



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Académica Profesional de Enfermería**

**Relación entre el estrés laboral y el desempeño  
laboral del enfermero en el servicio de  
emergencia de un hospital II, Lima – 2022**

**Trabajo académico para optar el título de especialista en  
Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**

**Presentado por:**

**Chacon Varillas, Ricardo Miguel**

**Asesor: Mg. Avila Vargas-Machuca, Jeannette Giselle**

**Código ORCID: 0000-0002-1533-0307**

**Lima – Perú**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis hijos, mi esposa y mis padres  
por siempre apoyarme  
a conseguir mis logros.

## **Agradecimiento**

A los docentes que me brindaron su tiempo y  
apoyo para el logro de mis objetivos.

## **PRESIDENTE**

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Secretario : Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Vocal :Mg. Paola Cabrera Espezua

## Índice general

|   |      |
|---|------|
| Dedicatoria.....                              | ii   |
| Agradecimiento .....                          | iii  |
| Resumen .....                                 | viii |
| Abstract.....                                 | ix   |
| 1. EL PROBLEMA .....                          | 10   |
| 1.1. Planteamiento del problema.....          | 10   |
| 1.2. Formulación del problema .....           | 13   |
| 1.2.1. Problema general .....                 | 13   |
| 1.2.2. Problemas específicos.....             | 13   |
| 1.3. Objetivos de la investigación.....       | 14   |
| 1.3.1. Objetivo general .....                 | 14   |
| 1.3.2. Objetivos específicos .....            | 14   |
| 1.4. Justificación de la investigación .....  | 14   |
| 1.4.1. Teórica .....                          | 14   |
| 1.4.2. Metodológica .....                     | 15   |
| 1.4.3. Práctica .....                         | 15   |
| 1.5. Delimitaciones de la investigación ..... | 15   |
| 1.5.1. Temporal.....                          | 15   |
| 1.5.2. Espacial.....                          | 16   |
| 1.5.3. Recursos .....                         | 16   |

|  |    |
|--|----|
| 2. MARCO TEÓRICO .....                                     | 17 |
| 2.1. Antecedentes .....                                    | 17 |
| 2.2. Bases teóricas.....                                   | 22 |
| 2.2.1. Estrés laboral .....                                | 22 |
| 2.2.2. Desempeño de la enfermera .....                     | 26 |
| 2.2.3. Teoría de enfermería.....                           | 28 |
| 2.3. Formulación de hipótesis .....                        | 28 |
| 2.3.1. Hipótesis general .....                             | 28 |
| 2.3.2. Hipótesis específicas.....                          | 29 |
| 3. METODOLOGÍA.....  | 30 |
| 3.1. Método de la investigación .....                      | 30 |
| 3.2. Enfoque de la investigación.....                      | 30 |
| 3.3. Tipo de investigación.....                            | 30 |
| 3.4. Diseño de la investigación .....                      | 30 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo .....                   | 31 |
| 3.6. Variables y operacionalización.....                   | 31 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 35 |
| 3.7.1. Técnica.....  | 35 |
| 3.7.2. Descripción de instrumentos .....                   | 35 |
| 3.7.3. Validación.....                                     | 37 |
| 3.7.4. Confiabilidad .....                                 | 38 |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....       | 38 |

|   |    |
|---|----|
| 3.9. Aspectos éticos .....                          | 39 |
| 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....                   | 40 |
| 4.1. Cronograma de actividades.....                 | 40 |
| 4.2. Presupuesto .....                              | 41 |
| 5. REFERENCIAS .....                                | 42 |
| ANEXOS .....  | 50 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia .....               | 51 |
| Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos ..... | 53 |
| Anexo 3. Consentimiento informado .....             | 58 |

## Resumen

**Introducción:** En estos últimos tiempos, el estrés en el trabajo es un fenómeno que ha recobrado especial significancia en los profesionales de la salud y en particular en el gremio de los enfermeros, conocer sus posibles implicancias en el desempeño de sus labores de cuidado cotidiano son de interés para la profesión y más aún para los servicios de emergencia. **Objetivo:** Determinar la relación del estrés laboral con el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2021. **Métodos:** La investigación será de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, no experimental descriptivo, relacional y de corte transversal. Se aplicará la técnica de la encuesta y la observación con los instrumentos validados y confiables para medir el estrés laboral por medio del cuestionario “The nursing stress scale” traducida al español por Escribà et al. y la guía de observación para evaluar el desempeño de la enfermera elaborado por el Ministerio de Salud. Los datos se analizarán mediante la prueba estadística del coeficiente de correlación de Speraman.

**Palabras claves:** Estrés Laboral, Evaluación del Rendimiento de Empleados, Enfermería de Urgencia (DeCS).



## **Abstract**

**Introduction:** Work-related stress in nursing continues to be a worldwide problem, a profession that undoubtedly suffers a daily decrease in its performance, due to various factors such as lack of autonomy, workload, rotating shifts, conflicts between the work team, role ambiguity, etc.; all of this is reflected in the quality of care provided to the user.

**Objective:** To determine the relationship of work stress with the performance of the nurse in the emergency service of Hospital II, Lima - 2021. **Methods:** The research will be applied, with a quantitative, observational, descriptive, relational and cutting approach. cross. The population and census sample will be the 32 nurses who work in the emergency service from october to december 2021. Likewise, the survey and observation will be applied with validated and reliable instruments to measure work stress through the questionnaire "The nursing stress scale" translated into spanish by Escribà et al. It consists of 34 items divided into 3 dimensions: physical environment, psychological environment and social environment; and the observation guide to evaluate the performance of the nurse prepared by the Ministry of Health and validated by Pacheco, which is made up of 8 dimensions: planning, responsibility, initiative, opportunity, quality of work, reliability and discretion, interpersonal relationships and compliance with standards.

*Keywords:* Work Stress, Employee Performance Evaluation, Emergency Nursing (MeSH).

# **1. EL PROBLEMA**

## **1.1. Planteamiento del problema**

El enfermero es un profesional que pertenece al campo de la salud cuya función es brindar a los usuarios un cuidado holístico de manera directa y permanente, que les permitan mejorar su calidad de vida. Sin embargo, experimenta día a día de cerca las necesidades y el sufrimiento de las personas tanto físicas como psicológicas; siendo razonable que la presión almacenada facilite la aparición de estrés y disminuya su desempeño, llevándola a la deserción de su profesión (1).

El estrés laboral es un problema de salud pública en todo el mundo; especialmente entre los profesionales de salud, tal es el caso de enfermería; en el cual realizan sus actividades en lugares potencialmente peligrosos, con alta demanda de servicio, carencia de autonomía y autocontrol; lo que genera una tensión en el trabajo que puede reflejarse en muchas unidades de salud. Por ello, un estudio realizado en Colombia se evidenció que el 94% de los profesionales de enfermería presentó altos niveles de estrés siendo un 52% producto de los conflictos con los jefes, a su vez un 40% en la carga laboral y un 26% al estar conectado con el sufrimiento y fallecimiento del paciente (2).

Estudios hechos en España, ponen de manifiesto que el estrés que padecen los enfermeros está referente con la presión gremial, el deceso y el sufrimiento, considerados como los primordiales componentes con más capacidad para ocasionar estrés gremial. En este mismo territorio dicen que los más grandes generadores de estrés son la carga de trabajo, la carencia de personal y la antigüedad. En México se verificó que los enfermeros con

jornadas laborales irregulares poseen más grandes componentes de estrés debido al cambio fisiológico alterado que muestran a la sobrecarga de trabajo, la carencia de apoyo y el trato con parientes de los pacientes, como los primordiales generadores de estrés en esta población, presentando implicaciones negativas en su salud física y de la mente, como por ejemplo cansancio emocional, despersonalización y sentimientos negativos hacia su profesión (3).

La Organización Mundial de la Salud, el Consejo Internacional de Enfermería y la Organización Internacional del Trabajo, establecen que las enfermeras deben desarrollar un conjunto de habilidades para el desempeño de su ocupación en sus respectivos departamentos de salud (4). Por muchos años, se ha mantenido que el escaso desempeño es debido a la ausencia de conocimientos teóricos y prácticos; no obstante, actualmente el desempeño de los trabajadores de salud se basa en las peculiaridades de la población atendida, los profesionales, el sistema de salud y el ámbito que establece las condiciones en las que operan el personal sanitario (5).

Siendo enfermería una de las carreras más estresantes debido a la exposición a diferentes componentes de tensión tanto biológicas como físicas debido a las bajas circunstancias laborales. En el Perú, investigaciones realizadas en Lima, Huancavelica y Tarapoto descubrieron que el 55% de las enfermeras tuvieron un nivel de estrés moderado, afectando su desempeño profesional en un 28.3% (6).

Este caso es mucho más notorio para las enfermeras que laboran en el área de emergencia, en el cual deben actuar de manera inmediata, segura y eficiente para brindar una atención de calidad a los usuarios; y a su vez tener una variedad de habilidades para cumplir

con todas las actividades a su cargo. El simple hecho de trabajar en ese servicio involucra estar alerta a situaciones de riesgo vital; esto implica que ante un suceso particular habrá que elegir decisiones rápidas sin probabilidad de consultar a alguien y sumado a ello, la falta de personal o recurso no disponible necesitará afrontar esas circunstancias por sí sola. Podemos decir que existe una enorme responsabilidad, que requiere una intensa concentración para que las cosas se ejecuten de manera correcta, generando estrés y posibles riesgos ocupacionales (7).

Por otro lado, el desempeño laboral referido al manejo, nivel o grado de desenvolvimiento que una persona u organización tiene con relación a un definido fin; viene marcado por el funcionamiento profesional considerado como ese grado en que un trabajador consigue consumir con las metas de las funcionalidades y ocupaciones encomendadas en su trabajo, realizando uso de los medios y recursos necesarios con efectividad. Esto posibilita conocer la naturaleza, el alcance y el nivel de complejidad de las ocupaciones del trabajador y conceptualizar las capacidades requeridas según su dificultad y que en muchas ocasiones se ve influenciado por factores intrínsecos como el estrés del trabajador (8).

Conocemos del desempeño laboral de las enfermeras durante las emergencias sanitarias, siendo protagonistas en numerosas pandemias, como fueron gripe de España de 1918, la gripe por el virus de la influenza A H1N1, el síndrome respiratorio agudo severo y el síndrome respiratorio del Medio Oriente, el ébola. En situaciones de enfermedad pandémica la enfermería es la garante de los derechos del paciente a la atención, a la estabilidad, y al apoyo espiritual, protegiéndolo de prácticas incompetentes o no seguras de la actividad sanitaria; sin embargo, salvo excepciones, no debería aceptar peligros

desproporcionados de contagio y, por consiguiente, debería laborar con respeto a las reglas de estabilidad que se establecen para evadir la infección (9) (10).

Por ello, es oportuno enfocarse en el estrés laboral y su relación con el desempeño del enfermero del servicio de emergencia de un Complejo Hospitalario de Nivel II de EsSalud, Lima – 2022, situación problemática que es necesario indagar para tomar mejores decisiones y estrategias que contribuyan al bienestar físico-psicosocial de las enfermeras manteniendo un rendimiento óptimo en su centro de salud.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo la dimensión del ambiente físico del estrés laboral se relaciona con el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022?

¿Cómo la dimensión del ambiente psicológico del estrés laboral se relaciona con el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022?

¿Cómo la dimensión del ambiente social del estrés laboral se relaciona con el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de estrés laboral con el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar como la dimensión del ambiente físico del estrés laboral se relaciona con el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022.

Identificar como la dimensión del ambiente psicológico del estrés laboral se relaciona con el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022.

Identificar como la dimensión del ambiente social del estrés laboral se relaciona con el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Teórica**

De acuerdo con la teoría, el estrés laboral suele asociarse a jornadas de larga duración, enormes esfuerzos físicos y psicológicos, establecer numerosas relaciones interpersonales,

tener una inmensa responsabilidad en su desarrollo y la disminución de personal para atender de forma óptima la demanda de trabajo, debido a las exigencias que esta conlleva.

Los hallazgos obtenidos de esta investigación permitirán planificar mejoras y tener un plan de acción para acontecimientos relacionados al estrés laboral y su desempeño de la enfermera; incentivando a más personas investigar sobre este tema. Este trabajo se respalda en la teoría Neuman sobre los factores que afectan el desempeño laboral.

#### **1.4.2. Metodológica**

A nivel metodológico, esta investigación empleará el enfoque cuantitativo y de tipo aplicada usando como base el método científico, a su vez aportará un instrumento de medición que permita validez y confiabilidad para la recolección de datos.

#### **1.4.3. Práctica**

A nivel práctico, los resultados del estudio se compartirán con todo el personal que labora en el servicio de emergencia del hospital. Adicionalmente servirá como fuente de investigación para otros estudios similares contextualizados en los diferentes ámbitos.

### **1.5. Delimitaciones de la investigación**

#### **1.5.1. Temporal**

El desarrollo del estudio de investigación será de corte transversal, que comprende el periodo de octubre a diciembre del 2022.

### **1.5.2. Espacial**

El estudio se realizará en el servicio de emergencia de un Hospital II ubicado en el distrito de Villa María del Triunfo, Lima Metropolitana. Atiende servicios médicos especializados y presta atención preventiva y recuperativa a una población asegurada definida y focalizada. Tiene 200 camas hospitalarias y 38 de ellas destinadas al servicio de emergencias en donde se despliega el trabajo de 42 profesionales de enfermería.

### **1.5.3. Recursos**

Los recursos materiales y económicos estarán a cargo del investigador; se aplicará el estudio a las enfermeras de dicha institución.



## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **A nivel internacional**

Medina (11), en Ecuador el 2017, realizó una investigación cuyo objetivo fue “Determinar los factores asociados al estrés y desempeño laboral en el personal de Enfermería del Servicio de Emergencia”. Fue un estudio descriptivo, prospectivo, transversal. Su muestra fueron 20 enfermeras de emergencia y unidad de cuidados intensivos. Se usó un cuestionario con interrogatorios politómicas a través de la encuesta, se lograron estas resultas: El 40% tienen factores estresantes por las circunstancias laborales, el 25% sienten la carga laboral alta, el 70% se enfrentan a requerimientos de los verificadores, a la falta de apoyo y sin turnos rotativos. El 65% en ocasiones poseen los EPP. El 57% tiene dolores musculares y el 45% y desmotivación en su desempeño. Llegó a concluir que los variados elementos estresantes del ambiente profesional como la sobrecarga de trabajo que crea el agotamiento físico y mental disminuye el desempeño laboral (11).

En Indonesia el 2018, Ahmad et al. (12) publicaron una investigación cuantitativa relacional y de corte transversal, cuyo objetivo fue “Establecer la relación del estrés laboral con el desempeño de las enfermeras de la unidad de cuidados críticos del Hospital de Makassar”. Resultado: enfermeras en unidades críticas sufrieron estrés laboral severo, 91.7% tienen menor desempeño, el valor de correlación de 0.522, significativo con valor  $p = 0.001$ . Conclusión: Este estudio muestra que existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de las enfermeras de unidades críticas en los hospitales de la ciudad de Makassar.

La falta de personal y la falta de sueño se consideran factores de estrés físico que pueden reducir el desempeño de las enfermeras de estas unidades (12).

En Quito – Ecuador el 2016, Velásquez et al. (13) realizaron un estudio observacional de tipo transversal con el objetivo de “relacionar el nivel de estrés y su desempeño laboral en profesionales de la salud del servicio de emergencias y UCI del Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi – Tulcán)”. La muestra estuvo conformada por 167 profesionales de las unidades de emergencias y UCI; obteniendo como resultado que el 71.9% presentaron estrés laboral, de los cuales el 14.4% un nivel alto mientras que el 57.5% un nivel bajo. En cuanto al desempeño laboral, el 77.2% presentó un nivel bueno y el 22.8% un nivel bajo de desempeño. Asimismo, se señaló que los profesionales que presentaban estrés alto mostraban una disminución en su desempeño laboral; concluyendo mediante la prueba de  $X^2$  que existe una relación indirecta estadísticamente significativa con un valor de significancia de  $p < 0,000$  entre ambas variables de estudio (13).

### **A nivel nacional**

En Trujillo el 2020, Abanto (14) en su investigación cuantitativa, correlacional y de corte transversal cuyo objetivo fue “Establecer la incidencia del estrés laboral y el desempeño del profesional de salud en el servicio de emergencia del Hospital II de Trujillo”. La muestra estuvo constituida por 72 trabajadores; se aplicó dos instrumentos elaborados por la misma autora; utilizando el coeficiente del Alfa de Cronbach para establecer la fiabilidad de cada instrumento, y el software estadístico mediante el SPSS versión 25. Los resultados revelaron que el 54% presentaron un alto nivel de estrés y el 67% un regular desempeño; se obtuvo un coeficiente rho de Spearman de 0.306 con valor  $p < 0.05$ , lo cual

fue corroborado con el test de *t de Student* que presento un valor de  $t=2.491$ ; por lo que, se concluyó que existe relación significativa entre el estrés laboral y su desempeño del profesional de salud (14).

En Ica el 2020, Rojas et al. (15) ejecutaron un trabajo cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte transversal con el propósito de “Comprobar la relación del estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Cañete”. La muestra estuvo integrada por 24 enfermeras en donde se evidenció que el 100% de los enfermeros presentó un nivel medio de agotamiento emocional; en cuanto a la despersonalización, se obtuvo que el 87,50% tienen un nivel bajo, y el 12,50% presenta un nivel medio; en cuanto a la falta de realización personal, se demostró que el 4,17% tiene nivel bajo y el 95,83% tiene un nivel alto. Teniendo como resultado una rho de Spearman de 0,590 entre el nivel moderado de estrés laboral y el desempeño laboral, demostrando que existe una relación estadísticamente significativa con un valor  $p<0,05$  entre las variables de estudio; por lo que el estrés afecta el desempeño laboral (15).

En Trujillo el 2020, Delgado, et al. (16) ejecutaron una investigación mixta, correlacional y de corte transversal, con la finalidad de “Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de las enfermeras de emergencias del Hospital de Trujillo”. Teniendo como población a 98 enfermeras del mismo entorno que a través de la aplicación de su instrumento, obtuvieron que el 98% manifestaron un nivel de estrés de alto a moderado y que el 39.8% presentaron regular desempeño laboral. Estableciendo una correlación negativa, moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables de estudio con un coeficiente Rho de Spearman de -0.688 con un valor de significancia  $p<0.05$ ; lo cual

demuestra que el estrés por moderado que sea se relaciona y repercute en el desempeño laboral de las enfermeras de emergencias (16).

En Huancayo el 2019, Guerra (17) hizo un estudio descriptivo, correlacional de corte transversal con el objetivo de “Determinar la relación del estrés con el desempeño laboral del personal de enfermería en el área crítica del Hospital de Pampas”. La muestra estuvo constituida por 30 trabajadores de enfermería, aplicando el cuestionario de evaluación de Karasek para el estrés laboral y la ficha de evaluación del desempeño laboral del Ministerio de Salud; obtuvo como resultado que el 47% mostraron un nivel de estrés alto y el 43% un nivel de desempeño bajo. Utilizando la prueba estadística de chi cuadrado de Pearson ( $X^2$ ) se demostró la dependencia estadística entre las variables con una significancia de  $p=0,000$ ; entonces, por concluyente que la relación es inversa. Esto indica que a mayor estrés laboral menor desempeño del personal de enfermería en servicios críticos (17).

En el 2018, en Trujillo, Chung y Salas (18) realizaron una investigación descriptiva correlacional con la finalidad de “Identificar el nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño de los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente”. La muestra estuvo conformada por 34 enfermeros que trabajaban en el área de emergencia; empleando el cuestionario “The Nursing Stress Scale” para el estrés laboral y la guía de observación del Ministerio de Salud para evaluar el desempeño laboral. Las derivaciones con relación al nivel de estrés laboral demostraron que, 47.0% de los enfermeros posee un nivel de estrés bajo y 53.0% medio; en cuanto al desempeño profesional se mostró que, el 6.0% de los enfermeros posee un buen desempeño profesional, el 53.0% muy bueno y el 41.0% excelente. Usando la prueba estadística gamma que obtuvo un valor  $p>0,05$  se

resolvió que, no existe evidencia concluyente para aseverar que el nivel de estrés se relaciona con el desempeño profesional (18).

En Chíncha el 2018, Huaman (19) publicó un trabajo cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte transversal cuyo propósito fue “Establecer la relación del nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia Hospital Rene Toche Groppo”. Con una muestra de 77 enfermeras se encontró que el 29.87% manifestaron un alto nivel de estrés, el 50.65% un nivel moderado y el 19.48% un bajo nivel; así mismo comprobaron que el 33.77% mostraron un eficiente nivel de desempeño laboral, el 40.26% un regular nivel y el 25.97% un deficiente nivel. En la estadística inferencial se tuvo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0,694 a un nivel de significancia  $p < 0,01$ . Por lo que, se concluyó que existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral (19).

En el 2018, Santillán (20) desarrolló un trabajo cuantitativo, descriptivo correlacional y de corte transversal con el fin de “Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de UCI de neonatología del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales”. En una muestra de 32 enfermeras mediante los instrumentos NSS y desempeño laboral del MINSA, se encontró que, el 26.7% de las enfermeras posee un nivel de estrés severo, el 66.7% posee un nivel moderado de estrés y sólo el 6.7% un leve nivel de estrés laboral; en cuanto al desempeño laboral, el 46.7% tiene un nivel bajo, el 20.0% un nivel medio y el 33.3% un nivel alto. Un coeficiente de correlación de rho de Spearman= - 0.600\*\* estadísticamente significativo en el nivel  $p < 0.001$  demostró que existe relación indirecta entre el estrés y el desempeño laboral (20).

El 2021, Obregón y Yumbato (21) desarrollaron un estudio de enfoque cuantitativo, correlacional y de corte transversal con el objetivo de “Establecer la relación del estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería del Hospital Barranca”. En una muestra de 76 enfermeras y usando la escala de estrés del enfermero (NSS) y el instrumento del MINSA para medir desempeño laboral. En cuanto al estrés laboral el 55,30% tuvieron un bajo nivel, el 40,80% tuvieron un nivel medio y un 3,90% un alto nivel. Por el lado del desempeño laboral, el 22,40% poseen un nivel regular y el 77,60% poseen un nivel bueno. Se obtuvo de la prueba estadística rho de Spearman un coeficiente de correlación de -0.574 con una significancia  $p=0.000 < 0.05$ . Por lo que, existe correlación inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería (21).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Estrés laboral**

Según la Organización Mundial de la Salud, lo define como un tipo de respuesta que se produce cuando los empleadores se enfrentan a requisitos laborales que no están acordes con sus conocimientos, capacidades o competencias y que desafían su habilidad para afrontar las circunstancias. Una vez que existe inestabilidad en medio de las necesidades laborales y los recursos disponibles para los empleadores, surgen diversas reacciones que producen respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales (22, 23).

Para la Organización Internacional del Trabajo, el estrés laboral está definido por la estructura, delineación del puesto de trabajo y las relaciones laborales que tienen lugar cuando las demandas ocupacionales no alcanzan o superan los conocimientos y destrezas

del trabajador o cuando las capacidades y necesidades del equipo no cumple con las expectativas de la cultura organizacional de la compañía (24).

Por otro lado, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo determina al estrés laboral como la condición física y mental que resulta del incumplimiento de las necesidades ocupacionales de los trabajadores, que provoca preocupación o sospecha que se acercarán peligros, ocasionándoles cambios biológicos y emocionales (25).

### **Dimensiones del estrés laboral**

Según Escribà et al. (26), para identificar los factores estresantes del personal de salud se agruparon en tres dimensiones juntamente con sus subescalas, las cuales son: ambiente físico (carga laboral), ambiente psicológico (muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo del personal e incertidumbre en el tratamiento) y ambiente social (conflicto con los médicos y conflictos con otros enfermeros y superiores).

#### ***Ambiente Físico***

##### **Carga laboral**

El trabajo necesita el uso de energía humana, lo que se traduce en la realización de un determinado esfuerzo físico y mental. Podemos decir, que la carga de trabajo viene hacer una serie de exigencias tanto mentales como físicas que los trabajadores deben soportar para completar sus jornadas laborales (27).

Desde el punto de vista de la enfermera, es el factor más estresante que afecta el área de trabajo; situación que, si se mantiene igual puede conllevar a cambios en el trabajo y

adaptaciones personales, lo que puede resultar en una sensación de alto estrés e incapacidad para afrontar la carga de trabajo, lo cual es un problema (2).

### *Ambiente Psicológico*

#### **Muerte y sufrimiento**

Las enfermeras experimentan la muerte de un paciente todos los días, y se considera una de las vivencias más impactantes en la mayoría de los profesionales; el solo hecho de escuchar o hablar con el paciente sobre su muerte inminente constituye a menudo una causa de estrés afectando tanto en su profesión como en la vida laboral y social (28).

#### **Preparación insuficiente**

La sensación de impotencia que muestran las enfermeras ante la fase terminal de los pacientes refleja su falta de preparación para este momento de compañía. Para afrontar con eficacia estas situaciones sin causar demasiado dolor a los profesionales, es fundamental la preparación completa, no solo es imprescindible para que la enfermera actúe eficazmente en las actividades técnicas, de gestión y de atención al paciente, sino que también lo más importante es asegurar su salud física y mental; sin esto, no hay duda de que fracasará profesionalmente (29).

#### **Falta de apoyo del personal**

No tener la oportunidad de dialogar abiertamente los problemas del servicio o no tener el tiempo suficiente para comunicar las vivencias y emociones con los demás miembros del equipo ha sido un factor de estrés (30).



La función del apoyo social es aumentar la capacidad de afrontar situaciones estresantes persistentes, siendo un amortiguador de los efectos del estrés. Por ello, la relación y el grado de apoyo social proporcionado por el equipo permitirán mejorar sus habilidades y ayudar a completar su trabajo con anticipación (31).

### **Incertidumbre en el tratamiento**

Cuando la información obtenida del médico sobre el estado clínico del paciente es insuficiente, o no disponer de un médico en caso de una emergencia; además, el no saber qué decir al paciente o familiares sobre su salud y tratamiento representan la causa de tensión en el trabajo (30).

En la experiencia de la enfermedad, la incertidumbre puede aparecer en las siguientes formas: ambigüedad, complejidad del tratamiento y la atención, falta de información sobre el diagnóstico y su gravedad, y falta de predicción del curso de la enfermedad y su finalidad. Por esta razón, sus métodos de afrontamiento incluyen la comunicación con otros compañeros sobre el tratamiento y dialogar con la familia y el propio paciente (32).

### ***Ambiente Social***

#### **Conflicto con los médicos**

Las enfermeras y los médicos tienen diferentes puntos de vista sobre la eficacia de su comunicación y el papel de las enfermeras en el proceso de toma de decisiones de la atención al paciente. Según los médicos, el obstáculo más importante para establecer una buena relación entre estas profesiones es su falta de reconocimiento del rol profesional del enfermero. Por lo tanto, en la práctica diaria, enfermeras y médicos deben reconocer la

importancia de una comunicación efectiva y deben desarrollar e implementar intervenciones de equipos interprofesionales para fortalecer la colaboración (33).

### **Conflicto con otros enfermeros y supervisores**

El equipo de enfermería está propenso de adquirir problemas simplemente por la interacción con otras personas, ya sea en su mismo grupo o en otros; lo que genera inseguridad, inestabilidad emocional, alteración en el clima organizacional perjudicando en la toma de decisiones. También el ser trasladadas a otras áreas por la escasez de personal o ser juzgadas por sus subordinados suele provocar tensión (34).

### **2.2.2. Desempeño de la enfermera**

El desempeño laboral es el comportamiento adoptado por los trabajadores con el fin de ser competentes para sus deberes inherentes. En salud, las enfermeras deben obtener una formación profesional suficiente, recibir una buena capacitación para tener un impacto positivo en el paciente y la calidad de la atención; permitir la autonomía, motivación y el sentido de responsabilidad en el trabajo, mostrando una comunicación adecuada entre profesionales, es decir, ser liderados de forma eficaz por personas que logran resultados efectivos y tienen un buen ambiente de trabajo para ganar reconocimiento por el trabajo laboral y mejorar el desempeño de las enfermeras (35).

### **Dimensiones para evaluar el desempeño laboral**

La evaluación del desempeño incluye identificar, medir y administrar el desempeño de las personas en la organización. La identificación está respaldada por un análisis de puestos y tiene como objetivo determinar qué áreas de trabajo deben estudiarse al medir el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación, cuyo objetivo es

determinar cómo comparar el desempeño con ciertos parámetros objetivos. La gestión es el eje central de cualquier sistema de evaluación, debe ser mucho más que una actividad de cara al pasado, por el contrario, para realizar plenamente el potencial humano de una organización, debe estar de cara al futuro (36).

A través de la Resolución Ministerial N° 626-2008-MINSA se aprueba la Directiva Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 que establece las “Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral” del personal de salud; actualmente validado y que cuenta con ciertas dimensiones, las cuales son (37):

### **Planificación**

Disposición para desarrollar, ejecutar y evaluar el trabajo de ellos mismos y del personal del que son responsables, y la capacidad de asignar los recursos de manera adecuada.

### **Responsabilidad**

Hacer que el compromiso asumido por el evaluado cumpla con las condiciones para que las funciones asignadas se puedan realizar de manera oportuna y completa.

### **Iniciativa**

El alcance del desempeño laboral espontáneo se puede determinar sin orientación y supervisión, lo que da como resultado nuevas soluciones a los problemas laborales originales.

### **Oportunidad**

Tiene fecha límite para completar el trabajo encargado.

### **Calidad del trabajo**

Limite la incidencia, consistencia, precisión y secuencia de aciertos y errores en la presentación del trabajo encargado.

### **Confiabilidad y discreción**

Restrinja el uso adecuado de la información, la cual debe ser conocida y mantenida confidencial por el cargo o funciones desempeñadas.

### **Relaciones interpersonales**

Delimite las relaciones personales y adáptese al trabajo en equipo.

### **Cumplimiento de las normas**

Cumplimiento de normas institucionales (reglamento interno de trabajo, procedimientos, instrucciones, etc.) (37).

## **2.2.3. Teoría de enfermería**

### **Modelo de sistemas**

Según Neuman (38), describe a su modelo afirmando que las intervenciones de enfermería están diseñadas para disminuir los factores generadores de estrés y las condiciones desfavorables que pueden afectar el desempeño óptimo de los individuos en una determinada situación. las personas, familias y comunidades son sistemas que está compuesta por variables físicas, psicológicas, socioculturales, de desarrollo y espirituales que interactúan y se centran como un núcleo.

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022.

### **Hipótesis nula**

No existe relación entre el estrés laboral y el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II Lima – 2022

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación de la dimensión del ambiente físico del estrés laboral con el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia del Hospital II, Lima – 2022.
- Existe relación de la dimensión del ambiente psicológico del estrés laboral con el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022.
- Existe relación de la dimensión del ambiente social del estrés laboral con el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

En este estudio de investigación se utilizará el método hipotético – deductivo para la estructura del conocimiento, siendo una estrategia de razonamiento lógico en base a los datos empíricos, que va de lo general a lo específico; aplicando este proceso se comprueba la veracidad o no de la hipótesis (39).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

El estudio de investigación será de enfoque cuantitativo, que a través de la recolección de datos busca probar la hipótesis; centrada en la medición y análisis estadístico estableciendo paradigmas de comportamientos de la población y teorías que la sustenten (40).

#### **3.3. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo observacional, prospectiva y transversal, porque observa fenómenos, hechos y circunstancias tal como se presentan en el entorno o ambiente por medio de los procedimientos científicos y empíricos, desde una perspectiva actual y en un momento dado (41).

#### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño es no experimental y correlacional, esta clase de estudios poseen como objetivo medir el nivel de interacción que exista entre 2 o más conceptos o cambiantes, miden todas ellas y luego, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en premisa sometidas a prueba. (42).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

Este estudio de investigación estará conformado por todos los 42 enfermeros que trabajan en el servicio de emergencia de un Hospital II, durante el periodo de octubre a diciembre del 2022 y que cumplan con el criterio único de selección de estar dispuesto a participar en la investigación.

### **3.6. Variables y operacionalización.**

**Variable1:** Estrés laboral del enfermero

**Definición operacional:** Es condición física y mental que resulta del incumplimiento de las necesidades ocupacionales de los trabajadores, que provoca preocupación o sospecha que se acercarán peligros, ocasionándoles cambios biológicos y emocionales; será medido con el instrumento “The Nursing stress scale (NSS)” traducida al español por Escribà et al (2013); que está compuesta por tres dimensiones: ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social, teniendo como puntaje total para el nivel de estrés es alto, medio y bajo (36).

| <b>Dimensiones</b>   | <b>Indicadores</b>  | <b>Escala de medición</b> | <b>Escala valorativa (Niveles o rangos)</b> |
|----------------------|---|---------------------------|---|
| Ambiente físico      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Carga de trabajo</li><li>- Condiciones del entorno</li></ul>  | Cualitativa Ordinal       | Alto : de 70 – 102 puntos.                  |
| Ambiente psicológico | <ul style="list-style-type: none"><li>- Muerte y sufrimiento</li><li>- Preparación insuficiente</li><li>- Falta de apoyo del personal</li><li>- Incertidumbre en el tratamiento</li></ul> |                           | Medio : de 35 – 69 puntos.                  |
| Ambiente social      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Conflicto con los médicos</li><li>- Conflicto con otros enfermeros y</li><li>- Conflicto con los supervisores</li></ul>                           |                           | Bajo : de 0 – 34 puntos.                    |



**Variable 2:** Desempeño del enfermero

**Definición operacional:** Es el comportamiento adoptado por los trabajadores con el fin de ser competentes para sus deberes inherentes; para la medición del desempeño laboral se utilizará el instrumento “Guía de observación para evaluar el desempeño laboral” elaborada por el Ministerio de Salud, el cual está conformado por ocho dimensiones: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad del trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas; donde el valor final es bueno, regular y deficiente (36).

| <b>Dimensiones</b>  | <b>Indicadores</b>   | <b>Escala de medición</b> | <b>Escala valorativa (Niveles o rangos)</b> |
|---------------------|--|---------------------------|---|
| Planificación       | - Capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo.<br>-Habilidad para racionalizar los recursos asignados. |                           |   |
| Responsabilidad     | - Compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.                                       |                           | Bueno: de 30 – 40 puntos.                   |
| Iniciativa          | - Grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión.   |                           | Regular: de 19 – 29 puntos.                 |
| Oportunidad         | - Cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.   |                           | Deficiente: de 8 – 18 puntos.               |
| Calidad del trabajo | - Incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.                                    |                           |   |

|                            |   |  |  |
|----------------------------|---|--|--|
| Confiabilidad y discreción | - Uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.    |  |  |
| Relaciones interpersonales | - Interrelación personal.<br>- Adaptación al trabajo en equipo.   |  |  |
| Cumplimiento de las normas | - Cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros). |  |  |

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Para la técnica de la recolección de los datos de la primera variable de estrés laboral será la utilización de la encuesta y para la segunda variable de desempeño de la enfermera mediante la observación, en un tiempo de 15 a 20 minutos; con la finalidad de obtener la información verídica de la población en estudio.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

##### **1) Escala de estrés laboral de enfermería: The Nursing Stress Scale (NSS)**

El instrumento fue creado en 1981 por Gray-Toft et al. y traducida al español por Escribà et al en Valencia en 1998 (26); donde mide la continuidad con la que las enfermeras del hospital creen que ciertas situaciones son estresantes. Está compuesta por 34 preguntas y a través de la escala tipo Likert se clasifican del 0 al 3, donde:

Nunca : 0 puntos.

Alguna vez : 1 punto.

Frecuentemente : 2 puntos.

Muy frecuentemente : 3 puntos.

De los cuales están aglomerados por 3 dimensiones con 7 subescalas: Ambiente físico: carga laboral. Ambiente psicológico: muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo del personal e incertidumbre en el tratamiento. Ambiente social: conflicto con los médicos y conflicto con otros enfermeros y supervisores.

De esta forma, la puntuación final de estrés laboral será la siguiente:

Alto : de 70 – 102 puntos.

Medio : de 35 – 69 puntos.

Bajo : de 0 – 34 puntos.

## **2) Guía de observación para evaluar el desempeño del enfermero**

El instrumento fue elaborado por el Ministerio de Salud y regulado a nivel nacional a través de la Resolución Ministerial N° 626-2008-MINSA con el fin de ser utilizado para evaluar el desempeño profesional de los colaboradores de la salud; el cual presenta 8 dimensiones, las cuales son: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad del trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas (37). Cada dimensión representa 1 ítem, de los cuales se clasifican en 5 niveles valorativos que proceden de la siguiente manera (43):

Nivel valorativo V : 5 puntos.

Nivel valorativo IV : 4 puntos.

Nivel valorativo III : 3 puntos.

Nivel valorativo II : 2 puntos.

Nivel valorativo I : 1 punto.

De este modo, la valoración final del desempeño de la enfermera será:

Bueno: de 30 – 40 puntos.

Regular: de 19 – 29 puntos.

Deficiente: de 8 – 18 puntos.

### **3.7.3. Validación**

#### **Validación de The Nursing Stress Scale (NSS)**

La escala de medida de estresores laborales en personal de enfermería hospitalario "The Nursing Stress Scale" es uno de los instrumentos universales más sólido y potentes para medir este fenómeno. Ha pasado por una serie de adecuaciones culturales en todo el mundo. Para su adecuación al idioma español y validez de contenido y constructo, Pons y Escibá (2013) utilizaron el método de traducción-retrotraducción complementado con grupos de discusión de expertos, obteniendo mediante la prueba de V de Aiken un coeficiente de similitud de 0,89 que cuantificó la excelencia de las preguntas sobre la base del contenido a partir de las valoraciones de ocho jueces. Considerando al instrumento válido (26).

#### **Validación de la guía de observación para evaluar el desempeño del enfermero**

El instrumento fue elaborado por un grupo de expertos de la Dirección de Calidad del Ministerio de Salud del Perú y es una guía de norma técnica nacional aprobado mediante la Directiva Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 "Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral", que su grafía es parte suplementaria de la actual resolución. Fue revalidado por criterio de expertos de la Dirección Regional de Salud de Huánuco junto con la Universidad de Antioquia en el 2015 y en el 2018 por Pacheco (43) a través del juicio de 5 expertos profesionales de salud del Hospital Regional del Cusco, demostrando que el instrumento es sumamente válido.

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **Confiabilidad de The Nursing Stress Scale (NSS)**

La consistencia interna se evaluó en la muestra total, por medio del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach se alcanzó el valor de 0,92 para la escala total y en cada una de las subescalas oscilan entre 0,83 y 0,49. Teniendo una alta consistencia interna y validez estructural, al igual que la versión estadounidense original (26).

#### **Confiabilidad de la guía de observación para evaluar el desempeño del enfermero**

El instrumento se evaluó mediante una prueba piloto a 20 profesionales de enfermería de Hospitales del Ministerio de Salud del Cusco; obteniendo un coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.84 (43).

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Para la recolección de datos se realizará de manera presencial y se presentará un cronograma reformulado, a fin de que la recolección se lleve de forma ordenada y sin afectación del servicio. Los datos recolectados serán digitalizados haciendo uso del programa Microsoft Excel 2019, para ser exportados y tratados para su análisis mediante estadística descriptiva e inferencial. Para la prueba de hipótesis de asociación se usará el chi cuadrado ( $\chi^2$ ) y para evaluar la relación de las variables se hará uso de la prueba estadística del coeficiente de correlación de Spearman.

### 3.9. Aspectos éticos

Este estudio cumple con los estándares nacionales e internacionales aplicables a la no experimentación y observación con humanos y las regulaciones de bioseguridad y bioética. Se muestra el proceso metodológico del estudio que mejor se adecúa a la situación de investigación actual acompañado de los **tres principios primordiales de la ética** en la investigación: **autonomía** (respeto a la decisión), **beneficencia** (será de utilidad sólo a la ciencia) y **justicia** (el trato con respeto y equidad). Además, se utiliza herramientas de recopilación de datos que pasaron por pruebas psicométricas que son lo suficientemente válidos y confiables para alcanzar los objetivos.

El trabajo de investigación va a ser enviado para su consideración y calificación al Comité Institucional de Ética de la Universidad Norbert Wiener. Se revisará y cumplirá estrictamente los parámetros bioéticos de la declaración de Helsinki para investigación en seres humanos y del código de ética de la investigación.

Cada participante será instruido sobre el propósito de la investigación y deberá dar su consentimiento voluntariamente. Se colocará el número telefónico de contacto del investigador en caso se lo necesite. Incluiremos un colaborador. Se protegerá la identidad de los participantes usando códigos para los instrumentos de valoración, a los cuales solo tendrá acceso el autor del presente estudio.

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES  | 2021 |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
|--|------|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|
|  | Oct  |   |   |   | Nov |   |   |   | Dic |   |   |   |
|  | 1    | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 |
| Elección del tema a investigar.  | ■    |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Elaboración del planteamiento del problema.  |      | ■ |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Elaboración de los objetivos y justificación de la investigación.                                    |      |   | ■ |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Elaboración del marco teórico: antecedentes, bases teóricas, hipótesis.                              |      |   |   | ■ |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Elaboración de la metodología: enfoque, tipo, diseño, población, variables, técnicas e instrumentos. |      |   |   | ■ | ■   | ■ | ■ | ■ |     |   |   |   |
| Ejecución del proyecto: recolección de datos   |      |   |   |   |     |   |   |   | ■   | ■ | ■ |   |
| Elaboración del procesamiento, análisis e interpretación de datos.                                   |      |   |   |   |     |   |   |   | ■   | ■ | ■ |   |
| Elaboración de los anexos.   |      |   |   |   |     |   |   |   |     | ■ |   |   |
| Presentación del informe final.  |      |   |   |   |     |   |   |   |     |   | ■ |   |
| Sustentación del informe final.  |      |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   | ■ |



#### 4.2. Presupuesto

| <b>Componente</b>   | <b>PRECIO UNITARIO</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PRECIO TOTAL</b> |
|---|------------------------|-----------------|---------------------|
| <b>RECURSOS HUMANOS</b>   |                        |                 |                     |
| Personal docente y estudiantes ad hoc   |                        |                 |                     |
| <b>RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS (BIENES)</b>                                 |                        |                 |                     |
| Adquisición de una laptop (Intel Core i7 8565U 1.80 GHz Cache L3 8 MB)        | 2,500.00               | 1               | 2,500.00            |
| Adquisición de impresora multifuncional                                       | 749.00                 | 1               | 749.00              |
| Adquisición de dispositivos USB de 64 GB                                      | 80.00                  | 2               | 160.00              |
| Materiales y útiles de escritorio   | 200.00                 | 1               | 200.00              |
| <b>SERVICIOS</b>  |                        |                 |                     |
| Servicio de desarrollo y soporte de la aplicación y data especializada        | 2,000.00               | 1               | 2,000.00            |
| Servicio de consultoría para el procesamiento y análisis estadístico de datos | 2,300.00               | 1               | 2,300.00            |
| Servicio de fotocopiado   | 91.00                  | 1               | 91.00               |
| <b>GASTOS ADMINISTRATIVOS Y/O IMPREVISTOS</b>                                 |                        |                 |                     |
| <b>TOTAL</b>  |                        |                 | <b>8,000.00</b>     |

## 5. REFERENCIAS

1. Mingote J, Pérez S. Estrés en la enfermería - El cuidado del cuidador. 21st ed. Ediciones Díaz de Santos SA, editor. Madrid; 2013. Disponible en: <https://clea.edu.mx/biblioteca/items/show/21#?c=&m=&s=&cv=>
2. Zambrano G. Estresores en las unidades de cuidado intensivo. Aquichan. 2006 Octubre; 6(1): p. 156-169. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>
3. Cortaza L, Francisco M. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. Aladefe. 2014 Enero-Marzo; 4(1): p. 20-26. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>
4. Torres J. Reflexiones sobre funciones del personal de enfermería. Rev Cubana Salud Pública. 2004 Setiembre-Diciembre; 30(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000400009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000400009)
5. Chen L, Evans D, Evans T, Sadana R, Stilwell B, Travis P, et al. Informe sobre la salud en el mundo: Colaboremos por la Salud. Ginebra-Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2006 Diciembre 15. Report No.: ISBN 92 4 356317 3. Disponible en: [https://www.who.int/whr/2006/whr06\\_es.pdf](https://www.who.int/whr/2006/whr06_es.pdf)

6. Huamani A. Estrés y satisfacción laboral en enfermeros de servicios críticos en una clínica. Revista Ciencia y Arte de Enfermería. 2018 Setiembre; 3(1): p. 38-43. Disponible en: <http://www.cienciaenfermeria.org/index.php/rcae/article/view/77/135>
7. Míguez S. El estrés en la enfermería y sus consecuencias. Título de Licenciatura. Santander, España: Universidad de Cantabria, Facultad de Enfermería; 2018. Report No.: Repositorio digital. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10902/14137>
8. Yáguar S. El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste. Tesis de Maestría. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud; 2019. Report No.: Repositorio Digital UCSG. Disponible en: <http://201.159.223.180/handle/3317/13230>
9. Lahite-Savón Y, Céspedes-Pereña V, Maslen-Bonnane M. El desempeño del personal de Enfermería durante la pandemia de la COVID-19. Rev. inf. cient. [Internet]. 2020 Epub 27-Oct-2020.; 99(5): p. 494-502. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1028-99332020000500494&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332020000500494&lng=es).
10. Organización Mundial de la Salud. Sitio Web Mundial OMS. [Online].; 2020 [cited 2021 Octubre 30. Available from: HYPERLINK "https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses" <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses> .
11. Medina AL. Factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital de la ciudad de

- Guayaquil. Tesis de Licenciatura - Carrera de Enfermería. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Facultad de Ciencias Médicas; 2017. Report No.: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/8987>.
12. Ahmad E, Maidin A, Abdullah T, Naiem F, Buraerah S, Handayanif R, et al. Relationship of Work Stress to the Performance of Intensive Care Unit Nurses in Makassar. American Journal of Public Health Research. 2018 January 22; 6(1): p. 3. Disponible en: <http://pubs.sciepub.com/ajphr/6/1/4/>
  13. Velásquez F, Villavicencio D. Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila. Tesis de Medicina. Tulcan, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Medicina; 2016. Report No.: Repositorio de Tesis de Grado y Posgrado. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896>
  14. Abanto E. Estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo durante el estado de emergencia, COVID-19. Tesis de Licenciatura. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo, Escuela de Administración; 2020. Report No.: Repositorio digital institucional. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55590>
  15. Rojas F, Saldaña G. Estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área de emergencia de un Hospital de Cañete. Tesis de Licenciatura. Ica, Perú: Universidad Autónoma de Ica, Programa Académico de Psicología; 2020. Report No.: Repositorio institucional. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/930>

16. Delgado S, Calvanapón F, Cárdenas K. Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Rev. Eugenio Espejo. 2020 Julio; 14(2): p. 11-18.  
Disponible en: <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
17. Guerra D. Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas. Tesis de Licenciatura. Huancayo, Perú: Universidad Privada de Huancayo "Franklin Roosevelt", Escuela Profesional de Enfermería; 2019. Report No.: Repositorio institucional. Disponible en: <https://repositorio.urosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/195>
18. Chung K, Salas J. Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia - Hospital Regional Docente. Tesis de Licenciatura. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela Profesional de Enfermería; 2018. Report No.: Repositorio nacional digital. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4349>
19. Huaman R. Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Rene Toche Groppo. Tesis de Licenciatura. Chinchá, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Enfermería; 2018. Report No.: Repositorio institucional. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3163>
20. Santillan Z. Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales. Tesis de Maestría. Lima, Perú: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2018. Report No.: Repositorio digital institucional. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14452>

21. Obregón M, Yumbato S. Estrés y desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital Barranca. Tesis de Licenciatura. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela Profesional de Enfermería; 2021. Report No.: Repositorio digital institucional. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62572>
22. Houtman I, Jettinghoff K, Cedillo L. Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. 2008. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43770>
23. Li L, Ai H, Gao L, Zhou H, Liu X, Zhang Z, et al. Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals. BMC Health Services Research. 2017 June 12; 17(401): p. 8. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-017-2348-3>
24. Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo. Informe técnico de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana. Perú: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo; 2014. Report No.: 18. Disponible en: [http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO\\_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf)
25. Escrivà V, Más R, Cardenas M, Pérez S. Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería: «the nursing stress scale». Gaceta Sanitaria. 2013 April 3; 13(3): p. 191-200. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S0213-9111\(99\)71350-6](https://doi.org/10.1016/S0213-9111(99)71350-6)

26. Parra M. Conceptos básicos en salud laboral. Santiago-Chile., Oficina Internacional del Trabajo; 2003. Report No.: ISBN 92-2-314230-X. Disponible en: <http://www.edpcollege.info/ebooks-pdf/ser009.pdf>
27. García B, Araujo E, Victoria G, García MdL. Sentimientos que manifiestan las enfermeras ante la muerte de su paciente. Horizontes en salud. 2014 Diciembre 8; 5(5): p. 47-59. Disponible en: [http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol5/5\\_SENTIMIENTOS.pdf](http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol5/5_SENTIMIENTOS.pdf)
28. Elise G, Koller M. Terminalidad de la vida infantil: percepciones y sentimientos de los enfermeros. Rev. Bioét. 2015 Sep-Dec; 23(3): p. 611-617. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1983-80422015233097>
29. Castillo I, Torres N, Ahumada A, Cárdenas K, Licon S. Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Salud Uninorte. 2013 Diciembre 6; 30(1): p. 34-43. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a05.pdf>
30. Chiang M, gómez V, Sigoña M. Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. Salud de los trabajadores. 2013 Julio-Diciembre; 21(2): p. 111-128. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839307002>
31. Trejo F. Incertidumbre ante la enfermedad: Aplicación de la teoría para el cuidado enfermero. Enf Neurol. 2012; 11(1): p. 34-38. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene121g.pdf>

32. Percepciones de médicos y enfermeras sobre la comunicación y colaboración interprofesional. Tandfonline. 2014 Julio 8; 28(6): p. 526-533. Disponible en: <https://doi.org/10.3109/13561820.2014.934338>
33. Guerra S, Prochnow A, Trevizan M, Guido L. El conflicto en el ejercicio gerencial del enfermero en el ámbito hospitalario. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2011 Marzo-Abril; 19(2): p. 1-8. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/pWhnDkhK6xkRLVtknMvwVGw/?format=pdf&lang=es>
34. Quintana D, Tarqui-Mamani C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la seguridad social del Callao. Arch Med (Manizales). 2020 Enero-Junio; 20(1): p. 123-132. Disponible en: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
35. Chiavenato I. Gestión del talento humano Mares J, editor. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.; 2008. Disponible en: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
36. Ministerio de Salud. Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral. Lima.; 2008. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/276353/247631\\_RM626-2008.pdf20190110-18386-gv6oc3.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/276353/247631_RM626-2008.pdf20190110-18386-gv6oc3.pdf)
37. Raile M, Marriner A. Modelos y teorías en enfermería. Séptima ed. Barcelona: EdiDe, S.L.; 2011. Disponible en:



<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/1358.%20Modelos%20y%20teor%C3%ADas%20en%20enfermeria.pdf>

38. Rodríguez A, Pérez A. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Escuela de Administración de Negocios. 2017 Enero-Junio;(82): p. 175-195. Disponible en: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
39. Hernández R, Fernández C, Baptista MdP. Metodología de la Investigación. Sexta ed. McGraw-Hill/Interamericana Editores SAdCV, editor. México; 2014. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
40. Vargas Z. La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Redalyc. 2009 Junio; 33(1): p. 155-165. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
41. Veiga de Cabo J, De la Fuente E, Zimmermann M. Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. Medicina y Seguridad del Trabajo. 2008 Marzo; 54(210): p. 81-88.
42. Pacheco R. Relación entre el perfil profesional por competencias del licenciado de enfermería y su desempeño profesional en los hospitales del MINSA. Tesis de Maestría. Universidad Católica de Santa María, Cusco; 2018. Report No.: Repositorio digital. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/239327693\\_Modelos\\_de\\_estudios\\_en\\_investigacion\\_aplicada\\_conceptos\\_y\\_criterios\\_para\\_el\\_diseno](https://www.researchgate.net/publication/239327693_Modelos_de_estudios_en_investigacion_aplicada_conceptos_y_criterios_para_el_diseno)

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

| Formulación del Problema   | Objetivos   | Hipótesis   | Variabes  | Diseño metodológico  |
|--|---|---|---|--|
| <p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022?</p>                                       | <p><b>Objetivo General</b></p> <p>Relacionar el nivel del estrés laboral con el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022.</p>  | <p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación inversa significativa entre el estrés laboral y el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022</p>                               | <p><b>Variable 1:</b></p> <p>Estrés laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente físico.</li> <li>- Ambiente psicológico.</li> <li>- Ambiente social.</li> </ul>                | <p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Observacional, prospectiva y transversal</p> <p><b>Método y diseño de la investigación:</b></p> <p>Método hipotético – deductivo. descriptivo, relacional y transversal.</p> |
| <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cómo la dimensión del ambiente físico del estrés laboral se relaciona con el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima –2022?</p> | <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar como la dimensión del ambiente físico del estrés laboral se relaciona con el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima –2022.</p> | <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>Existe relación significativa de la dimensión del ambiente físico del estrés laboral con el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022.</p> | <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Desempeño laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación.</li> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Iniciativa.</li> <li>- Oportunidad.</li> </ul> | <p><b>Población y Muestra:</b></p> <p>La población o muestra censal estará conformada por 42 enfermeros que trabajan en el servicio de emergencia de un</p>  |

|  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
| <p>¿Cómo la dimensión del ambiente psicológico del estrés laboral se relaciona con el desempeño de la enfermera en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022?</p> | <p>Identificar como la dimensión del ambiente psicológico del estrés laboral se relaciona con el desempeño de la enfermera en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022.</p> | <p>Existe relación significativa de la dimensión del ambiente psicológico del estrés laboral con el desempeño de la enfermera en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad del trabajo.</li> <li>- Confiabilidad y discreción.</li> <li>- Relaciones interpersonales.</li> <li>- Cumplimiento de las normas.</li> </ul> | <p>Hospital II– EsSalud, durante el mes de diciembre del 2022.</p> |
| <p>¿Cómo la dimensión del ambiente social del estrés laboral se relaciona con el desempeño de la enfermera en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022?</p>      | <p>Identificar como la dimensión del ambiente social del estrés laboral se relaciona con el desempeño de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital II, Lima – 2022.</p>        | <p>Existe relación significativa de la dimensión del ambiente social del estrés laboral con el desempeño de la enfermera en el servicio de emergencia un Hospital II, Lima – 2022.</p>         |   |  |

## **Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos**

### **Presentación:**

Buenos días señor/a/ita, estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer su apreciación, sus necesidades respecto a la calidad de la atención y su opinión sobre el servicio que ha recibido en este establecimiento de salud del profesional de enfermería. Esperamos contar con su colaboración, le agradecemos ser lo más sincero y honesto posible.

### **Objetivo de la investigación:**

Determinar la relación del estrés laboral con el desempeño de la enfermera en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022.

### **Datos Generales:**

1. Edad : .....
2. Sexo : M ( ) F ( )
3. Tiempo laboral : .....
4. Condición laboral : Nombrada ( ) Contratada ( )

### **Instrumentos:**

## I. ESCALA DE ESTRÉS DE ENFERMERÍA - NSS

**Instrucciones:** Por favor, indique con un aspa (X) la alternativa que mejor refleje la frecuencia con que usted cree que cada situación ha sido estresante en los últimos 6 meses.

| N° | Ítems/Indicadores   | Nunca | Alguna vez | Frecuentemente | Muy frecuentemente |
|----|---|-------|------------|----------------|--------------------|
|    |   | 0     | 1          | 2              | 3                  |
| 1  | Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.  |       |            |                |                    |
| 2  | Recibir críticas de un médico.  |       |            |                |                    |
| 3  | Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.   |       |            |                |                    |
| 4  | Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.   |       |            |                |                    |
| 5  | Problemas con un supervisor.  |       |            |                |                    |
| 6  | Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.  |       |            |                |                    |
| 7  | No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio.  |       |            |                |                    |
| 8  | La muerte de un paciente.   |       |            |                |                    |
| 9  | Problemas con uno o varios médicos.   |       |            |                |                    |
| 10 | Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.  |       |            |                |                    |
| 11 | No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.   |       |            |                |                    |
| 12 | Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.  |       |            |                |                    |
| 13 | El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.   |       |            |                |                    |
| 14 | Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.  |       |            |                |                    |
| 15 | Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.  |       |            |                |                    |
| 16 | No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.). |       |            |                |                    |
| 17 | Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.   |       |            |                |                    |
| 18 | No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.   |       |            |                |                    |
| 19 | Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.   |       |            |                |                    |
| 20 | Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.  |       |            |                |                    |
| 21 | Ver a un paciente sufrir.   |       |            |                |                    |
| 22 | Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios.   |       |            |                |                    |
| 23 | Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.  |       |            |                |                    |
| 24 | Recibir críticas de un supervisor.  |       |            |                |                    |
| 25 | Personal y turno imprevisible.  |       |            |                |                    |

|    |   |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|
| 26 | El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.                                     |  |  |  |  |
| 27 | Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas).                              |  |  |  |  |
| 28 | No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.  |  |  |  |  |
| 29 | Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio. |  |  |  |  |
| 30 | No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.  |  |  |  |  |
| 31 | El médico no está presente en una urgencia médica.  |  |  |  |  |
| 32 | No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.                    |  |  |  |  |
| 33 | No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.  |  |  |  |  |
| 34 | Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.  |  |  |  |  |

¡Gracias por tu colaboración!

## II. GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LA ENFERMERA

| Factores Únicos   | Niveles Valorativos  |  |   |  |  |
|---|--|--|---|--|--|
|   | IV   | V  | I   | II   | III  |
| <b>1. Planificación:</b><br>Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.        | Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/>  | Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/>  | Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/> | En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/> | Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/>              |
| <b>2. Responsabilidad:</b><br>Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.  | Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/>                               | Cumple con responsabilidades las funciones encomendadas.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/>   | Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/>                              | Ocasionalmente asume las funciones encomendadas.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/>   | Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/> |
| <b>3. Iniciativa:</b><br>Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad. | Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/> | Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/> | Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/>           | Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante, ocupa todo su tiempo.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/>                     | No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/>                                     |
| <b>4. Oportunidad:</b><br>Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución en los trabajos encomendados.  | No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/>   | Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/>  | Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en las fechas solicitadas.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/>                | Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante, ocupa todo su tiempo.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/>                     | No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.<br><br><br><br><br><input type="checkbox"/>                                     |



|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
| <p><b>5. Calidad del Trabajo:</b><br/>Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.</p>            | <p>Realiza excelentes trabajos.<br/>Excepcionalmente comete errores.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>   | <p>Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>                  | <p>La calidad del trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>                       | <p>Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza debe ser revisado de manera permanente.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> | <p>Frecuentemente incurre en errores apreciables.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>   |
| <p><b>6. Confiabilidad y Discreción:</b><br/>Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.</p>    | <p>No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> | <p>Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> | <p>En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> | <p>Indiscreto nada confiable.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>   | <p>Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>              |
| <p><b>7. Relaciones Interpersonales:</b><br/>Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.</p>  | <p>Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>   | <p>Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>         | <p>Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>   | <p>No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>           | <p>Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza serenidad y respeto.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p> |
| <p><b>8. Cumplimiento de las Normas:</b><br/>Califica el cumplimiento de las normas institucionales (reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos y otros).</p> | <p>A veces no muestra respeto a las normas de la institución.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>  | <p>Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>                                       | <p>Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de estas.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>  | <p>No cumple con las normas.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>  | <p>Casi siempre cumple las normas de la institución.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>  |

### **Anexo 3. Consentimiento informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** “Estrés laboral y el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022”.

**Nombre de la investigadora principal:**

**Propósito del estudio:** Determinar la relación del estrés laboral con el desempeño del enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital II, Lima – 2022.

**Beneficios por participar:** No hay dadas, pago o beneficios por su participación. Sus datos serán tratados con reserva y solo servirán de uso académico.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede comunicarse conmigo (Ricardo Chacón) al celular 983261759, correo [rchaconvarillas@gmail.com](mailto:rchaconvarillas@gmail.com)

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al ....., Presidente del Comité de Ética de la .....

**Participación voluntaria:**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

#### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

|   |                        |
|---|------------------------|
| Nombres y apellidos del participante o apoderado            | Firma o huella digital |
|   |                        |
| Nº de DNI:  |                        |
|   |                        |
| Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp                     |                        |
|   |                        |
| Correo electrónico  |                        |
|   |                        |
| Nombre y apellidos del investigador                         |                        |
|   | Firma                  |
|   |                        |
| Nº de DNI   |                        |
|   |                        |
| Nº teléfono móvil   |                        |
|   |                        |
| Nombre y apellidos del responsable de encuestadores         |                        |
|   |                        |
| Nº de DNI   |                        |
|   |                        |
| Nº teléfono   |                        |
|   |                        |
| Datos del testigo para los casos de participantes iletrados |                        |
|   | Firma o huella digital |
| Nombre y apellido:  |                        |
| DNI:  |                        |
| Teléfono:   |                        |

Fecha:

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....  
Firma del participante