concluye que las enfermeras que trabajan en el centro quirúrgico presentan diferente nivel de stress, generándoles alteraciones físicas y psíquicas, siendo necesario desarrollar talleres de afrontamiento para disminuir el sufrimiento de los profesionales de enfermería. Es de gran importancia el aporte de esta investigación porque el estrés laboral, asociado al cansancio por las demandas de trabajo diario, demuestran indisposición en el trabajo que hacen cotidianamente.

Además, en el ámbito nacional, Alvarado (2022) realizó un estudio sobre Nivel de estrés laboral y su relación con las manifestaciones biológicas, del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Centro Médico Valle de San Diego, tuvo como objetivo, determinar el nivel de estrés laboral y su relación con las manifestaciones biológicas en sus factores físicos, psicológicos y sociales, del personal de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Centro Medico Valle

de San Diego. El diseño es cuantitativo, no experimental siendo el tipo de investigación descriptiva, de campo y de corte transversal y correlacional. La población objeto de estudio fue de veinticinco enfermeras. La muestra de esta investigación estuvo conformada por el total del personal de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos del Centro Médico Valle de San diego, es decir el cien por ciento (100%) de la población.

Para evaluar el estrés se usó el instrumento de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), para la evaluación de las manifestaciones biológicas se construyó un instrumento de 37 ítems, los cuales señalan con qué frecuencia durante su jornada laboral las presentó. Los resultados demuestran que el 52% del personal de enfermería según repuestas a los ítems que conforman los Factores estresantes asociados al desempeño se ubicó en un nivel alto de ocurrencia, y el resto en un nivel medio. Con respecto a las manifestaciones biológicas del estrés un 76% del personal de enfermería se ubicó en el nivel medio de ocurrencia. Concluyendo que el personal de enfermería presenta un alto nivel de estrés laboral relacionado con las manifestaciones biológicas.

El trabajo referido puede coincidir con la presente investigación en cuanto que considera desde el nivel teórico que en el mismo se hace mención a las manifestaciones biológicas, así como también destaca los factores predisponentes de síntomas de estrés.

Prosiguiendo, Orihula (2021), presentó un trabajo de grado titulado: Influencia del estrés ocupacional en el rendimiento laboral del personal médico y de enfermería de las unidades de emergencia de adulto y quirófano del Hospital Dr. Felipe Guevara Rojas del Tigre, Estado Anzoátegui, para optar al título de especialista en salud ocupacional, mención medicina del trabajo. El objetivo general fue determinar la influencia del estrés ocupacional en el rendimiento laboral del personal médico y de enfermería de las unidades de emergencia de adulto y quirófano del Hospital Dr.

Felipe Guevara Rojas del Tigre, Estado Anzoátegui.

El aspecto metodológico se enmarcó en un enfoque cuantitativo con un tipo de investigación descriptiva – transversal, el diseño del estudio fue de campo. La población estuvo representada por 35 trabajadores del área de la medicina de la referida unidad, tomando como muestra el 100 por ciento de la población. En cuanto a la recolección de la información se aplicó un cuestionario con doce (12) preguntas de selección mixta siendo validado por juicios de expertos; la confiabilidad se realizó a través del coeficiente de Alpha de Cronbach en un 0.96, lo que se considera alta la confiabilidad.

En el estudio se evidenció que los sujetos estudiados presentaron estresores tanto intrínsecos como extrínsecos, predominando en el sexo femenino en edades comprendida entre los 29 y 37 años de edad, con antigüedad laboral de 01 a 10 años y profesionales tanto médicos como enfermeras. Partiendo de los resultados obtenidos, la investigadora recomendó el desarrollo e implementación de acciones que fortalezcan la salud del personal de la unidad mencionada del centro de salud descrito.

La relación existente entre la investigación descrita como la que está en curso es muy estrecha desde el tema a tratar en las variables planteadas y el aspecto metodológico al ser estudios de enfoque cuantitativo e investigación descriptiva con diseños de campo.

2.4 Antecedentes Legales

Según Márquez (2003), las bases legales son “todos aquellos fundamentos legislativos que apoyan la investigación de forma integral”, (p. 15). En este punto de la investigación se exhiben de manera explícita y detallada todos aquellos criterios legales que en conjunto fundamentan y dan cuerpo al propósito de la investigación, sirviendo de base y sustento para la misma. A continuación se presentan las bases

legales que sirven de referencia para el desarrollo de este estudio.

La presente investigación tiene su basamento legal en nuestra legislación y expresa específicamente en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su artículo 83 que se enuncia de la forma siguiente:

La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República.

En este artículo se reconoce la salud como un derecho humano fundamental el cuál debe ser garantizado, promovido y protegido por el Estado para elevar la calidad de vida de todas las venezolanas y venezolanos en conformidad con las normas internacionales de los pactos y tratados suscritos y ratificados por el país. De igual manera, en el artículo 87 contempla:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Atendiendo al artículo anterior, el cual sustenta esta investigación hace referencia a que se debe garantizar un ambiente de trabajo en donde las condiciones de salud y seguridad sean las idóneas para el óptimo desenvolvimiento físico y mental de todo el personal que allí labora.

Por su parte, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo; Conforme a la Gaceta Oficial N° 38.236 Caracas, 26 de julio de 2005,

establece en el artículo 53: “Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud y bienestar adecuadas.”

Con referencia a lo anterior es un instrumento normativo que rige en materia de seguridad y salud laborales y que establece los deberes y derechos tanto de los trabajadores como de los empleadores en dicha materia, resaltando como derecho de los trabajadores en desarrollar las labores en un ambiente adecuado y propicio para el pleno ejercicio de las facultades físicas y mentales. Por su parte, es un derecho de los empleadores exigir el cumplimiento de las normas y pautas establecidas en materia de seguridad y salud en el trabajo.

El artículo 70 define lo que es una enfermedad ocupacional que se entiende por la misma como los estados patológicos contraídos con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de factores psicosociales y emocionales (Entre otros), que se manifiesten por trastornos funcionales o desequilibrio mental (así como físico), temporales o permanentes.

Asimismo, en la Ley Orgánica del trabajo, los trabajadores y las trabajadoras; conforme al Decreto N° 8.938 Caracas, 30 de Abril de 2012, se plasma en el artículo 156: “El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos.” Este artículo establece que el trabajo se debe prestarse en situaciones que promuevan condiciones y ambientes sanos y satisfactorios garantizando el desarrollo físico, intelectual y moral.

2.5 Bases teóricas referenciales

En concordancia con Arias (2012:14), las bases teóricas “comprenden un conjunto

de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. En tal sentido, se presentan conocimientos preexistentes y algunos conceptos que van a contribuir en alto grado a la comprensión y desarrollo del trabajo de investigación.

2.5.1. Teoría Social

Los teóricos Lazarus y Folkman, (2004), consideraron la salud y energía como una de las fuentes importantes de afrontamiento. Los individuos fuertes y saludables pueden responder mejor a las demandas externas e internas que las personas débiles, enfermas y cansadas. Las relaciones interpersonales y grupales tanto en el trabajo como familiares, generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un estresor importante. Las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social juegan un papel amortiguador de los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo.

La respuesta de estrés no es algo malo en sí misma, sino al contrario, facilita el disponer de más recursos para hacer frente a situaciones que se suponen excepcionales. Eso sí, dado que se activan una gran cantidad de recursos extraordinarios, supone un desgaste importante para el organismo. Si éste es episódico no habrá ningún problema, pues el organismo tiene capacidad para recuperarse entre cada respuesta de estrés. Pero si estas respuestas de estrés se repiten con excesiva frecuencia, intensidad o duración, quizá el organismo no pueda recuperarse y se produzca la aparición de problemas conocidos como alteraciones biológicas psicológicas y sociales.

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Entre las alteraciones físicas tenemos:

- a. Neurológico: cefaleas
- b. Digestivo: gastritis, diarrea, aumento de apetito, falta de apetito
- c. Cardiovascular: taquicardia, hipertensión, hipotensión
- d. Renal: poliuria, edemas en ms superiores, edemas en ms inferiores
- e. Musculo Esquelético: mialgias, tensión muscular

Entre las alteraciones psicológicas destacan :

- a. Emociones: impotencia
- b. Baja Autoestima: insatisfacción, falta de integración, cree que lo que hace no es significativo, piensa que no sabe nada.
- c. Inquietud: no se sienta, está pendiente de la hora, dificultad para tomar decisiones, dificultad para pensar, dificultad para concentrarse en las acciones que realiza.

Entre las alteraciones sociales se señalan los hábitos poco saludables como consumo de: tabaco, café, consumo de ansiolíticos por situaciones derivadas del trabajo, ausentismo laboral de índole personal y familiar, por enfermedad, por no desear ir a trabajar, Interpersonal: conflicto con los compañeros, Familiar: relación armoniosa. Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de

salud.

2.5.2. Teoría de los dos Factores de Frederick Herzberg (1959)

Otra teoría tomada en consideración para este estudio fue la planteada por Herzberg (1959), conocida como la teoría de los dos factores que explica el comportamiento de las personas en el trabajo, el cual obedece a factores higiénicos o extrínsecos, como el ambiente que rodea a las personas, el ambiente de trabajo, que no están sujetos al control de las personas. La presencia de manera adecuada de estos factores no implica que la persona está motivada, es decir no son factores motivadores. Pero su ausencia o nivel inadecuado de éstos si disminuye la motivación en los empleados.

Esta teoría promueve una relación directa entre la satisfacción y la productividad. Los principales factores higiénicos son: salario, beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión, condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, entre otros. A continuación se enumeran los factores de la personalidad:

Tabla 1. Factores de la Personalidad.

Factores Intrínsecos	Factores Extrínsecos
Reconocimiento	Política de la empresa
Responsabilidad	Administración
La realización personal o logro	Relaciones interpersonales (con superiores, con iguales, con subordinados)
El trabajo en sí	Condiciones de trabajo
El progreso o ascenso	Supervisión
	Status y salario
	Seguridad en el puesto

Fuente: Newell (2006)

Entre los factores motivacionales o factores intrínsecos, que son controlados por la persona, guardan relación con lo que el empleado hace, con la labor que desempeña. Enfocados en la búsqueda de la autorrealización y el reconocimiento profesional entre otros, son identificados como factores generadores de motivación y cuya ausencia

produce una baja en la misma. Promueve la idea de una retroalimentación constante entre empleador y trabajador para lograr un ambiente laboral positivo y motivador.

Esta teoría guarda relación con la investigación ya que el trabajador está expuesto a factores psicosociales derivados del entorno de trabajo sin saber que la sobre exposición negativa a estos factores de riesgo puede provocar graves problemas a la salud de un individuo afectándole de forma física o psicológica, impidiéndole su normal desempeño en el trabajo. Las condiciones de trabajo o entorno laboral se encuentra constituido por elementos ambientales como por ejemplo: los agentes químicos, físicos, biológicos del entorno donde trabaja un empleado, y otros organizacionales como: métodos de trabajo, control de tiempo, relaciones interpersonales, realización de tareas, entre otros.

2.5.3. Estrés

El término “estrés” proviene de la etimología *stringere* que significa tensión y fue utilizado por primera vez en 1936 por Hans Selye. La Organización Mundial de la Salud, (2014) define el estrés como el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción". Es decir, ante determinada demanda del ambiente, el organismo realiza un conjunto de procesos fisiológicos y psicológicos que lo preparan para actuar en consecuencia y responder a dicha demanda. Si esta respuesta resulta exagerada o insuficiente, la energía producida no se descarga, y esto causa somatizaciones y trastornos psicológicos. Según la Health and Safety Commission (HSC) británica (2019), el estrés es la reacción de las personas a presiones excesivas u otro tipo de exigencias con las que se enfrentan.

Para Lazarus y Folkman (2004), define el estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno que es evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y físicos perjudicial para su bienestar. Por lo tanto, la forma en que la persona aprecia la situación determina que sea percibida como estresante. Hay que

tener en cuenta que las diferencias individuales juegan un papel significativo en los procesos de estrés.

De igual manera, Trujillo y García (2007), define el estrés como la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía. Lo desencadena un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión, preparando el cuerpo y la mente para enfrentar los sucesos o para huir. Considerándose dañino si es fuerte y continuo alterando el organismo y pudiendo llevar a la enfermedad física y mental e incluso a la muerte.

2.5.3.1. Estrés Laboral

Para (Balvin Palomino, 2017) el estrés en el ámbito laboral es el conjunto de reacciones fisiológicas, cognitivas, emocionales y del comportamiento frente a ciertos aspectos adversos del entorno laboral. Es la forma de adaptación del individuo a su ambiente de trabajo en concordancia con los acontecimientos internos, externos o demandas impuestas en la organización o empresa.

De igual manera, para el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH), EE.UU. (2019), el estrés laboral puede definirse como las respuestas nocivas físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El estrés laboral puede conducir a una mala salud o a una lesión.

A efectos de la presente investigación, el estrés laboral se define como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

De esta definición se desprende que incluso unos altos niveles de exigencia en el trabajo, dentro de límites razonables, no necesariamente tienen que ser nocivos si se permite al trabajador, o incluso si se le anima, a influir en la manera de hacer frente a tal exigencia.

Cabe abordar el estrés laboral en dos niveles: el del trabajador y el de la empresa. En cualquiera de los casos, son las personas quienes crean las condiciones, que están abiertas a posibles acciones por parte de todos los implicados. Siempre hay que empezar por identificar los estresores relacionados con el trabajo, las reacciones de estrés y la enfermedad relacionada con el estrés. Hay varias razones para ello: el estrés es un problema para el trabajador, para su empresa y para la sociedad; los problemas de estrés laboral van en aumento; luchar contra ellos es un imperativo legal, muchos de los estresores y de sus consecuencias son evitables y pueden adaptarse si todos los implicados en el mercado de trabajo colaboran en su propio interés y en interés mutuo.

Es decir, que el estrés se puede prevenir o contrarrestar mediante un nuevo diseño del puesto por ejemplo, mediante la capacitación de los empleados para que accedan a los recursos y desarrollo de las capacidades personales, así como evitando tanto la sobrecarga como la falta de trabajo, mejorando el apoyo social y ofreciendo compensaciones razonables por el esfuerzo realizado. También, por supuesto, adaptando los factores físicos del puesto de trabajo a las capacidades, necesidades y expectativas razonables de los trabajadores.

2.5.3.2. Causas del estrés laboral

En el día a día existen personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos, convirtiéndose estas situaciones en agentes estresantes y son las que muchas veces conllevan a los individuos a ser adictos a su empleo y éstas mismas son las que

generalmente ocasionan estrés laboral

Estos agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, nivel o circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado. De allí que, Doval, Moleiro y Rodríguez (2004:1) establecen que el estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. Por otra parte, González (citado en Doval et. al, 2004:89) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

- Factores intrínsecos del propio trabajo.
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional.
- Factores relacionados con el clima organizacional.

Tomando en cuenta todos los factores antes citados por el autor, en muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito, se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

2.5.4. Desempeño Laboral

El Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. Se puede definir como el

cumplimiento del deber, como algo o alguien que funciona, el cumplimiento de las obligaciones inherentes a la profesión, cargo u oficio, actuar, trabajar y dedicarse a una actividad satisfactoriamente. Son múltiples las definiciones que se podrían hacer al respecto.

Según Chiavenato (2002:120), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Otra definición interesante acerca del desempeño laboral es la expuesta por Stoner, Freeman, y Gilbert (2006:85), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

2.5.4.1. Elementos del desempeño laboral

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al Desempeño Laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. De acuerdo a Davis y Newtrons (2000), conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares

de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Al respecto, Chiavenato (2002), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

- a) Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.
- b. Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Sin embargo Benavides (2002), relaciona al desempeño con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Para Robbins (2004), otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Katz citado por Robbins (ob.cit) identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales. En atención a lo anteriormente descrito el éxito de una organización depende en gran parte del desempeño de sus recursos humanos. En tal sentido, Mondy, Wayne y Robert (1997), señalan que un proceso de evaluación de desempeño obliga a una revisión evaluación periódica formal del desempeño de un empleado en el puesto. En este contexto, para determinar las aportaciones de cada persona es necesario tener un programa formal de evaluación

con objetivos claramente definidos. La evaluación del desempeño implica comparar el desempeño real de cada empleo con el rendimiento deseado, para ello estos pasos: definir el puesto, evaluar el desempeño y ofrecer retroalimentación.

2.5.4.2. Dimensiones del desempeño.

El comportamiento de los colaboradores dentro de una organización es importante para alcanzar las metas organizacionales planteadas, pero el éxito del desempeño no depende exclusivamente de la capacidad intelectual; sino también de las habilidades adquiridas por el personal. Por ejemplo, (Trelles y Varas, 2017) explican que las dimensiones del desempeño laboral son:

- a) Capacidad laboral: se manifiesta en la actitud que el trabajador tiene en la institución y se ratifica a través de su experiencia, conocimientos, destrezas o talento.
- b) Desarrollo: desarrollo de las aptitudes y habilidades del colaborador en su lugar de trabajo, que al mismo tiempo conllevando al bienestar social y perfeccionamiento personal.
- c) Eficacia: el colaborador debe priorizar las tareas y realizarlas ordenadamente alcanzar los objetivos establecidos por la organización.
- d) Perfil del trabajador: deber ser determinado a través del comportamiento y características que presenta el colaborador en la institución.

2.5.4.3. Desempeño laboral en los profesionales de enfermería

La Enfermería es una profesión que dirige su labor a la persona como individuo, a la salud familiar y comunitaria, dedicando cuidados de Enfermería, que aplican con base a conocimientos científicos y a destrezas especiales que se adjudican a esta profesión, lo que se traduce en el crecimiento del desempeño así como también en las competencias profesionales.

La OMS (2017) indica que la profesión de enfermería, posee una naturaleza holística y autónoma, que se encarga de proporcionar cuidados dirigidos al individuo,

familia, y sociedad por medio de sus niveles de atención. Las áreas de las cuales se encarga la enfermería son complejas ya que no solo abarca la parte de la promoción o la prevención de la salud, sino más bien apoya en el tratamiento, en la rehabilitación y la posterior reinserción social de los pacientes.

De acuerdo a la OPS (2015) para alcanzar un óptimo trabajo de salud, es fundamental que este equipo se encuentra constituido en gran proporción (60%) por personal de enfermería, excediendo al número de personal médico y de otros profesionales indispensables también en la atención del paciente. Así mismo, estima que existen en el mundo alrededor de 20 millones de personal de enfermería, resaltando que aproximadamente 5 millones de ellos se localizarían en el continente americano. Asimismo, se estima que se requieren de 23 personales de salud por cada 10 000 ciudadanos en promedio para garantizar una adecuada atención en salud.

Desafortunadamente, este promedio no aplica en todos los países del mundo, ya que en 6 ellos, solo se disponen de 10 personales de enfermería para cada 10 000 ciudadanos, ocasionado que los índices de estrés se incrementen en los profesionales de enfermería, debido a la demanda de carga laboral y a la disposición reducida del número de personal para cubrir las demandas de atención de los usuarios.

2.5.5. Funciones de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia

Según García (2015), los profesionales de enfermería, especialistas en urgencias, emergencias y desastres, proveerán cuidados dirigidos a individuos con afectación de la salud en estado crítico y de riesgo alto, este puede ser brindado dentro del ámbito sanitario de una institución de salud o en el entorno domiciliario, facilitando la toma de decisiones a través de una esquema sustentado en los avances logrados en el área de los cuidados de la salud, y la evidencia científica adquirida mediante la función investigadora, estrechamente vinculada a la práctica asistencial, por tanto al ser especialista dentro de esta área, podrán brindar asesoría dentro del equipo de salud.

Las capacidades y las competencias que debe reunir un profesional de enfermería, especialista en esta área son los que a continuación se describen:

- a) Poseer una formación completa e idónea que garantice un manejo oportuno de situaciones críticas, producidas en el ambiente hospitalario o pre hospitalario.
- b) Conocer mecanismos destinados en el manejo de diversas víctimas, asegurar el área en casos de situaciones de urgencias, emergencias y desastres en distintas áreas hospitalarias, así como el manejo en la Recepción, y Clasificación de numerosas víctimas.
- c) Contar con conocimientos actualizados acerca de las Guías de Manejo e intervención hospitalaria, así como pre hospitalaria.
- d) Mostrar una actuación adecuada frente a situaciones que reflejen estrés, así como iniciar oportunamente medidas terapéuticas in situ en situaciones de emergencia, y garantizar su continuación durante el traslado y llegada al establecimiento hospitalario.
- e) Poseer destreza en el empleo de sistema de comunicación (inalámbricos y alámbricos), que posibiliten la potenciación de los resultados.
- f) Reflejar capacidad para plantear y diseñar planes de emergencia y de contingencia.
- g) Poseer conocimientos actualizados acerca de triage y de RAC.

2.6. Operacionalización de las Variables

Según Tamayo y Tamayo (2008: 109), se denomina variable “un aspecto o dimensión de un fenómeno que tiene como característica la capacidad de asumir distintos valores, ya sea cuantitativa o cualitativamente”. Es la relación causa - efecto que se da entre uno o más fenómenos estudiados. A continuación se presenta la operacionalización de las variables:

Tabla N° 2. Operacionalización de la Variable.

Objetivo General: Desarrollar estrategias para el manejo de las situaciones de estrés en el personal de enfermería del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes.

Variables	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems
Estrés laboral	Es la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía.	Ambiente físico	- Interrupciones	1
			- Gestión del tiempo	2
			-Tareas realizadas organizacional	
			- Personal insuficiente	
		Ambiente social	-Problemas con los médicos	4
			-Trabajo en equipo en enfermería	5
			- Diversos problemas.	6
			Trabajo en equipo	- Se identifica con su grupo
-Trabaja en equipo	8			
Desempeño Ocupacional	Describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.	Respeto y responsabilidad	-Es respetuoso con sus jefes y compañeros.	9
			-Cumple y aplica las normas.	10
		Calidad de trabajo	- Cumple a cabalidad con sus funciones	11
			- Mejoramiento personal.	12
		Trabajo bajo presión	- A pesar de estar cansado se esfuerza para cumplir	13
			-Se concentra en sus funciones laborales	14
		Productividad	-Presenta quejas.	15
			Es consiente que debe brindar una atención de calidad	16
	-	17		
	Es responsable en cumplir a cabalidad con su jornada laboral.	18		

Fuente: Martínez (2024).

CAPÍTULO III

Marco Metodológico

En atención a los objetivos planteados, el presente apartado constituye el área de conocimiento que estudia los métodos generales de las disciplinas científicas; incluye un conjunto de técnicas, métodos, tácticas, estrategias y procedimientos que utiliza el investigador para darle una configuración teórica y operativa al objeto de estudio. Es lo que según Balestríni (2003), califica como “la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y sus métodos calculan las magnitudes de lo real”. (p.126).

3.1.-Descripción del Modelo

La presente investigación estuvo enmarcada en el paradigma positivista, el cual busca los hechos o causas de los fenómenos sociales. Por consiguiente, Hernández, Fernández y Baptista (2006) establecen que “

El método cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para constatar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (p. 45).

El presente estudio se basó en un enfoque cuantitativo que según Palella y Martins (2010), expresan que:

La metodología cuantitativa no es otra cosa que la forma como se lleva a la práctica el método hipotético- deductivo. La investigación cuantitativa requiere el uso de instrumentos de medición y comparación, que proporcionan datos cuyo estudio necesita la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos. Por ello, se afirma que se fundamenta en el cientificismo y el racionalismo. El conocimiento está basado en los hechos. La objetividad es la manera de alcanzar un conocimiento utilizando la medición exhaustiva y la teoría.(p. 46)

De acuerdo a lo antes expuesto, el enfoque cuantitativo es la manera de conocer,

a través del uso de instrumentos que permitan cuantificar, si una investigación es factible o viable basándose en suposiciones hasta dar respuesta al estudio, es decir, que mediante este enfoque se proporcionarán los datos necesarios para llevar a cabo el mismo.

3.2 Tipo de investigación

Por su parte, la investigación se tipifica dentro de la estrategia metodológica de investigación de campo, expresada literalmente por García (2006), cuando afirma que “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna” (p. 35). Resulta de interés, que la estrategia de trabajo de campo permitió evidenciar a través de la experiencia los hechos y comportamiento de los fenómenos del contexto en estudio, y luego establecer las relaciones causales que determinaron tal problemática, así como la búsqueda de soluciones a los desajustes que se derivan de la acción social.

Asimismo, el nivel de investigación, Arias (2006), la describe que “se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio” (p.23). En ese sentido, el trabajo se inscribe dentro del criterio y característica de estudio transaccional, y transversal, ya que según, Hernández, Fernández y Baptista (ob. Cit.), manifiestan que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos). Es como tomar una fotografía del algo que sucede” (p.150).

3.3 Diseño de la investigación

Con relación al diseño de la investigación se enmarcó dentro un diseño no experimental, la cual Hernández, Fernández y Baptista (2010), afirman que:

(...) podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, Es decir, se trata de una investigación donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos” (p.147).

Lo descrito por los autores, permite señalar que en un estudio no experimental no se construye ninguna situación sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador en consecuencia se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

En cuanto a la modalidad de la investigación Palella y Martins (2010), sostienen que se “entiende como el modelo de investigación que se adopte para ejecutarla (p.97). Con base a lo anterior, el estudio asume la concepción de Proyecto Especial, definida según el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales (2016) como: “trabajos que lleven a creaciones tangibles, susceptibles de ser utilizadas como soluciones a problemas demostrados” (p 17). En tal sentido, el propósito del estudio se orientó a desarrollar estrategias para manejar las situaciones de estrés en el personal de enfermería del área de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes.

3.4. Población y muestra

En todo trabajo, el universo o población constituye datos determinantes para el análisis global del objeto de estudio. Por lo tanto, Pérez (2009), la define como “el conjunto finito o infinito de unidades de análisis, individuos, objetos o elementos que se someten a estudio; pertenecen a la investigación y son la base fundamental para obtener la información” (p.71). De tal manera, que la población de este estudio estuvo conformada por 15 enfermeras que se desempeñan en el área de emergencia en el Hospital General “Joaquina de Rotondaro”, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes.

Desde el punto de vista poblacional, se hace referencia a la muestra que según Ibarra (2005), la define “como una parte representativa de la población, con el objeto de estudiar a la población de la cual proviene (p. 41). Por tal razón se tomó un extracto o parte representativa de quince (15) enfermeras que pertenecientes al mismo conjunto poblacional, lo que permitió visualizar mediante resultados sistematizados las conclusiones válidas para todo el colectivo.

Una vez definida la población en estudio, se estableció la muestra que no es más que una parte de la población, cuyas características y proporciones sean suficientemente representativas y permitan obtener los datos sin necesidad de abordar la totalidad de la misma, es decir, se trata de extrapolar los resultados de la muestra a todo el universo. Como ya se ha especificado anteriormente, la población de este estudio estuvo integrada por quince (15) enfermeras, que por ser una población pequeña se utilizó toda como la muestra, por lo que en esta investigación la muestra fue censal.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Asimismo, el conjunto de las técnicas y los instrumentos de recolección de datos, son vistos como las bases procedimentales para observar la realidad y recopilar la información del fenómeno de estudio. Por ello, Sabino (2003), deja claro que “la técnica es el procedimiento y el instrumento, la herramienta que utiliza el investigador para registrar y organizar posteriormente la información. (p.71).

Para cumplir con el proceso de la recolección de datos se procedió a utilizar la observación como técnica, definida por Pérez (ob.cit), citando a Sabino, como el “el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de datos que se necesitan para resolver un problema de investigación (p.73). En la cual se percibió el comportamiento del fenómeno de estudio.

Al mismo tiempo, se utilizó la encuesta la cual según, Pulido, Bellan y Zúñiga (2007), “consiste en la recolección sistemática de la información, en una población o parte de ella, mediante el uso de entrevistas personales y otros instrumentos para obtener los datos” (p.23). Desde otra óptica, esta técnica es definida por Sabino (2003), como “un procedimiento que permite obtener respuestas a preguntas, mediante el uso de formularios que el sujeto puede llenar por sí solo” (p.11).

Por su parte, el instrumento o medio operativo que utilizó la investigadora para recopilar o registrar las valoraciones de la población sobre las variables que definen el estudio, fue de tipo cuestionario definido por Bernal (2004) como “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación” (p. 217). Específicamente en el caso que ocupa a esta investigación se utilizó una escala tipo Lickert, formada por un número determinado de ítems con tres alternativas de respuestas, a saber: Siempre, Casi Siempre y Nunca.

3.6 Técnicas de análisis de datos

Las técnicas de análisis de datos consisten en una serie de herramientas utilizadas para darle forma a los datos previamente recolectados en la investigación. Su puesta en práctica permite la organización de la información hallada a través de los instrumentos aplicados. En cuanto al análisis de los resultados, Balestrini (2003) expresa:

Para que los datos recolectados tengan algún significado dentro de la presente investigación, se hace necesario introducir un conjunto de operaciones en la fase de análisis e interpretación de los mismos, con el propósito de organizarlos e intentar dar respuestas a los objetivos planteados en el estudio. (p. 48).

Al aplicarse el instrumento antes descrito a los integrantes de la muestra seleccionada, la información obtenida fue escrupulosamente ordenada mediante el

uso de técnicas como la estadística descriptiva, análisis y expresión escrita de la información hallada, así como la organización y codificación en cuadros de frecuencia relativa (fr) y porcentaje (%). Este procedimiento se llevó a cabo con el fin de mostrar los datos recolectados de manera precisa y organizada, de tal forma que los mismos puedan ser comprendidos por el público lector e interpretados de acuerdo al análisis hecho por la investigadora.

3.7 Confiabilidad y validez de los instrumentos

Con el propósito de avalar y acreditar la coherencia y seguridad en la técnica para la realización del proceso de recolección de las percepciones de la población a objeto de estudio; el instrumento será sometido al análisis de expertos para determinar su validez. En ese sentido, Hernández y Otros (ob.cit), define que la “validez consiste en el grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 236).

Para efectos de este estudio, el instrumento fue sometido a la evaluación de “Juicio de Expertos”, es decir, se seleccionaron tres (3), profesionales versados en el tema quienes juzgaron cada Ítem por su adecuación con los objetivos en términos de coherencia, congruencia y pertinencia.

Por otro lado, Mondy y Noé (2005), opina que “la confiabilidad del instrumento de medición se refiere al grado en que una prueba de selección proporciona resultado consistente. La confiabilidad revela grado de confianza en una prueba” (p.173). Por esta razón, la confiabilidad del instrumento demostró la operatividad viable para diseñar estrategias para manejar las situaciones de estrés en el personal de enfermería del área de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes.

Para esta investigación se utilizó el coeficiente de confiabilidad de Alpha de Cronbach propio de instrumentos con preguntas cerradas, en la que Ruiz (2002), sostiene que “es un valor obtenido entre -1 y +1, con la posibilidad de obtener valores negativos, sin embargo, en la mayoría de los casos son positivos demostrando así la confiabilidad de los datos obtenidos” (p. 78).

De esta manera se pudo obtener el grado de relaciones que poseen los ítems y sinergias del instrumento de recolección de datos, lo cual dio lugar a la confiabilidad de la investigación. De igual modo, para determinar la confiabilidad de los instrumentos se realizó una prueba piloto a diez (10) enfermeras de otras áreas del hospital que poseían características similares a los que son objeto de estudio, para luego aplicar el método de Alpha de Cronbach. Una vez calculado este indicador, Briones (2002) recomienda clasificar el resultado obtenido según los valores mostrados en la tabla 2 para así determinar el nivel de confiabilidad del instrumento:

Tabla N° 3: Niveles de confiabilidad

Rango	Confiabilidad
0,81-1	Muy Alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Media
0,21-0,40	Baja
0,00-0,20	Muy Baja

Fuente: Briones (2002).

La aplicación de la fórmula dio como resultado 0,82 alto lo que implica un muy alto índice de confiabilidad en el instrumento aplicado al equipo de enfermería del Centro de Salud.

Según Arias (2012), "en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan" (p. 99). En virtud de ello se tomó en cuenta el análisis cualitativo; que se realizó para caracterizar las situaciones y expresar la calidad de los resultados de la investigación, considerando las respuestas que no puedan ser expresadas cuantitativamente y el análisis interpretativo; este se efectuó en función de las variables que facilitaron la población seleccionada para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO IV

Resultados y Discusión

El presente capítulo muestra lo referente a la presentación y los análisis de los resultados del instrumento aplicado a la muestra seleccionada, la misma recoge información de gran importancia para este estudio. Cabe destacar, que una vez aplicado el instrumento se realizó el análisis de los resultados de cada uno de los ítems del instrumento, expresando de manera porcentual, de acuerdo con las dimensiones para así determinar la necesidad de análisis de la eventualidad. Se elaboró la tabulación de los datos mediante tablas para obtener la frecuencia y el porcentaje de respuesta en cada ítems.

En este sentido se mostró los resultados de la aplicación del instrumento presentados a través de tablas mostrando los resultados en forma porcentual, además del análisis de las respuestas a cada ítem respondido por la muestra, a través de tres alternativas de respuesta: Siempre (S), Casi Siempre (CS) y Nunca (N), tomando en cuenta los objetivos, las variables en estudio, sus dimensiones e indicadores.

4.1 Análisis de datos

Una vez recolectada la información referente al objeto de estudio planteado a través de la técnica e instrumento anteriormente señalado se procesará la data obtenida que permitirá dar respuesta al desarrollo de esta investigación. La presentación de los datos demanda una organización que facilite la comprensión de los resultados, en este caso se hará uso del recurso de gráficas para concretar la información de esta investigación. En función de ello, es preciso definir el análisis y, al respecto se menciona a Balestrini (2001), que acota:

El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, el de reducir los datos de una manera comprensible, para poder interpretarlos, y poner a prueba algunas relaciones de los problemas estudiados. (p.169).

Por consiguiente lo que se busca en este apartado es organizar y clasificar el material recogido desde los diferentes puntos de vista e interpretarlos hasta que pueda optarse por el más preciso y convencional. El análisis permitirá sintetizar los datos para una mayor comprensión. En cuanto a la representación gráfica, conviene mencionar que la misma se efectuará a través de gráficos histogramas (barras) de esta manera la información cuantitativa como resultado del proceso de recolección de los datos. La interpretación de los resultados va, a depender de las características de los datos recabados y para esto se emplea el análisis cuantitativo. Con el fin de lograr los objetivos planteados al inicio de este estudio, se vaciará la información obtenida mediante los cuestionarios aplicados para su análisis e interpretación.

4.2 Resultados

Resultados en tablas y Figuras

Variable: Estrés laboral

Dimensión: Ambiente físico

Indicador: Interrupciones

Tabla 4. Ítem 1: Presenta interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	86,6%
Casi Siempre	2	13,3%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Martínez (2024)

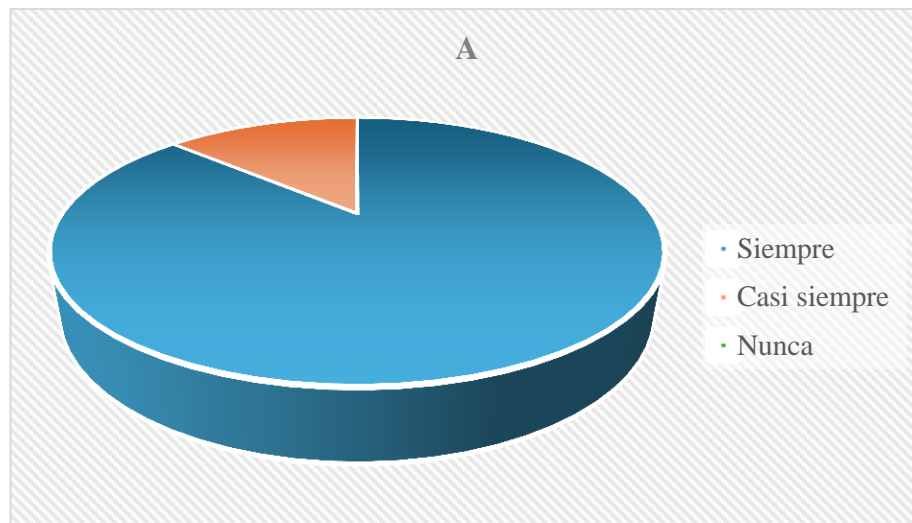


Figura 1. Interrupciones

Fuente: Elaboración propia (2024)

INTERPRETACIÓN: Como se evidencia en la figura 1, un 86,6% de la población siempre presenta interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas y el 13,3% expresa que casi siempre.

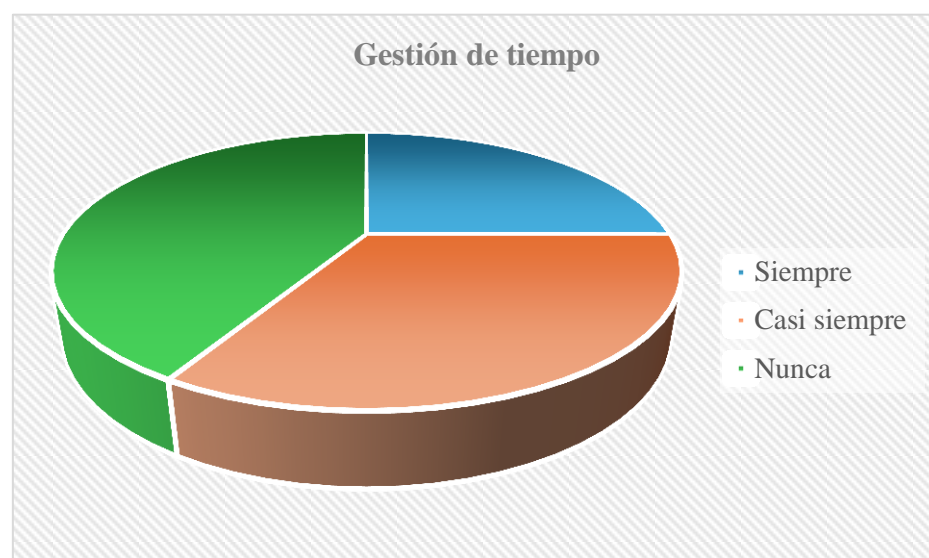
Variable: Estrés laboral

Dimensión: Ambiente físico

Indicador: Gestión del Tiempo

Tabla 5. Ítem 2: Tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	20%
Casi Siempre	4	26,6%
Nunca	8	53,3%
Total	15	100%



Fuente: Martínez (2024)

Figura 2. Gestión del Tiempo

Fuente: Elaboración propia (2024)

INTERPRETACIÓN: Con respecto a resultados obtenidos en la figura 2, se puede visualizar que un 53,3% de la población nunca tienen ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio, un 26,6% de la población expresó que casi siempre y un 20% de la población indicó que siempre.

Variable: Estrés laboral

Dimensión: Ambiente físico

Indicador: Tareas realizadas

Tabla 6. Ítem 3: Tiene tiempo suficiente para realizar todas las tareas asistenciales y/o administrativas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	20%
Casi Siempre	2	13,3%
Nunca	10	66,6%
Total	15	100%

Fuente: Martínez (2024)

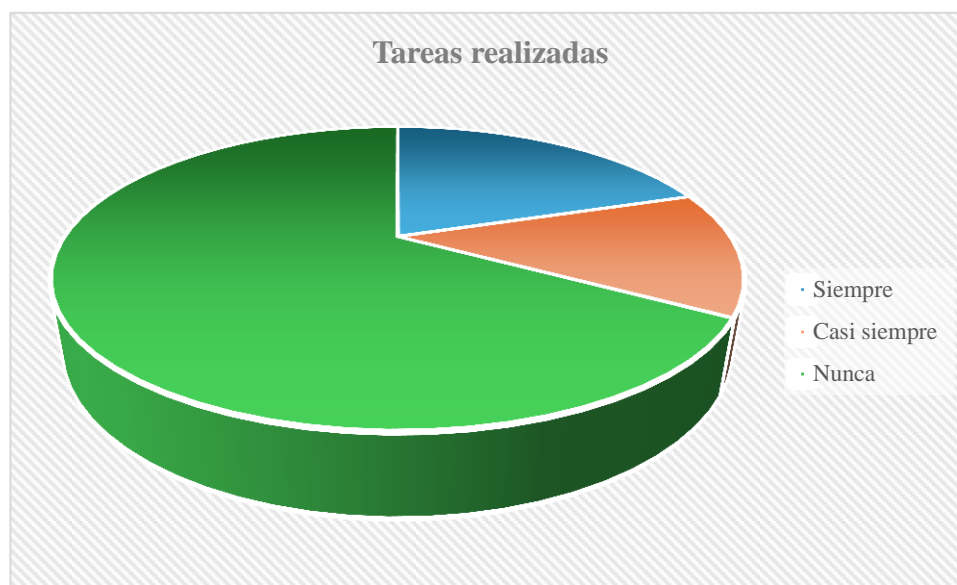


Figura 3. Tareas realizadas

Fuente: Elaboración propia (2024)

INTERPRETACIÓN: En cuanto a los datos evidenciados en la figura 3, el 66,6% del personal de enfermería manifestó que nunca tiene tiempo suficiente para realizar todas las tareas asistenciales y/o administrativas, mientras el 20% expresó que siempre y el 13,3% apuntó que casi siempre tiene tiempo.

Variable: Estrés laboral

Dimensión: Ambiente físico

Indicador: Personal insuficiente

Tabla 7. Ítem 4: Falta personal para cubrir adecuadamente el servicio.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	100%
Casi Siempre	0	0%
Nunca	0	%
Total	15	100%

Fuente: Martínez (2024)

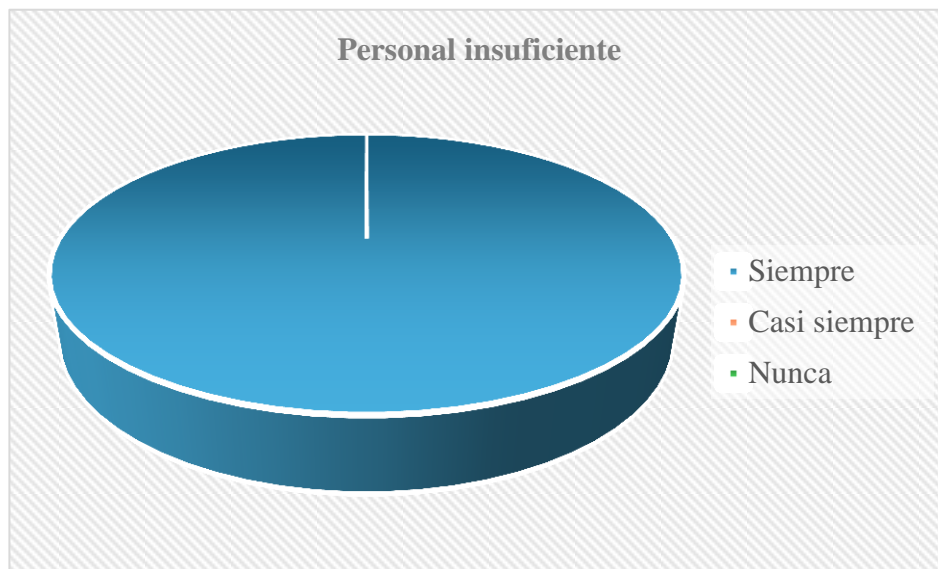


Figura 4. Personal insuficiente

Fuente: Elaboración propia (2024)

INTERPRETACIÓN: acorde a los datos descritos en la figura 4, el 100% de los profesionales de enfermería indican que siempre falta personal para cubrir adecuadamente el servicio.

Variable: Estrés laboral

Dimensión: Ambiente social

Indicador: Problemas con los médicos

Tabla 8. Ítem 5: Tiene problemas con los médicos de guardia.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	20%
Casi Siempre	3	20%
Nunca	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Martínez (2024)

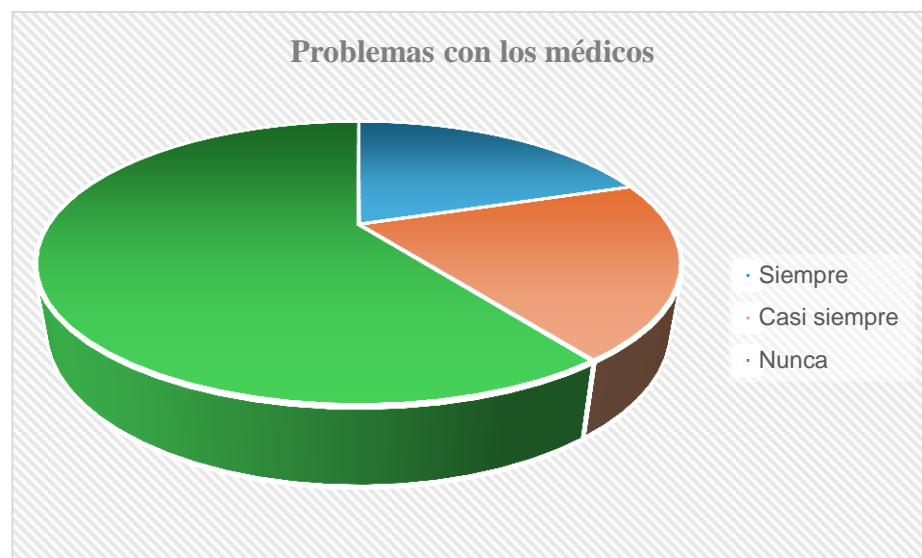


Figura 5. Problemas con los médicos

Fuente: Elaboración propia (2024)

INTERPRETACIÓN: Conforme a los resultados obtenidos, el 60% del personal de enfermería señala que nunca tiene problemas con los médicos de guardia, de forma similar el 20% refiere que siempre y casi siempre presenta problemas.

Variable: Estrés laboral

Dimensión: Ambiente social

Indicador: Trabajo en equipo en enfermería.

Tabla 9. Ítem 6: Se le dificulta trabajar con uno o varios compañeros.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	53,4%
Casi Siempre	4	26,6%
Nunca	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Martínez (2024)

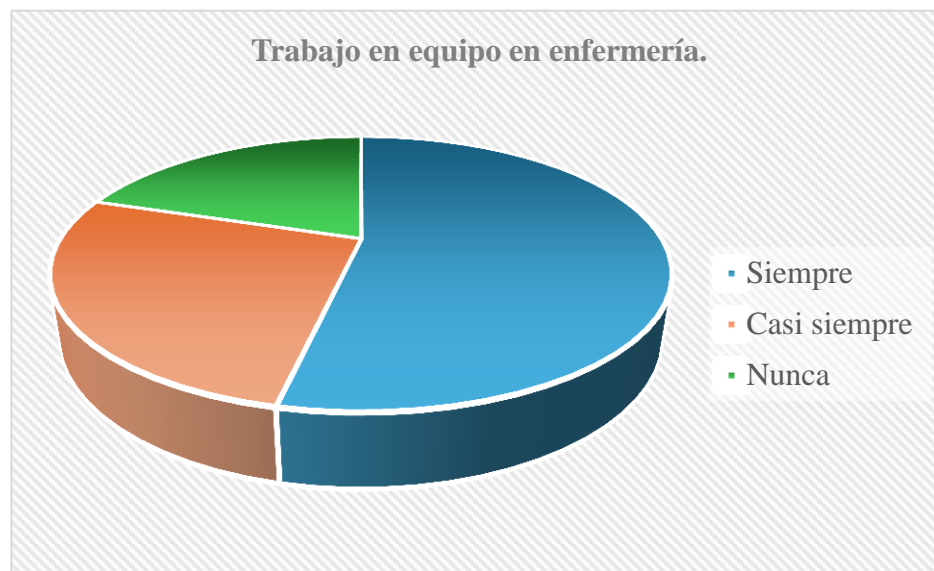


Figura 6. Trabajo en equipo en enfermería.

Fuente: Elaboración propia (2024)

INTERPRETACIÓN: El 53,4% del personal de enfermería indica que siempre se le dificulta trabajar con uno o varios compañeros. mientras que el 26,6% menciona que casi siempre y el 20% que nunca se le dificulta.

Variable: Estrés laboral

Dimensión: Ambiente social

Indicador: Diversos problemas

Tabla 10. Ítem 7: Personal y turno imprevisible (tardanzas, faltas, reprogramaciones, entre otros.).

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	100%
Casi Siempre	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Martínez (2024)

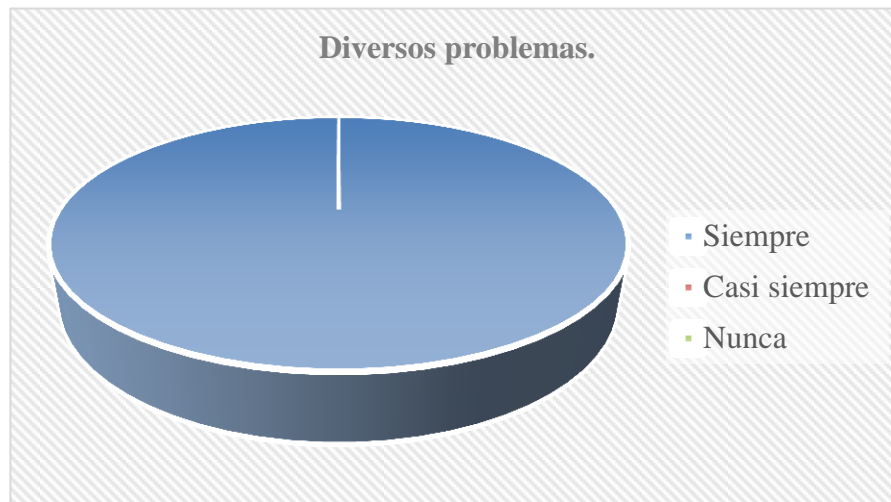


Figura 7. Diversos problemas

Fuente: Elaboración propia (2024)

INTERPRETACIÓN: En la figura 7, el 100% del personal de enfermería siempre el personal presenta turno imprevisible (tardanzas, faltas, reprogramaciones, entre otros.).

Variable: Desempeño laboral

Dimensión: Trabajo en equipo

Indicador: Se identifica con su grupo

Ítem 11: Manifiesta identificación con su grupo de trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	13,3%
Casi Siempre	5	33,3%
Nunca	8	53,3%
Total	15	100%

Fuente: Martínez (2024)

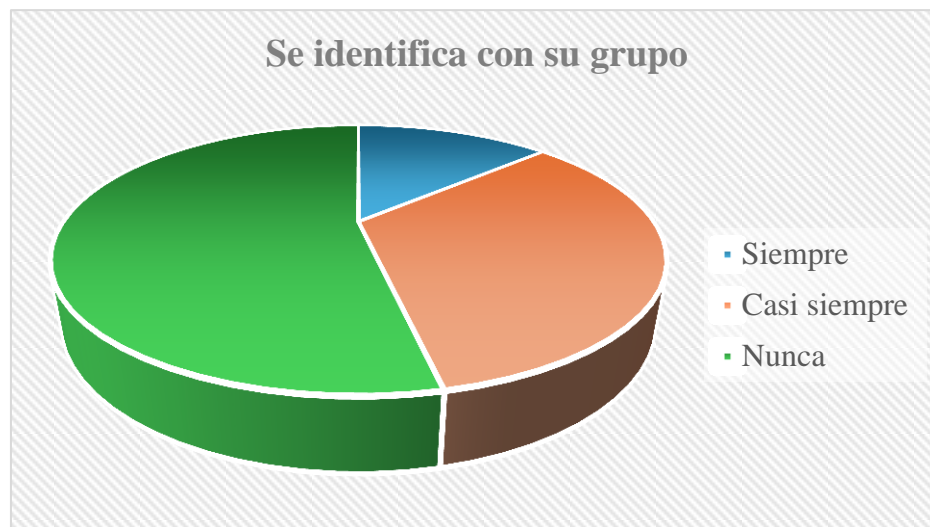


Figura 8. Se identifica con su grupo

Fuente: Elaboración propia (2024)

INTERPRETACIÓN: En la Figura 7, el 53,3% del personal de enfermería nunca manifiesta identificación con su grupo de trabajo, a diferencia del 33,3% indicó que casi siempre y el 13,3% restaurante expresó que siempre se identifica.

Variable: Desempeño laboral

Dimensión: Trabajo en equipo

Indicador: Trabajo en equipo

Tabla 12. Ítem 9: Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes del departamento.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	40%
Casi Siempre	2	13,3%
Nunca	7	46,6%
Total	15	100%

Fuente: Martínez (2024)

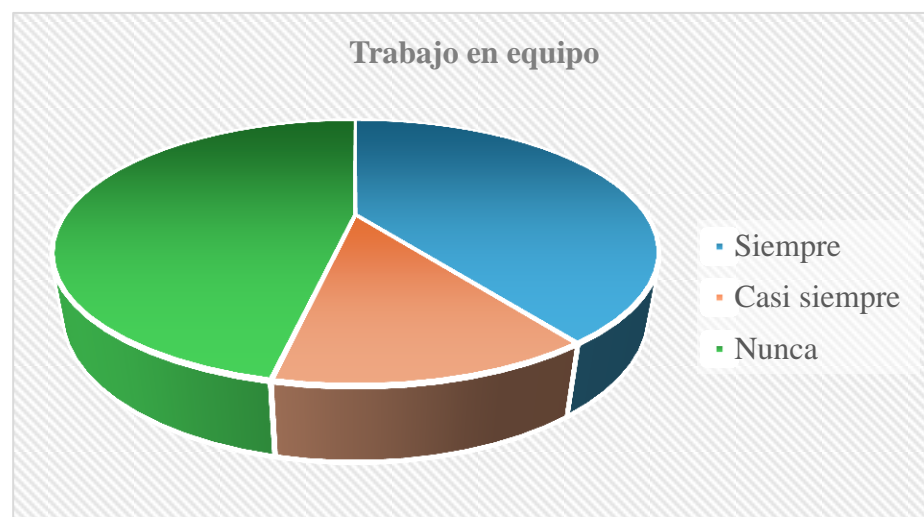


Figura 9. Trabajo en equipo

Fuente: Elaboración propia (2024)

INTERPRETACIÓN: El 46,6% de los profesionales de enfermería aseguran que nunca comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes del departamento, el 40% menciona que siempre y 13,3% casi siempre.

Variable: Desempeño laboral

Dimensión: Respeto y responsabilidad

Indicador: Es respetuoso con sus jefes y compañeros.

Tabla 13. Ítem 10: Demuestra una conducta adecuada en el trato hacía sus compañeros y jefes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	100%
Casi Siempre	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Martínez (2024)

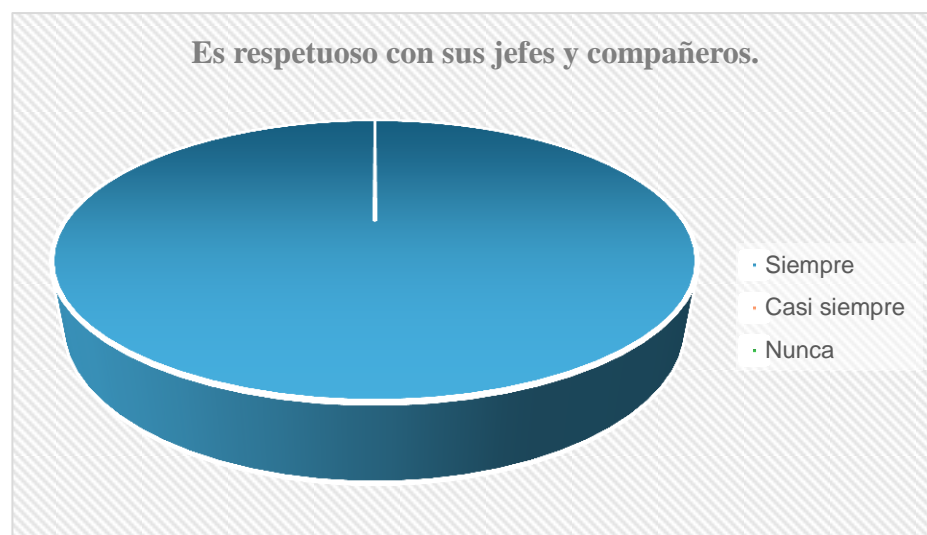


Figura 10. Es respetuoso con sus jefes y compañeros.

Fuente: Elaboración propia (2024)

INTERPRETACIÓN: De acuerdo con la figura 10, el 100% del personal de enfermería siempre demuestra una conducta adecuada en el trato hacía sus compañeros y jefes.

Variable: Desempeño laboral

Dimensión: Respeto y responsabilidad

Indicador: Cumple y aplica las normas.

Tabla 14. Ítem 11: Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	26,6%
Casi Siempre	8	53,3%
Nunca	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Martínez (2024)

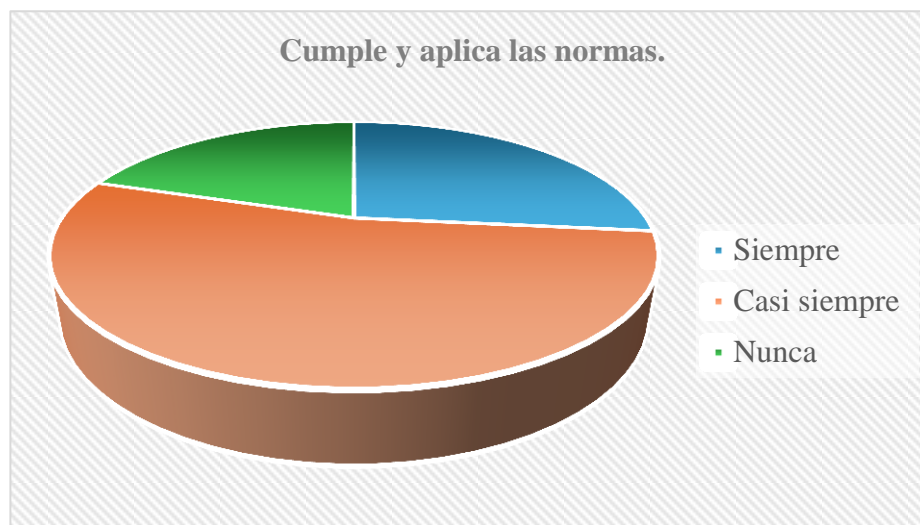


Figura 11. Cumple y aplica las normas

Fuente: Elaboración propia (2024)

INTERPRETACIÓN: De los resultados obtenidos, el 53,3% del personal de enfermería encuestado expone que casi siempre es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo a diferencia del 26,6% que opina que siempre y el 20% expone que nunca es cuidado y usa adecuadamente el equipo de trabajo.

Variable: Desempeño laboral

Dimensión: Calidad de trabajo

Indicador: Cumple a cabalidad con sus funciones

Tabla 15. Ítem 12: La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	46,6%
Casi Siempre	5	33,3%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Martínez (2024)

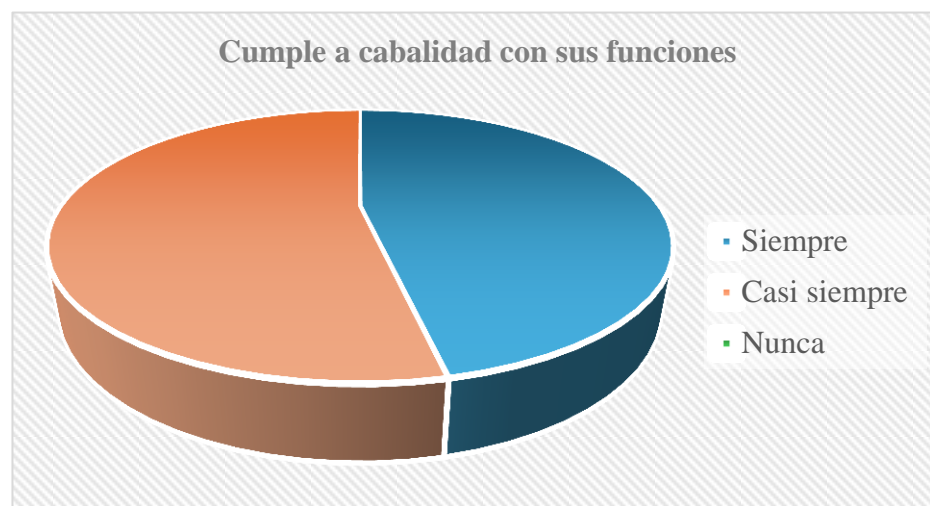


Figura 12. Cumple a cabalidad con sus funciones

Fuente: Elaboración propia (2024)

INTERPRETACIÓN: El 46,6% del personal de enfermería del hospital estudiado confirma que siempre considera que realiza con exactitud sus labores y de manera satisfactoria sin embargo; el 33,3% del personal casi siempre lo hace.

Variable: Desempeño laboral

Dimensión: Calidad de trabajo

Indicador: Mejoramiento Personal

Tabla 16. Ítem 13: Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	80%
Casi Siempre	3	20%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Martínez (2024)

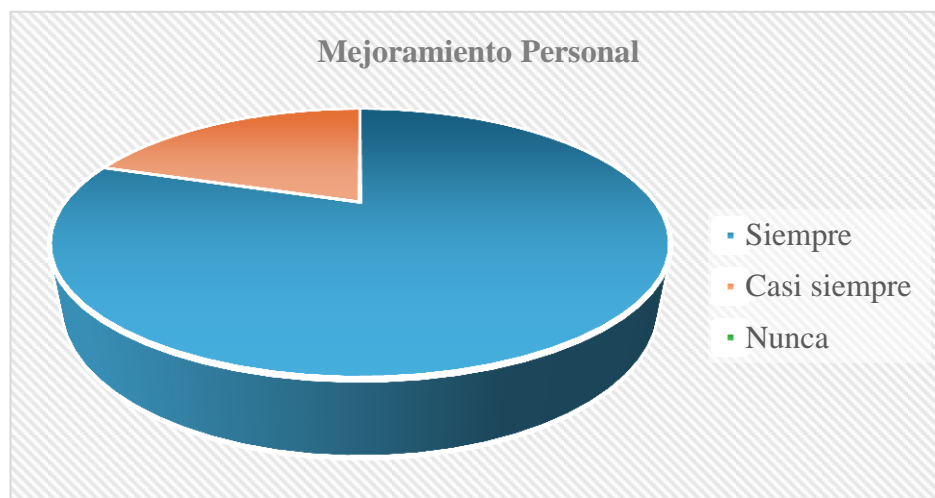


Figura 13. Mejoramiento Personal

Fuente: Elaboración propia (2024)

INTERPRETACIÓN: El personal encuestado manifiesta que siempre demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo, representando el 80%, en contraste con el 20% que casi siempre demuestra interés.

Variable: Desempeño laboral

Dimensión: Trabajo bajo presión

Indicador: A pesar de estar cansado se esfuerza para cumplir

Tabla 17. Ítem 14: Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	15	100%
Nunca	0	%
Total	15	100%

Fuente: Martínez (2024)



Figura 14: A pesar de estar cansado se esfuerza para cumplir

Fuente: Elaboración propia (2024)

INTERPRETACIÓN: El 100% del personal de enfermería revela que se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado.

Variable: Desempeño laboral

Dimensión: Trabajo bajo presión

Indicador: Se concentra en sus funciones laborales

Tabla 18. Ítem 15: Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	100%
Casi Siempre	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Martínez (2024)

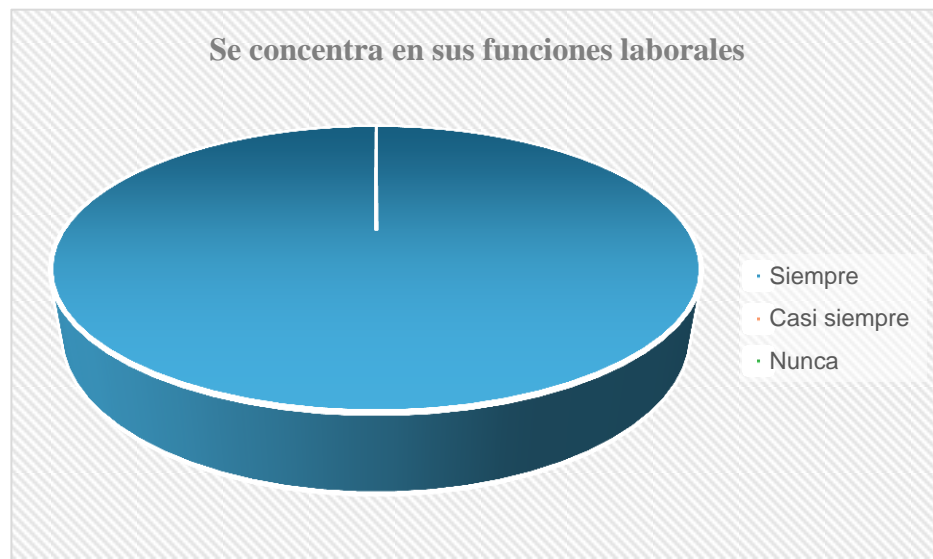


Figura 15: Se concentra en sus funciones laborales

Fuente: Elaboración propia (2024)

INTERPRETACIÓN: De los resultados obtenidos, el 100% del personal de enfermería encuestado expone que el 100% siempre cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.

Variable: Desempeño laboral

Dimensión: Productividad

Indicador,: Presenta quejas.

Tabla 19; Ítem 16: Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	66,6%
Casi Siempre	5	33,3%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Martínez (2024)

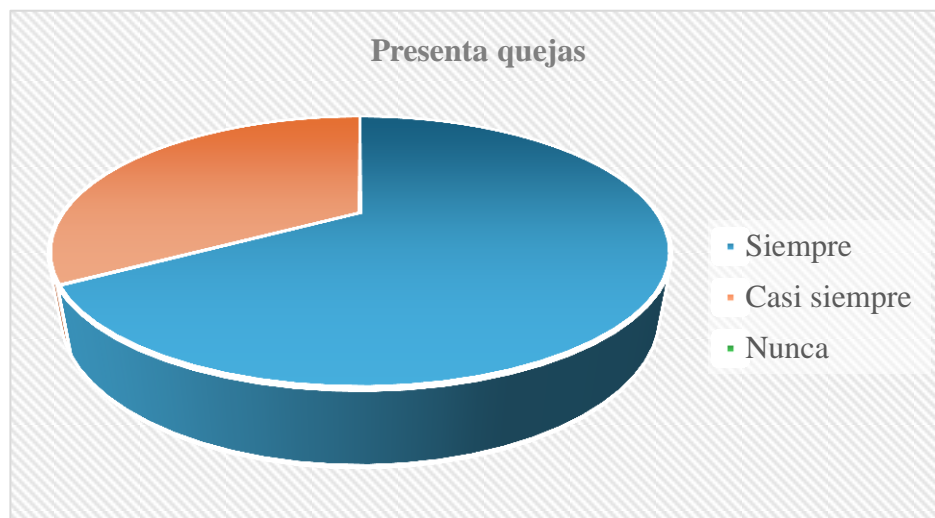


Figura 16. Presenta quejas.

Fuente: Elaboración propia (2024)

INTERPRETACIÓN: El 66,6% del personal de salud del hospital estudiado confirma que siempre se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente, embargo; el 33,4% de los encuestados afirman que casi siempre se queja.

Variable: Desempeño laboral

Dimensión: Productividad

Indicador: Es consiente que debe brindar una atención de calidad

Tabla 20. Ítem 17: Se esfuerza por lograr los objetivos deseados por la institución.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	100%
Casi Siempre	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Martínez (2024)

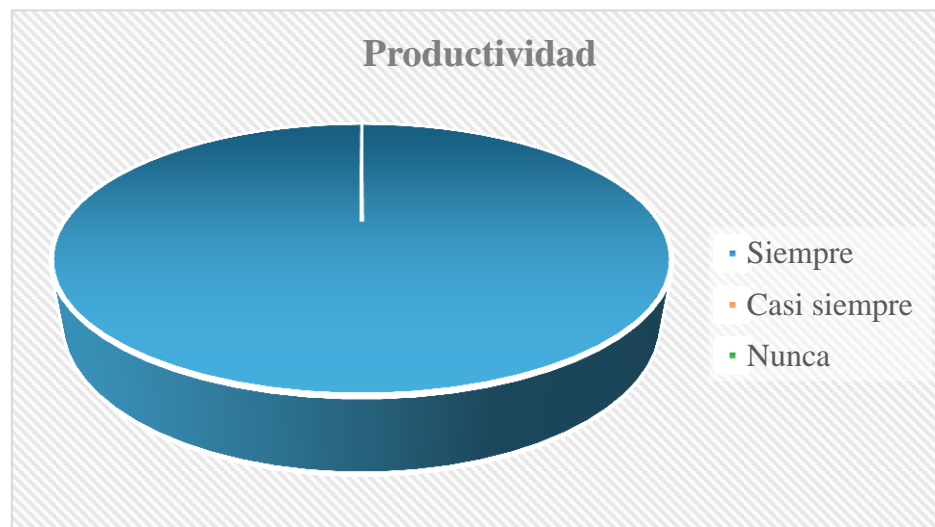


Figura 17. Productividad

Fuente: Elaboración propia (2024)

INTERPRETACIÓN: De acuerdo con la Figura 17, el 100% del personal de enfermería expresa que siempre se esfuerza por lograr los objetivos deseados por la institución.

Variable: Desempeño laboral

Dimensión: Productividad

Indicador: Es responsable en cumplir a cabalidad con su jornada laboral.

Tabla 21. Ítem 18: Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las labores asignadas

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Siempre		15	100%
Casi Siempre		0	0%
Nunca		0	0%
Total	15	100%	

Fuente: Martínez (2024)

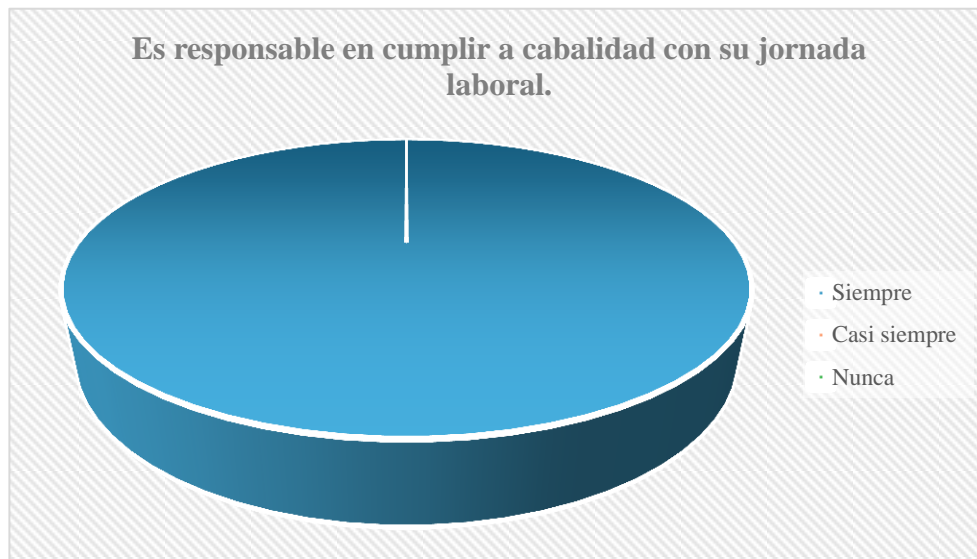


Figura 18

Fuente: Elaboración propia (2024)

INTERPRETACIÓN: El 100% de los profesionales de la enfermería aseguran que siempre prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las labores asignadas.

4.3 Discusión de los Resultados

Uno de los factores de riesgo al que están sometidos constantemente los profesionales de enfermería es el hecho de que en el ejercicio de sus profesiones se someten a tensiones psicológicas intensas, pues tienen turnos bastante pesados, en los que además se acercan a las pérdidas personales, alta demanda de pacientes, conviven con el sufrimiento y la desvalorización o bajo reconocimiento profesional (Meto et al., 2021). Algunos profesionales de enfermería laboran durante jornadas que van desde las 8 a las 14 horas seguidas, existiendo una relación entre a más horas de trabajo, mayor riesgo de desarrollar estrés laboral (Chanaluisa, 2021).

La exigencia de trabajo, las pesadas jornadas laborales, el salario deficiente, el sistema inequitativo y las responsabilidades excesivas que el área de la salud sienta sobre los hombros de su personal son los factores laborales que más causan estrés (Onofre, 2021). Buitrago et al. (2021) asegura que las largas jornadas laborales, la sobre exigencia laboral, la falta de tiempo para realizar los quehaceres, y otras son generadoras de malestares como cansancio, fatiga, estrés laboral y trastornos debidos a las circunstancias de trabajo.

Por otra parte, Según Molina (2020) un factor de riesgo del estrés laboral constituye las relaciones laborales conflictivas, autocráticas y la presencia de violencia sistemática. Buitrago et al. (2021) apoyan la premisa de que los ambientes laborales insanos, llenos de conflictos laborales, falta de comunicación, falta de confianza, violencia, acoso laboral, condiciones precarias, entre otros como factores de riesgo de estrés laboral.

Cabay et al. (2022) encontraron relaciones estrechas entre las malas condiciones de trabajo como un inadecuado clima, mala estructura, inadecuado territorio organizacional, mala influencia del líder, falta de cohesión y de respaldo del equipo

con el padecimiento de estrés. Díaz et al (2020) además, encontraron que el clima organizacional es un determinante en el estado de presencia o ausencia de estrés laboral, siendo las culturas androcracia y de mercado las más positivas para la satisfacción y el bienestar de la organización, no obstante, una cultura jerarquizada genera estabilidad.

Por otra parte, en el desempeño se demostró que las enfermeras son responsables durante la ejecución de las ordenes impartidas por sus jefes, además el cumplimiento adecuado de sus funciones ha permitido que a menudo cumplan con el nivel de productividad establecido por la institución y en concordancia con su misión y políticas internas de la misma. El personal de enfermería a menudo trabaja bajo presión y responde adecuadamente a las exigencias del medio donde laboran. Finalmente, se identificó que el personal de salud trabaja en equipo, evidenciando así una buena relación interpersonal entre los compañeros.

Bajo el panorama presentado en la discusión de los resultados, se evidencian las dimensiones de las variables desempeño en función del estrés laboral. En base a los resultados obtenidos, el personal de enfermería del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes casi siempre cumplen con las actividades asignadas a pesar de las condiciones de estrés que se puedan generar durante sus jornadas laborales.

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

En el siguiente capítulo se presenta las conclusiones y recomendaciones consideradas pertinentes para la solución de la problemática encontrada y en respuestas a los objetivos propuestos en este estudio.

5.1. Conclusiones

El estrés laboral es un problema común en el mundo laboral que afecta a un gran número de trabajadores en diferentes sectores. Se ha demostrado que el estrés laboral puede repercutir negativamente en la salud del personal de enfermería, en su ambiente social y familiar, además que disminuye el desenvolvimiento en su trabajo, causando que no rinda en su totalidad y no brinde una atención de calidad y calidez al paciente.

El personal de enfermería manifiesta tener dificultad para conciliar el sueño, sensación de cansancio extremo o agotamiento, disminución del apetito o molestias gastrointestinales, situaciones relacionadas con el estrés laboral, que se evidencia en el deterioro físico y psíquico. Por otra parte, el análisis de la revisión bibliográfica de estudios nacionales e internacionales permitió establecer que, el estrés laboral generado durante la ejecución de las actividades profesionales disminuye el desempeño del personal de enfermería del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes.

Dentro de las principales causas evidenciadas que provocan estrés laboral al talento humano inmerso en la presente investigación se encuentran: exceso en la demanda laboral, la autonomía en el trabajo, problemas con los compañeros, reconocimiento y promoción laboral, estabilidad laboral, el horario, entre otros, influyen para su

aparecimiento, que repercute en la producción del personal de enfermería y por ende en la atención de calidad y calidez a los pacientes.

En base al desempeño del personal de enfermería evaluado se determinó que no poseen una actitud positiva al realizar trabajo bajo presión; sin embargo, se sienten desvalorados, presentan poca adherencia al trabajo en equipo efectivo y su nivel de puntualidad no es el adecuado. En este sentido, las estrategias propuestas contribuyen a disminuir el estrés laboral en el personal de enfermería, aportando con ideas, directrices y sugerencias a ser implementadas con la cual mejorará la atención al usuario externo.

5.2. Recomendaciones

Sobre la base de los resultados y las conclusiones obtenidas, la investigadora realiza las siguientes recomendaciones:

Al personal de enfermería

- El personal de enfermería debe mantener una comunicación asertiva que le permita buenas relaciones interpersonales y con ello mejor rendimiento laboral.
- Al personal de enfermería del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes, que realice periódicamente la identificación de los factores relacionados con el estrés laboral.
- Al personal de enfermería, para que se comprometan en la ejecución de las estrategias planteadas en el área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes, disminuyendo el nivel de estrés laboral.

A las jefaturas

- A los líderes de los servicios del Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes, realizar la aplicación de esta propuesta, involucrando a todo el personal de enfermería con el objetivo de disminuir el estrés laboral.

A la institucion

1. Realizar talleres o cursos sobre la importancia de las relaciones personales y el aprendizaje adecuado del manejo del estrés en el desempeño laboral.
2. Realizar reuniones frecuentemente con el propósito de mantener una comunicación efectiva
3. Mantener una comunicación abierta y afectiva con el personal de Enfermería a su cargo.
4. Actualizar y utilizar correctamente todos los factores que influyen en la supervisión y así lograr un alto grado de satisfacción en el personal a su cargo.
5. Realizar una reingeniería de los recursos humanos que permitan un buen desempeño laboral para que el personal se sienta satisfecho, proactivo y productivo.

CAPÍTULO VI

La propuesta

6.1. Título de la propuesta

Estrategias educativas de prevención y reducción del estrés laboral en el personal de enfermería del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes.

6.2. Presentación de la propuesta

El trabajo en hospitales ha sido considerado como una labor que demanda mucho tiempo y responsabilidades, además implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte de los pacientes que el personal tiene a su cargo. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones, desequilibran su sistema nervioso provocando ansiedad. Esto desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento del colesterol, hipertensión arterial, agresividad, entre otros.

El estrés laboral en el personal de salud se origina de un sinnúmero de agentes estresores asociados al desempeño de su profesión y que sobrepasan la capacidad de respuesta de cada individuo, contribuyendo así a la disminución de su productividad. Además, el estrés es una respuesta fisiológica natural del ser humano, pues actúa como un mecanismo de defensa que prepara nuestro organismo para hacer frente a situaciones nuevas, que presentan un nivel de exigencia superior o que se perciben como una amenaza. El problema se da cuando esta respuesta natural del organismo se activa en exceso o de modo prolongado, lo que puede dar lugar a problemas de salud

en el corto, medio o largo plazo, y determinados entornos, como el laboral, pueden ser propicios para ello.

6.3. Objetivos de la propuesta

6.3.1. Objetivo General

Contribuir al manejo de las situaciones de estrés en el personal de enfermería del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes.

6.3.2. Objetivos Específicos

6.3.2.1. Determinar las técnicas de afrontamiento del estrés laboral para el personal de enfermería.

6.3.2.2. Realizar talleres de capacitación sobre el manejo del estrés.

6.3.2.3. Promover técnicas que coadyuven al desarrollo de un equipo cohesionado, motivado y enfocado en los logros individuales y grupales

6.4 Justificación de la propuesta

En el ambiente hospitalario, diferentes y complementarios factores de estrés han sido evidenciados en el trabajo de la Enfermería. Se puede citar el número reducido de profesionales; el exceso de actividades; la dificultad para la delimitación de papeles entre los profesionales que componen el equipo (enfermeros, técnicos y auxiliares); la complejidad de las relaciones interpersonales; la responsabilidad para con los pacientes; las restricciones organizativas propias del sistema hospitalario; el estancamiento y la desvalorización de salarios; el mantenimiento de múltiples empleos; el cumplimiento de largas y agotadoras jornadas de trabajo.

Es así, que la implementación de estrategias para el manejo de las situaciones de estrés en el personal de enfermería del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes, es una herramienta importante para mejorar las condiciones psíquicas y físicas, lo cual beneficia a la institución y a los pacientes, ya que aumentará la producción y la atención será de calidad y calidez.

6.5. Desarrollo de la propuesta

En este apartado se describen las estrategias de capacitación que está conformado por cuatro actividades, las mismas que se desarrollarán bajo la modalidad de lluvia de ideas, conversatorios y charlas. El objetivo principal es capacitar al personal de enfermería que se encuentra laborando en el Hospital Joaquina de Rotondaro, con la finalidad de prevenir el estrés laboral y mejorar el desempeño a través de la formación continua.

A continuación, se detallan las estrategias que se proponen para el manejo del estrés laboral:

Estrategia 1: Taller sobre el estrés el estrés laboral, causas y los síntomas que se presentan a nivel físico, emocional y comportamental, consecuencias e influencia sobre el desempeño.

Objetivo: Al finalizar el taller el personal de enfermería estará en capacidad de afrontar nuevas experiencias y poder canalizar la descripción, realización y evaluación de los factores estresantes a que está expuesto.

Actividades: Preguntas y lluvias de ideas.

Recursos Humanos: Facilitador y la audiencia.

Estrategia 2: Técnicas de afrontamiento del estrés

El término afrontamiento fue desarrollado fundamentalmente a partir de los años ochenta y constituye uno de los aspectos más relevantes desde el punto de vista psicológico en las investigaciones sobre el estrés. La aparición, la duración y la intensidad de la respuesta al estrés dependerán de la evaluación que el individuo realice de la situación y de los recursos con que cuenta para afrontarla.

Si la situación es finalmente evaluada por el individuo como estresante, éste pondrá en marcha mecanismos de afrontamiento para controlar esa relación problemática entre él y su ambiente. Las respuestas individuales a las situaciones estresantes dependen de una gran variedad de factores que incluyen la magnitud de la demanda, las propias características personales y recursos de afrontamiento, las restricciones personales o ambientales y el apoyo percibido por otros.

Objetivo:

Determinar las técnicas de afrontamiento del estrés laboral para el personal de enfermería.

Desarrollo:

A continuación, se detallan las técnicas de afrontamiento del estrés laboral para el personal de enfermería:

Técnica Respiratoria.

Uso de vocales.

- Técnicas de Afrontamiento (que pienso, que siento, que hago).
- Evaluación cognitiva (Detectar y evaluar características de la persona).
- Dificultades cotidianas (Observación de realidad).
- Afrontamiento (Hacer cambios de pensamientos).

Uso de Pensamiento Racional. Ideas irracionales a pensamientos racionales.

- Generalización “todo yo” /evitar.
- Interpretación de pensamientos prestar oído a todo / no creer lo que dicen.
- Polarización ha sido fatal / no es verdad que todo sea negro o blanco.
- Visión catastrófico “y si...” / buscar alternativas.
- Falacia control todo ha sido mi culpa.

- Falacia cambio “las cosas no salen bien porque no lo dijeron en su momento”
/ cada uno trae su felicidad.

- Inferencia arbitraria a partir de un detalle se extrae una conclusión / hacer un análisis.

Autocontrol de nuestros pensamientos y emociones.

- Técnica respiratoria.

- Técnica de relajación.

Alejarse de la situación conflicto

- Pensamiento positivo

- Aprender la paciencia

- Plantearse metas a corto plazo

- Juego de roles

- Detención del pensamiento

Manejo de conflictos (Negociación). Comunicación que influye en el comportamiento de los demás donde ambos lleguen a un acuerdo ganar – ganar.

AFRONTA EL ESTRÉS EN EL TRABAJO CON ESTOS 7 PASOS



Figura 19. Afronta el estrés en el trabajo con estos 7 pasos.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Estrategia 3: Comunicación interpersonal

Las causas del estrés están directamente relacionadas con la falta de apoyo que el trabajador recibe por parte de sus superiores o a un entorno laboral hostil, en el que las relaciones sociales son desfavorables, la única solución posible es la comunicación; se amable, expón la situación y procura no enfadarte, no tienes nada que perder y mucho por ganar.

Si la otra u otras personas continúan con su actitud, ése ya no es tu problema, y debes mantener tu mente ocupada únicamente en aquellos asuntos que estén bajo tu control. La comunicación también es fundamental en aquellos casos en los que los detonantes o agravantes del estrés laboral son las propias condiciones ambientales del puesto de trabajo, como la temperatura, la iluminación o el volumen de ciertos sonidos.

Objetivo:

Aportar con las directrices para una adecuada comunicación interpersonal con los líderes y compañeros de trabajo

Desarrollo:

Para mantener una comunicación adecuada y efectiva con los líderes y compañeros de trabajo, se sugieren las siguientes directrices:

- Mira a la persona que está hablando.
- Hacer preguntas. Muestra interés para que captes interés.
- No interrumpas; reconoce el momento adecuado para intervenir.
- No cambies el tema de imprevisto.
- Muestra empatía por la persona que habla.
- No controles la conversación. Permite la retroalimentación y diversidad de opiniones.
- Responde de manera verbal y no verbal.
- Juzga sólo el contenido y no a los interlocutores.
- Comunica tus emociones y opiniones.
- Brinda información positiva de tu trabajo.

Estrategia 4: Practica de hábitos saludables

Hábitos y estilos de vida saludables describe como el peso corporal, la actividad física, la buena higiene personal y un ambiente limpio influyen en nuestra salud.

Explora lo que es un peso corporal saludable y como lograrlo a través de la mantención del balance energético.

Analiza la importancia de tener un buen estado físico y de realizar actividad física en forma regular, para mantener el peso corporal adecuado y tener una buena salud. Explica cómo el protegernos de los agentes que causan enfermedades es importante para mantener un buen estado de salud y bienestar.

Un hábito saludable puede ser definido como un conjunto de acciones que se siguen con un orden, que su resultado es favorable para la salud de aquel individuo que las practique.

Objetivo:

Identificar hábitos saludables para la disminución del estrés laboral en el personal de enfermería

6.6. Alcances de la propuesta

Dicha propuesta servirá como una guía de intervención para mejorar y/o mitigar los efectos del estrés laboral y está dirigida al personal de enfermería del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes, principalmente a las autoridades que deben comprometerse con la salud emocional y psicológica de sus trabajadores y ser protagonistas de los cambios que ello genere.

6.7. Implementación de la propuesta

La propuesta se desarrolló en el área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes.



Figura 20. Implementación del taller sobre el estrés.

Fuente: Martínez (2024)

6.8. Factibilidad de la propuesta

La factibilidad de la propuesta se encuentra en que las estrategias a implementar no requieren de aportación económica, pues la totalidad de herramientas se encuentran al alcance de la institución, también se encuentra con apoyo de colaboradores externos que pueden contribuir con la propuesta sin necesidad de remuneración. En cuanto al personal de enfermería del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes se muestran colaboradores ante la perspectiva de talleres con herramientas que pueden aplicar en el día a día, tanto dentro como fuera de la institución.

6.9. Evaluación de la propuesta

Para dar cumplimiento del último objetivo específico, se procedió a realizar la evaluación del impacto ocasionado por las estrategias para el manejo de las situaciones de estrés en el personal de enfermería del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes, mediante la aplicación de un cuestionario. Representando esta evaluación uno de los elementos más importantes de la investigación realizada. En este sentido, el instrumento utilizado para la evaluación se estructuró en cuatro preguntas, con dos

opciones de respuesta (SI o NO), en escala tipo Likert. Donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 22

Evaluación de las estrategias para la prevención del estrés.

Ítem	Interrogantes	Si F	%	No F	%
1	¿El plan de estrategias contó con un cronograma de actividades?	15	100	0	0
2	¿El equipo humano que dictó los talleres y actividades posee formación específica según la temática de la propuesta?	15	100	0	0
3	¿Se seleccionaron, diseñaron y discutieron los lineamientos estratégicos para la prevención del estrés?	15	100	0	0
4	¿Es viable ejecutar el plan de estrategias periódicamente en la institución?	15	100	0	0

Fuente: Martínez (2024).

Una vez obtenidos estos resultados en la evaluación se puede evidenciar que la estrategias para el manejo de las situaciones de estrés en el personal de enfermería del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes, causó un impacto positivo en los trabajadores que hacen vida en dicha institución, por lo que resulta conveniente conservar y aplicar este tipo de estrategias en el futuro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albites, C. (2023). *Nivel de estrés y desempeño laboral del Profesional de enfermería del servicio de Emergencia, de un Hospital Nacional, Lima 2023*. Trabajo académico para optar el título de especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres. Universidad Privada Nolbert Wiener, Lima – Perú.
- Alvarado, Y. (2022). *Nivel de estrés laboral y su relación con las manifestaciones biológicas, del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Centro Médico Valle de San Diego*. Trabajo de Grado presentado ante la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo, como requisito para optar al Título de Magister en Enfermería: Cuidado Integral al Adulto Críticamente Enfermo.
- Arévalo, R. y Gamarra, I. (2023). *Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de una clínica peruana*. Investigación e Innovación, Vol. 3, Núm. 3, pp. 7-18 ISSN-e 2790-5543. DOI: <https://doi.org/10.33326/27905543.2023.3.1829>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. (6a. Ed.). Editorial Episteme. Caracas: Venezuela.
- Aututhority, H. E. (2019). Health Education Aututhority.
- Balestrini, M. (2003). *Como elaborar un proyecto de investigación*. BL consultares asociado, servicio Editorial.
- Balvin Palomino, C. D. (2017). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017*. Tesis para optar el grado de Magister en Seguridad y Salud ocupacional. Perú: Universidad de Nacional del Centro del Perú Unidad de posgrado de la Facultad de Ingeniería de Minas. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4868/Balvin%20Palomino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Bernal, C. (2004). *Metodología para la investigación*. México Editorial: Person Educación.

- Barrera, M. (2008). *Como elaborar proyectos urgentes*. Ediciones Quirón. Caracas: Venezuela.
- Cabezas, G. (2023). *El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud. Caso de estudio en un hospital de segundo nivel*, previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia Hospitalaria de la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración del Recursos Humanos*. Décima edición. Editorial Mc Graw Hill. Santa Fe de Bogotá.
- Cobos-López, G. Soriano-Torres, A. Seijo-López, M.L. (2021). *Estrés laboral en enfermería de cuidados críticos*. Revista Científico- sanitaria SANUM 2021, 5(4) 74-85
- Davis, K. y Newtrons, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Décima Edición. México: Edición McGraw – Hill.
- Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). *Estrés Laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento*. [Documento en línea]. Disponible en: http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-onro01_1.htm. Consultado: 2022, junio 20.
- Dueñas F. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes*. [Tesis para optar el grado de maestría]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15629>.
- Gamarra, I., y Arévalo, R. (2023). Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Judas Tadeo, Lima - 2023. Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería, 3(3), 7–18. <https://doi.org/10.33326/27905543.2023.3.1829>.
- García, G. (2015) *¿Se ha reducido el tiempo de espera en el Servicio de Urgencias del Hospital de Cabueñes con la utilización del sistema de Triage Manchester?*. [Tesis Doctoral] .España: Universidad de Oviedo.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. Mc graw hill editores. Ciudad de México: México.
- Herzberg F. (1959). *Motivation to work*. Jhon wiley & Sons Inc. 2nd revised edition.

- Hurtado, I. y Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Colección: Minerva.
- Ibarra, R. (2005). *Manual de estadística básica*. Editorial: IMPREUPEL. Barquisimeto: Venezuela.
- Jordan B. (2021). *El estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en Área COVID-19 de un Hospital de Guayaquil*. [Tesis para optar el grado de maestría]. Ecuador: Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82093>
- Lazarus, R. S., y Folkman, J. (2004). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Márquez, J. (2003). *Manual de Investigación Jurídica*. Caracas: Editorial Buchibacoa
- McGrath, J. E. (1970). *A conceptual formulation for research on stress. Social and psychological factors in stress (pp. 10-21)*. New York: Holt Rinehart and Winston.:In J. E. Macgrath.
- Mingote, J. C., y Pérez García, S. (2003). *Estrés en la Enfermería. El Cuidado del Cuidador*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Montenegro, D., Ramírez, G., y Troya, D.. (2023). Estrés y rendimiento laboral en el personal de enfermería del departamento San Martín, Perú.. *Revista Investigación y Negocios*, 16 (28), 50-57. Epub 00 de octubre de 2023.<https://doi.org/10.38147/invneg.v16i28.163>
- MPPCTII. (2011). *Código de Ética para la Vida*. Venezuela: MPPCTII.
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un Riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional*. Consejo para empleadores y representantes de los trabajadores. Protección de la Salud de los Trabajadores Serie N° 6. Material Mimeografiado.
- Organización Mundial de la Salud (2014). *Salud Ocupacional para Todos*. Ginebra, Suiza: Avennue Appia.
- Organización Mundial de la Salud (2017). *Mental Health in the Workplace*. Ginebra.
- Organización Panamericana de la Salud. (2016) *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Retrieved April 24, 2018, from http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1197

3%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employerssocieties&Itemid=135&lang=es

- Orihula, M. (2021). *Influencia del estrés ocupacional en el rendimiento laboral del personal médico y de enfermería de las unidades de emergencia de adulto y quirófano del Hospital Dr. Felipe Guevara Rojas del Tigre, Estado Anzoátegui*. Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Salud Ocupacional, Mención Medicina del Trabajo no publicado. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Puerto Ordaz, Anzoátegui.
- Ortega Villalobos, J. (2009). *Geocities*. Disponible en <http://www.geocities.com/athens/ithaca/3894/Peiro>, J. M. (1993). Control del Estrés Laboral (1ª. ed.) España: Editorial UDEMA S. A. Salvador: España: Editorial UDEMA S. A.
- Palella, S y Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fedeupel. Caracas: Venezuela.
- Pérez, A. (2009). *Guía metodológica para anteproyectos de investigación*. FEDEUPEL. Caracas: Venezuela.
- República Bolivariana de Venezuela (1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.453, 20 de Marzo de 1999.
- República Bolivariana de Venezuela (2005). *Ley orgánica de prevención, condiciones, y medio ambiente de trabajo*, Conforme a la Gaceta Oficial N° 38.236 Caracas, 26 de julio de 2005. www.inpsasel.ve
- República Bolivariana de Venezuela (2012). *Ley orgánica del trabajo, los trabajadores y las trabajadoras*, Conforme al Decreto N 8.938. Caracas, 30 de Abril de 2012.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Prentice Hall.
- Rojas, J., e Izaguirre, D. (2020). *Ausentismo laboral: Una realidad preocupante en Perú y Sudamérica*. SCIÉENDO, 23(1), 71-77. doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.011>
- Sabino, C. (2003). *El proceso de investigación*. Editorial: Panapo. Caracas: Venezuela.

- Sánchez, Y. y Fernández, R. (2021). *Nivel de estrés laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Santa María Cutervo*. Tesis para obtener el título de segunda especialidad profesional “Área del cuidado profesional: especialista en centro quirúrgico”. Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo.
- Stoner, J., Freeman, E., y Gilbert, D. (2006). *Administración*. Ciudad de México: Prentice Hall.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa.
- Trelles, J. E., y Varas, A. G. (2017). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la agencia distribuidora servicios y representaciones DIALS.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017*. Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3497/1/RE_ADMI_JAVIER.TRELLES_ADER.VARAS_CLIMA.LABORAL.Y.DESEMPE%c3%91O_DATOS.pdf.
- Trujillo, C., y García, C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira*. Colombia.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2014). *Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales*. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL).
- Vásquez, S., y González, Y (2020). *El estrés y el trabajo de enfermería: factores influyentes*. Más Vida. Revista de ciencias de la salud, 2(2), 51-59.
- Velásquez F, y Villavicencio D. (2019). *Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila*. [Tesis de maestría]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896>.
- Villegas C. (2019). *Nivel de estrés y desempeño de enfermeras de un hospital privado de Hermosillo, Sonora* [Tesis de especialidad]. Sonora: Universidad de Sonora. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12984/4092>.

ANEXOS

Anexo A

Instrumento de Recolección de Datos

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura
Procesos Industriales
Programa de Estudios Avanzados
Maestría en Salud
Mención: Salud Pública

Estimada (o) enfermera (o):

El presente cuestionario tiene como objetivo desarrollar estrategias para el manejo de las situaciones de estrés en el personal del área de servicio de emergencia en el Hospital General Joaquina de Rotondaro, ubicado en Tinaquillo estado Cojedes. La información suministrada será tratada confidencialmente y sólo tendrá utilidad para los fines previstos en este estudio. Se agradece responder a cada una de las proposiciones formuladas con la mayor honestidad y veracidad posible.

INSTRUCCIONES:

- ✓ A continuación se presentan una serie de afirmaciones, cuyas alternativas de respuestas se dividen en tres (3) opciones: Siempre, casi siempre y Nunca.
- ✓ Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
- ✓ Al contestar, hágalo con la mayor objetividad y sinceridad.
- ✓ Responda claramente de forma individual.
- ✓ Marque con una (X) la alternativa de su preferencia.
- ✓ Por favor responda el cuestionario en su totalidad.
- ✓ Si tiene duda con alguna pregunta, pida al facilitador que le aclare.
- ✓ Agradecemos su colaboración y sinceridad al contestar el presente.
- ✓

Atentamente
Carmen Martínez

<i>Nº</i>	Ítems	S	CS	N
<i>1</i>	Presenta interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.			
<i>2</i>	No tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio.			
<i>3</i>	No tiene tiempo suficiente para realizar todas las tareas asistenciales y/o administrativas.			
<i>4</i>	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.			
<i>5</i>	Tiene problemas con los médicos de guardia.			
<i>6</i>	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros.			
<i>7</i>	Personal y turno imprevisible (tardanzas, faltas, reprogramaciones, entre otros.).			
<i>8</i>	Manifiesta identificación con su grupo de trabajo			
<i>9</i>	Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes del departamento.			
<i>10</i>	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros y jefes			
<i>11</i>	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo			
<i>12</i>	La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria			
<i>13</i>	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo			
<i>14</i>	Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado.			
<i>15</i>	Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.			
<i>16</i>	Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.			
<i>17</i>	Se esfuerza por lograr los objetivos deseados por la institución.			
<i>18</i>	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las labores asignadas			

Anexo B
Validación de Expertos

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura
Procesos Industriales
Programa de Estudios Avanzados
Maestría en Salud
Mención: Salud Pública

SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Estimado (a) Experto (a):

Me dirijo a usted en esta oportunidad, con la finalidad de agradecerle la valiosa colaboración, que pueda prestarme en la revisión del instrumento diseñado para recabar la información necesaria para realizar la investigación titulada: **ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL GENERAL “JOAQUINA DE ROTONDARO” – COJEDES** El cuál es el trabajo de grado para optar al título de Magister en Ciencias de la Salud mención Salud Publica. Por consiguiente, para realizar la validación, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuestas, donde el encuestado seleccionará solo una alternativa. Por otra parte, se les agradecería observar en cuanto al contenido, redacción, pertinencia, congruencia en relación a los objetivos propuestos de dicha investigación, así como realizar las observaciones pertinentes para la mejora del mismo.

Agradeciendo sus aportes

Muy Atentamente,

Licda. Carmen Martínez

Anexo C
Confiabilidad del Instrumento

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO:

Nombre: Marianela Hernandez **C.I:** 7.560.643

Cargo: Médico Salud Pública Nivel Académico: Doctora

B: Bueno. **R:** Regular. **D:** Deficiente.

ITEMS	PERTINENCIA			REDACCION			ADECUACION		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1	X			X			X		
2	X			X			X		
3	X			X			X		
4	X			X			X		
5	X			X			X		
6	X			X			X		
7	X			X			X		
8	X			X			X		
9	X			X			X		
10	X			X			X		
11	X			X			X		
12	X			X			X		
13	X			X			X		
14	X			X			X		
15	X			X			X		
16	X			X			X		
17	X			X			X		
18	X			X			X		
19	X			X			X		
20	X			X			X		
21	X			X			X		
22	X			X			X		
23	X			X			X		
24	X			X			X		
25	X			X			X		
26	X			X			X		

Observaciones y sugerencias:


Firma del Experto (a)

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO:

Nombre: OMAR ARJONA C.I: 18.503.617

Cargo: ENFERMERO PROFESIONAL III

Nivel Académico: MAGISTER EN GERENCIA DE SALUD PUBLICA

ÍTEMS	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1	X			X			X		
2		X		X				X	
3	X			X			X		
4	X			X			X		
5		X		X			X		
6		X		X			X		
7	X				X		X		
8	X				X		X		
9		X		X				X	
10	X			X			X		
11	X			X			X		
12	X			X			X		
13	X			X			X		
14	X			X			X		
15	X			X			X		
16	X				X		X		
17	X			X			X		
18	X			X			X		

B: Bueno. **R:** Regular. **D:** Deficiente.

Observaciones y sugerencias: El instrumento cumple con las exigencias de la investigacion


Firma del Experto (a)
 Msc. en Gerencia Salud Pública
 Lda. Exp. Omar A. Arjona D.
 C.I.V. 18503517
 MPPS: 18936 C.E.C. 827