



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Trabajo Académico**

Estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de  
emergencia de un Hospital Nacional, 2023

**Para optar el Título de**

Especialista en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería

**Presentado Por:**

**Autor:** Salazar Villafranca, Abilio Abel

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-0849-8259>

**Asesor:** Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

**Línea de Investigación General**

Salud, Enfermedad y Ambiente

**Lima – Perú**

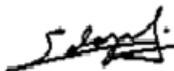
**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

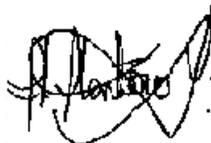
Yo, Salazar Villafranca, Abilio Abel, Egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional, 2023", Asesorado por el asesor Docente Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio, DNI N° 09542548, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>, tiene un índice de similitud de 19 (Diecinueve) %, con código oid:14912:333752668, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....  
 Firma de autor(a)  
 Salazar Villafranca, Abilio Abel  
 DNI N° 41940713



.....  
 Firma del Asesor  
 Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio  
 DNI N° 09542548

Lima, 25 de Octubre de 2023

**DEDICATORIA**

Gracias a Dios por guiar mi camino y ayudarme a superarme profesionalmente.

Gracias a mi amada esposa e hijos maravillosos por brindarme su apoyo constante; por enseñarme sacrificio, optimismo y perseverancia.

Abilio Abel Salazar Villafranca.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso Reconocimiento a la Universidad Norbert Wiener y a su plana docente por otorgarnos sus conocimientos, contribuyendo así en mi crecimiento y superación profesional; de forma especial a mi asesor Mg. Marcos Antonio Montoro Valdivia, por su amabilidad, motivación y paciencia en el presente trabajo de investigación.

Abilio Abel Salazar Villafranca.

**Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>**

**JURADO**

**Presidente** : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

**Secretario** : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth

**Vocal** : Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Jurado.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.1.1 Problema general.....	3
1.1.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación.....	4
1.4.1 Teórica.....	4
1.4.2 Metodológica.....	5
1.4.3 Práctica.....	5
1.5 Delimitaciones de la investigación.....	5
1.5.1 Temporal.....	5
1.5.2 Espacial.....	6
1.5.3 Población o unidad de análisis.....	6

2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.2 Bases teóricas.....	12
2.3 Formulación de hipótesis.....	20
2.3.1 Hipótesis general.....	20
2.3.2 Hipótesis específicas.....	20
3. METODOLOGÍA.....	21
3.1 Método de la investigación.....	21
3.2 Enfoque de la investigación.....	21
3.3 Tipo de investigación.....	21
3.4 Diseño de la investigación.....	21
3.5 Población, muestra y muestreo.....	22
3.6 Variables y Operacionalización .....	24
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.7.1 Técnica.....	25
3.7.2 Descripción de instrumentos.....	25
3.7.3 Validación.....	26
3.7.4 Confiabilidad.....	27
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	27
3.9 Aspectos éticos.....	28
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	30
4.1 Cronograma de actividades.....	30
4.2 Presupuesto.....	31

5. REFERENCIAS.....	32
6. ANEXOS.....	42
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	42
Anexo 2: Instrumentos.....	43
Anexo 4: Modelo de consentimiento informado.....	45
Anexo 5: Informe del Asesor de Turnitin.....	47

## Resumen

Actualmente el todo el mundo, el desempeño profesional y el bienestar del personal de salud es afectado a diario por el estrés laboral, generando muchas complicaciones; ello conlleva a consecuencias que afectan la economía, la vida y a la familia, originando gastos muy costosos y aumentando exponencialmente la tasa de morbimortalidad. Es por ello importante dar a conocer las medidas de control para reducir el estrés laboral y mejorar la calidad de vida a fin de evitar consecuencias en el desempeño profesional del personal de salud. La presente investigación tiene como objetivo principal: determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia; considerando un estudio con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional transversal. La muestra está conformada por 146 profesionales de enfermería, con quienes se usó la técnica de la encuesta y su instrumento que es el cuestionario tipo escala de Likert para cada variable, las cuales pasaron por un proceso respectivo de validación y confiabilidad, dando la confiabilidad global de 0.877 en la variable de estrés laboral y dando la confiabilidad global de 0.941 en la variable de desempeño profesional. Para realizar el análisis estadístico se utilizará las plataformas estadísticas Excel y SPSS versión 29.0, a su vez, con el fin de comprobar los objetivos del estudio se usará la correlación de Rho Spearman.

**Palabras clave:** estrés laboral, desempeño profesional, control, demanda, apoyo social.

## **Abstract**

Currently, the professional performance and well-being of health personnel is affected daily by work stress, generating many complications; This leads to consequences that affect the economy, life and the family, causing very costly expenses and exponentially increasing the morbidity and mortality rate. For this reason, it is important to raise awareness of control measures to reduce work-related stress and improve quality of life in order to avoid consequences on the professional performance of health personnel. The main objective of this research is to determine the relationship between work-related stress and the professional performance of nurses in the emergency department; Considering a study with a quantitative approach, with a non-experimental design, with a cross-sectional correlational descriptive level. The sample is made up of 146 nursing professionals, with whom the survey technique and its instrument, the Likert scale questionnaire for each variable, were used, which went through a respective process of validation and reliability, giving the global reliability of 0.877 in the variable of work stress and giving the global reliability of 0.941 in the variable of professional performance. To perform the statistical analysis, the statistical platforms Excel and SPSS version 29.0 will be used, in turn, in order to verify the objectives of the study, the Rho Spearman correlation will be used.

Key words: work stress, professional performance, control, demand, social support.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La OMS (Organización Mundial de la Salud) considera al estrés laboral como un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia humana, y la detalla como un conjunto de respuestas fisiológicas que adecuan al organismo para las actividades cotidianas y el trabajo diario. Por ejemplo, hay situaciones o circunstancias diferentes que se presentan ante nuestras vidas, como hablar en público, cambiar de trabajo, presentarse a una entrevista de trabajo o cambiar de domicilio, puede generar estrés (1).

El estrés laboral constituye una enfermedad silenciosa, donde el trabajador no se da cuenta al momento que la adquiere, empieza a tener síntomas de cansancio, aburrimiento y rendimiento afectando el desempeño y las labores al trabajador no le salen de la manera correcta. La presencia del estrés en los profesionales de la salud constituye un síntoma relacionado con el bajo rendimiento laboral (2).

El estrés laboral causó la cifra elevada del 30% de las bajas en España, con un alto costo y reducción de la productividad en las empresas; a su vez también nuevos riesgos relacionados con el trabajo y el estrés, ante esta situación es indispensable la detección de factores psicosociales de riesgo que afectan a la salud en entornos laborales con el fin de elaborar planes de prevención adaptados a situaciones cambiantes (3).

El desempeño laboral es definido como el comportamiento o actitud del trabajador para desenvolverse de forma competente en las obligaciones inherentes a su puesto laboral. Por otro lado, el desempeño profesional en salud es cuando la persona manifiesta sus competencias, sus conocimientos, experiencias, habilidades, motivaciones y sus actitudes personales conjuntamente

con sus valores, que ayudan al individuo a alcanzar las metas y que estén acorde con las exigencias de la organización (4).

En el hermano país ecuatoriano, el estrés y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores de los hospitales, motivó a una investigación descriptiva con alcance cuantitativo, que tuvo como resultado que el 46,6% tiene estrés en una categoría baja y el 69% presentó regular desempeño en el ámbito laboral; concluyendo así que hay una correlación estadística entre ambas variables (5).

En el país de Colombia, el estrés laboral en trabajadores asistenciales de cuatro instituciones de salud, propiciaron una investigación descriptiva transversal, donde se pudo concluir que la prevalencia de estrés se asocia con las condiciones ambientales y la exposición constante a enfermedades infecciosas propias del contexto de dicha institución (6).

En la ciudad norteña de Chiclayo el estrés y desempeño laboral en los cirujanos dentistas durante el COVID-19, según un estudio cuantitativo de corte transversal y correlacional, pudo concluir que prevalece una correlación directa entre ambas variables (7).

En la hermosa ciudad de Huaraz, un estudio de investigación sobre el estrés y rendimiento de los trabajadores de un centro hospitalario, tuvo un enfoque cuantitativo con alcance no experimental, obteniendo como resultado el coeficiente de correlación que equivale a 0,05; por tanto, se pudo concluir que hay relación directa en las variables (8).

En el Modelo Demandas Control Apoyo Social (MDCA), los autores Wayne y Benavides, consideran que el apoyo social es una variable que disminuye la experiencia del estrés laboral y su ausencia está asociada con enfermedades coronarias, alto colesterol, altos niveles de enfermedad entre otros, y un aumento del estrés laboral (9).

En la ciudad de Lima, un estudio de investigación sobre las consecuencias del estrés en el desempeño laboral de los enfermeros de un hospital nacional, que tuvo un diseño descriptivo correlacional y cuantitativo, se pudo concluir concretamente que existe una relación negativa baja en las variables (10).

En la ciudad capital de Lima una investigación cuantitativa sobre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en un hospital del distrito de San Martín de Porres, tuvo como objetivo identificar la relación entre las variables; el estudio fue descriptivo correlacional, y se pudo concluir que existe relación directa entre las variables (11).

El estrés tiene la potencialidad de afectar el desempeño laboral, impactando en el rendimiento y capacidad para el cumplimiento de las tareas y/o funciones asignadas, e induciendo a errores procedimentales y falta de eficiencia, lo que puede afectar al resto del equipo de trabajo. Es en este contexto que los servicios de emergencias no están exentos de esta realidad, y desde la perspectiva de las Gestión de Servicios de Salud y Enfermería, se plantea este trabajo de investigación con el propósito de desarrollar herramientas blandas y/o talleres de salud emocional.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la dimensión control y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional?

¿Cuál es la relación entre la dimensión demanda y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional?

¿Cuál es la relación entre la dimensión apoyo social y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional?

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

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Establecer la relación entre la dimensión control y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional.

Establecer la relación entre la dimensión demanda y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional.

Establecer la relación entre la dimensión apoyo social y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional.

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

#### **1.4.1 Teórica**

El presente estudio se justifica en la obtención de conocimientos acordes a la realidad de cómo el estrés laboral afecta a diario el desempeño profesional y bienestar del recurso humano en el sector salud; evitando así sus serias consecuencias que afectan la vida económica, personal y familiar, ocasionando gastos altos y aumentando potencialmente la tasa de morbimortalidad.

Las teoristas en enfermería que sustentan la variable estrés laboral son Myra Estrin Levine con su teoría de conservación – adaptación, y Callista Roy con su teoría de adaptación al estrés. Mientras que las teoristas en enfermería que sustentan la variable desempeño profesional son Hildegard Peplau con su teoría de relaciones interpersonales – desempeño psicodinámico, y Imogene King con su teoría del logro de metas.

#### **1.4.2 Metodológica**

En el presente estudio de investigación se usará el método cuantitativo y descriptivo correlacional, de forma sistemática se va a evaluar las variables de estudio y los instrumentos serán analizados en consistencia, confiabilidad y validez, además el estudio servirá como antecedente importante en el desarrollo de nuevas investigaciones que estudien el estrés laboral y/o desempeño profesional de los profesionales de enfermería.

#### **1.4.3 Práctica**

Los resultados de la presente investigación van a permitir identificar como el estrés laboral puede influir de forma considerable en el desempeño profesional de los enfermeros, con ello se podrá adoptar estrategias prácticas que podrá efectuar el profesional de enfermería y el equipo multidisciplinario del servicio de emergencia para educar a todo el recurso humano de salud en recursos de afrontamiento del estrés y estilos de vida saludable, para así poder mejorar a corto plazo su desempeño profesional y la productividad del servicio.

### **1.5 Delimitaciones de la Investigación**

#### **1.5.1 Temporal**

La elaboración y desarrollo de este proyecto de investigación será durante el año 2023.

### **1.5.2 Espacial**

El estudio se realizará en el servicio de emergencia de un hospital nacional, ubicado en la provincia y departamento de Lima, Perú.

### **1.5.3 Población o unidad de análisis**

Está constituida por un total de 234 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia adultos de un hospital nacional.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Dueñas, (12) en 2020 en Ecuador, desarrolló una investigación con el objetivo de “Analizar la relación entre estrés laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes”. El estudio usó un enfoque cuantitativo, con el método deductivo-descriptivo y correlacional. La recolección de datos empleó como técnica 02 encuestas, las que evaluaron el nivel de estrés y desempeño laboral de 76 trabajadores de salud de la institución. En los resultados, se aprecia que los niveles de estrés laboral provienen de factores importantes como retribuciones justas, falta de motivación, incentivos laborales y sobrecarga de jornada laboral con un 33.55%, repercutiendo en la disminución del desempeño y productividad laboral afectando de forma directa la satisfacción de los usuarios; se concluye finalmente en desarrollar iniciativas con el fin de aliviar y prevenir los niveles de estrés, mediante programas de motivación, capacitación y mindfulness.

Vásquez et al., (13) en 2020 en Ecuador, plantearon como objetivo “Analizar los factores que influyen en el estrés de las enfermeras que laboran en el Hospital Básico de Esmeraldas IESS”. Los materiales y método se realizaron bajo un estudio de campo y un alcance descriptivo, la población y muestra estuvo constituida por 30 profesionales de enfermería que laboran en la emergencia del mencionado hospital, y se usó encuestas validadas tipo escala de Likert. Los resultados fueron que: el 83,33% consideran que la sobrecarga laboral es el factor que más influye en el estrés del personal, 73,33% describieron el agotamiento como segunda causa, mientras el 70% coincidieron en que el espacio insuficiente para realizar las actividades y la insatisfacción laboral son el tercer factor generador de estrés. Finalmente, las conclusiones expresan 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.

Acosta et al., (14) en 2019 en México, realizaron un estudio de investigación con el objetivo de: “Describir la calidad de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en un Hospital de Zacatecas”. Usaron el método de un estudio descriptivo y transversal, participaron como muestra 30 enfermeros(as) trabajadores entre 18 y 60 años; a su vez se usó el test CVT – GOHISALO para medir la calidad de vida en el trabajo y el test de Estrés Laboral. Los resultados demuestran que: se encontró que la mayoría de los participantes fueron femeninas con un 80%, el 90% tienen nivel de licenciatura y un 10% son especialistas; en cuanto al tipo de contratación se observa que predominaron los de base federal con un 30%, y predominó el nivel de baja calidad de vida en el trabajo en las diferentes dimensiones evaluadas; mientras que en el estrés laboral predominó el estrés leve con un 36.7%. Concluyen que la calidad de vida laboral no implica solamente la satisfacción laboral, y que los síntomas de estrés laboral influyen en el desempeño del profesional de la salud hacia el cuidado del paciente.

Carrillo et al., (15) en 2018 en España, realizaron una investigación con el objetivo: “Analizar la presencia de estrés laboral en el equipo volante de enfermería de un Hospital General Universitario en Murcia”. El método usado fue un estudio observacional de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 38 profesionales de enfermería, el instrumento de evaluación fue el cuestionario Job Content Questionnaire (JCQ, traducido y validado para enfermería hospitalaria). En los resultados: la tasa de participación fue del 90,47% (N=38); se registró una media para la dimensión de apoyo social de  $2,59 \pm 0,47$ , para la dimensión de demandas psicológicas en el trabajo

de  $3,26 \pm 0,47$ , y para la dimensión de control sobre el trabajo se obtuvo una media de  $2,87 \pm 0,40$ ; ninguna de las tres dimensiones se mostró asociada a las variables socio-laborales de sexo, edad, turno, adscripción y tipo de vinculación al hospital. Concluyeron que existe una percepción moderada de estresores laborales, resaltando el escaso apoyo social por parte de los superiores.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Salas et al., (16) en 2022 en Huaraz, realizaron una investigación que tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en contexto COVID- 19”. La metodología usada fue cuantitativa, no experimental, correlacional trasversal, con una muestra importante de 36 profesionales de enfermería de la emergencia; en la recolección de datos se utilizó la encuesta como técnica y su instrumento respectivo la escala Likert “THE NURSING STRESS SCALE (NSS). En los resultados más importantes los niveles de estrés son 75% de nivel bajo, 19% de nivel medio y 5,6% de nivel alto, en relación al desempeño profesional, el 69% presentan niveles de desempeño alto y el 27,8% niveles de desempeño bajo; en el tiempo de servicio relacionado al estrés laboral presentan  $p=0,048$  de significancia importante, y la condición laboral con el desempeño profesional presentan  $p=0,043$  de significancia importante. Las conclusiones del estudio evidenciaron que no existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros.

Cuya, (17) en 2022 en Lima, realizó una investigación cuyo objetivo fue “Determinar como el nivel de estrés se relaciona con el desempeño laboral en el profesional de enfermería del Hospital Psiquiátrico Víctor Larco Herrera de Lima”. El método usó un enfoque cuantitativo, aplicado no experimental y descriptivo correlacional; la muestra estuvo constituida de los profesionales de enfermería que cumplieron los criterios de tamizaje, siendo un total de 100. La técnica empleada

fue la entrevista; el instrumento para valorar la primera variable fue validada por juicio de expertos, prueba piloto y nivel de confiabilidad, Cronbach de 0,897; el instrumento para valorar la segunda variable fue validada por juicio de expertos y nivel de confiabilidad, Cronbach de 0,924. Los resultados nos indican que la población que presentó estrés es un 61,9% presentando un nivel bajo a medio de desempeño laboral, por otro lado, no presentaron estrés es un 75% con un nivel alto de desempeño laboral. Concluyen entonces que se evidencia una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral con el  $p=0.004$ .

Vega, (18) en 2021 en Chiclayo, realizó una investigación que tuvo como objetivo “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en un hospital de la provincia de Ferreñafe”. El estudio tuvo enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional y transversal; la muestra fue de 96 trabajadores del área de salud, en ellos se utilizó la encuesta como técnica con su respectivo instrumento denominado cuestionario, siendo uno por cada variable, y los cuales pasaron por un proceso de validez y confiabilidad, con un 0,877 para la variable estrés laboral y un 0,941 para la variable desempeño profesional. Los resultados nos mostraron que, si existe relación baja entre el estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores de salud en un hospital, resaltando que el porcentaje mayor de los trabajadores se situaron en niveles moderados de estrés laboral con un 47%, niveles de estrés severo con un 35%, y concluyendo que el valor Rho de Spearman fue de 0,207.

Muñante, (19) en 2021 en Lima, realizó un estudio de investigación cuyo objetivo fue “Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida en pacientes COVID-19, 2021”. Estudio de investigación no

experimental correlacional, la población fue de 36 licenciados de enfermería. La información del desempeño laboral se obtuvo con el cuestionario elaborado por Reynaga, validado por juicio de expertos y Cronbach de 0.64; en los datos del nivel de estrés se utilizó el inventario de Maslach sistematizado con una escala tipo Likert. En los resultados principales se encontró que el estrés se relaciona directamente con el rendimiento laboral, la dimensión de agotamiento emocional considera que el 75,8% tuvo un estrés medio, la dimensión de despersonalización estima que el 53,9% tuvo un estrés bajo, y en la dimensión de realización personal se considera que el 63,3% tuvo un estrés medio. Se concluye finalmente, que si existe relación directa entre el estrés y desempeño profesional de los enfermeros en la Unidad de Respuesta Rápida COVID – 19.

Ramos, (20) en 2019 en Ica, realizó una investigación cuyo objetivo fue “Determinar el grado de estrés laboral y desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ica, 2018”. La metodología usada en el estudio fue cuantitativa, descriptiva transversal; 30 licenciados de enfermería constituyeron la muestra. La encuesta fue la técnica usada en este estudio, y el cuestionario fue su instrumento respectivo de recolección de datos. En los resultados se muestra que el grado de estrés laboral según dimensión agotamiento emocional es bajo con un 96.67% y que el 3.33% es alto, la despersonalización se evidencia que el 83.33% es bajo y que el 10% es medio, la falta de realización personal se evidencia que el 66.66% es bajo y que el 26.67% es medio; respecto al desempeño de las enfermeras según desempeño asistencial es bueno en un 43.33%, regular en un 30% y malo en un 26. La conclusión afirma que el grado de estrés laboral es bajo y el desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia es bueno.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Estrés laboral**

García-Moran y Gil-Lacruz, señalan que según define la OMS, el estrés es definido como el conjunto de elementos fisiológicos y psicológicos, que van a predisponer al organismo para el inicio de actividades. Es de vital importancia indicar que los niveles altos de estrés originan problemas tensionales, y en caso de ir en aumento pueden desencadenar enfermedades muy graves. A su vez, la misma OMS, hace referencia a que existen 02 tipos de estrés: eustrés y distrés, la primera entendiéndola como un estrés de carácter positivo ya que afirma que es beneficioso de vez en cuando sentirnos estresados para estimularnos y por ende desarrollar adecuadamente nuestras actividades y lograr los objetivos propuestos; la segunda es entendida como un estrés que tiene más durabilidad y se ve afectado el factor laboral y personal del trabajador (21).

Es importante considerar que la OIT en el año 2016, describe el estrés laboral como el producto de distintos elementos y se relaciona con la rutina, sobrecarga de trabajo, problemas laborales, dificultad en las relaciones interpersonales, sentirse supervisado la mayor parte del tiempo, clima laboral deteriorado (22).

En otra definición Robbins, indica fases diferentes que tiene el estrés: siendo la primera fase la de alarma, que se presenta cuando la persona se siente amenazada frente algo que pueda estresarla o frente a un peligro, aquí es donde se necesita reducir la resistencia menor a lo normal. Este proceso fisiológico va a preparar al organismo para poder afrontar tareas comunes que pudieran presentarse; tiene diferentes síntomas: frecuencia cardiaca ascendente, redistribución de la sangre al corazón y al cerebro, aumento de la respiración, dilatación pupilar, y hay mejoría de las capacidades de concentración. Es entonces cuando esta fase alarmante desaparece, el sistema de servicios se reestablece y vuelve a su estatus inicial; por lo tanto, se considera una fase

transitoria, vital y no dañina, por tanto, el cuerpo debe tener un tiempo refractario de recuperación. Luego de ello, aparece la fase llamada resistencia; esta fase inicia en el momento en el que el ser humano en su contexto laboral se encuentra expuesto a diversos estados de estrés, y ante las mismas que el cuerpo no puede enfrentar por no tener suficiente tiempo para poder recuperarse de forma completa; es en esta fase donde el organismo se sitúa en la necesidad de poder superarse y adaptarse para confrontar todo lo que se manifiesta como un peligro potencial. Es entonces, que estos estímulos tienen duración larga y alcanzan gran intensidad, y el organismo se encuentra lerdo para realizarlo de nuevo y lo deriva inevitablemente a la fase de agotamiento; es ahora en esta fase, cuando el ser humano ha sido expuesto por largo tiempo y de forma constante a los factores que generan el estrés, lo que produce que aquellas energías que permitían poder acoplarse se vayan acabando, y en respuesta a ello el organismo no puede controlarlo siendo imposible oponerse a ese escenario. Se considera entonces que, si esta fase continúa en el tiempo, es bastante probable que el individuo tenga consecuencias muy graves (23).

Por otro lado, Cano, refiere que el estrés trae implícito situaciones muy graves que afectan al ser humano como también a su entorno laboral, por ello resulta de vital importancia tener muy en cuenta los efectos para poder así evitar las consecuencias a nivel individual, laboral y en la productividad. Es muy importante mencionar, que para el asalariado la situación de estar estresado en sus tareas rutinarias del día a día, puede originarle diferentes patologías o enfermedades, por ejemplo, trastornos a nivel dérmico, trastornos respiratorios, trastornos psicopatológicos y en muchos casos la diabetes mellitus. De esta misma manera, también pueden aparecer problemas relacionados al bienestar físico y psicológico, dentro de ellos la disminución de la autoestima, reducción de los niveles de motivación, surgen síntomas depresivos, los mismos que influyen

negativamente en las conductas y originan una concentración que no es la adecuada en sus actividades diarias dentro de su ámbito laboral (24).

Según indica el Centro Preventivo de Enfermedades, hay algunas situaciones básicas que causan que el trabajador experimente estrés en sus actividades cotidianas en su centro de trabajo, entre estas tenemos la presencia de sobrecarga laboral, descanso físico ausente, días de trabajo muy extenuante, abandonando los derechos de los trabajadores y ejerciendo control inadecuado del estrés. Se suma a esto, la participación mínima de los trabajadores en la gestión de decisiones importantes de la empresa, déficit de comunicación, relaciones sociales dañadas, y encontrando así muy poca colaboración entre los compañeros del trabajo. En muchas ocasiones se ha observado que el trabajador no tiene muy claro cuáles son sus expectativas laborales, existiendo actividades que son imposibles de lograr, también se presentan tareas y responsabilidades que no se llegan a concretar escasez de tiempo; a su vez aparte de ello, los trabajadores también sienten inseguridad en su centro laboral y en muchas ocasiones no encuentran la oportunidad de crecer en forma personal y/o profesional (25).

Ahora bien, de forma muy importante el INSSST (Instituto Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo) en España en el año 2016 recomienda que, para afrontar el estrés, coexisten hasta 5 formas para dar tratamiento a las personas que lo padecen y poder así brindarles maniobras que les permitan poder tener el control y conocer cómo manejar estas situaciones. El número uno, se basa al pensamiento positivo, la que continúa es tener el control de las acciones que tiene nuestro cuerpo en las situaciones de mucho estrés mediante el uso continuo de herramientas y técnicas de relajación; y del mismo modo, una autoestima fortalecida tiene como finalidad que el ser humano sea capaz de expresar de forma adecuada sus pensamientos y sentimientos. También es de vital importancia el tener amigos que sean un soporte emocional frente a las diferentes situaciones que

generen estrés; y por último es muy importante y fundamental practicar estilos de vida saludable que favorezcan el buen estado psicológico y físico del individuo (26).

### **2.2.2 Dimensiones de Estrés laboral**

De acuerdo a las bases teóricas, el modelo elegido para las dimensiones del estrés laboral es el modelo demanda y control según Karasek, el cual hace referencia a la Dimensión Demandas, entendiéndolas como los requerimientos que se derivan del contexto laboral (demasiado trabajo, horarios fuera de lo estipulado, presiones, entre otros); y la Dimensión Control, entendido como aquella habilidad de un trabajador para hacer frente a las situaciones, lo que evitaría que un trabajador tenga estrés laboral (27).

Johnson y Hall, plantearon el modelo tridimensional llamado MDC donde incluyen el concepto de la dimensión de Apoyo Social, obteniendo desde ese momento el nombre del Modelo Demandas-Control-Apoyo Social (conocido como MDCA). Así mismo, estos autores consideran fidedignamente que el apoyo social es una variable que disminuye la experiencia del estrés laboral y su ausencia está asociada con enfermedades coronarias, alto colesterol, altos niveles de enfermedad, aumento del estrés laboral, entre otros (28).

- a. Control: Es aquella habilidad del trabajador para hacer frente a las situaciones de estrés, es además la capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de su unidad o servicio. El Control trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que éste es un recurso para moderar las demandas del trabajo; es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas (29).

- b. Demanda: Son las actividades que se derivan del contexto laboral, siendo físicas o psicológicas, relacionadas con las exigencias de la condición del trabajo (sobrecarga de trabajo, presión, ritmo, tiempo de trabajo, horarios fuera de lo estipulado, entre otros). Esta dimensión presume un potencial predictivo para distintas variables de salud, que incluyen agotamiento, depresión, salud mental y salud cardiovascular (30).
- c. Apoyo social: El apoyo social es una serie de recursos físicos y/o psicológicos proveniente de otras personas, las cuales son significativas para un individuo y lo hacen sentirse estimado y valorado; están compuestas por transacciones interpersonales que implican la expresión de afectos positivos y la provisión de ayuda o asistencia a una o más personas. Es una dimensión que implica la disminución del estrés laboral (31).

### **2.2.3 Teorista de enfermería**

Una de las teoristas en enfermería que sustenta la variable estrés laboral es Myra Estrin Levine con su teoría de conservación – adaptación, donde nos refiere que la adaptación es un proceso de cambio mediante el cual el individuo se ajusta a las realidades de su entorno externo e interno para permanecer integro, siendo el resultado la conservación; algunas adaptaciones funcionan y otras no, la adaptación es gradual, no es un proceso de o todo o nada. Levine también afirma que todas las especies tienen patrones de respuesta ante el estrés, diseñados únicamente para garantizar el éxito en la realización de actividades básicas de la vida y demostrar que la adaptación es específica de acuerdo al momento (32).

A su vez, también la teorista en enfermería Callista Roy, sustenta la variable estrés laboral con su teoría de adaptación al estrés, donde describe los mecanismos innatos de afrontamiento como procesos automáticos, aunque los seres humanos no piensan en ellos, y que sus experiencias

vividas a lo largo de la vida ayudan a presentar reacciones habituales ante estímulos particulares. El papel de la enfermera es esencial para reducir el estrés sin descuidar otros tratamientos más específicos los cuales contribuirán a alcanzar el objetivo principal que va dirigido principalmente al concepto de adaptación de la persona y su entorno (33).

#### **2.2.4 Desempeño Profesional**

De la Cruz nos refiere que el desempeño profesional, es definido como el grado en que un trabajador cumple con los objetivos que le han sido encomendadas en su centro laboral y para ello utiliza los recursos que necesita de manera (34).

Del mismo modo, Mogollón indica que las conductas que un sujeto demuestra dentro de su centro laboral constituyen el desempeño profesional, el individuo está en continua interacción con sus compañeros de trabajo debido a que comparten habilidades y conflictos, de esta manera se origina el compañerismo, a su vez se manifiesta que es el pilar de las adecuadas relaciones interpersonales. Por otro lado, la OPS (organización panamericana de la salud) hace referencia, que el desempeño profesional - laboral en salud es algo que se espera los establecimientos de salud y es referente a las diferentes conductas de un trabajador que experimenta en un determinado momento; por tanto, estas conductas son de tipo individual y grupal en distintos espacios de tiempo, y los mismos aportan a la eficiencia significativa de una organización (35).

Chiavenato, explica que el desempeño profesional, así como las actitudes o comportamientos que se observan en los asalariados, son vitales para lograr las metas de una institución. Señala también, que un correcto rendimiento profesional es la base más importante con la cuenta una institución. A su vez, la asignación de roles o juego de roles, es según Stoner, las funciones que se encargan de forma directa a cada integrante del equipo, los mismos que tienen

la responsabilidad obligatoria de cumplir las tareas asignadas y velar para que los demás también las cumplan; dichas funciones que se ordenan en la empresa deben ser asignadas a personas que sean muy responsables y estén comprometidas al máximo con los objetivos institucionales (36).

La comunicación, es según Martínez y Nosnik, un procedimiento por el cual las personas permutan información entre empresas o instituciones, la misma que contribuye directamente en el crecimiento institucional. Señala, además, que la comunicación es fundamental en una empresa, es un requisito que no debe faltar, sin embargo, no todas las empresas tienen buenos estilos de comunicación (37).

Es importante también señalar, que, según Griffin, para que el rendimiento sea óptimo, es elemental reconocer los objetivos institucionales para que así se puedan proponer superar esas metas; entonces, si se cuenta con las metas definidas e instrumentos a utilizar para poder afrontarlos, es muy seguro que se logrará el éxito (38).

### **2.2.5 Dimensiones de Desempeño Profesional**

Milkovich y Boudreau definen el desempeño profesional como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo con calidad, eficiencia y otros criterios de efectividad. Mientras que Gibson, Ivancevich y Donnelly definen el desempeño profesional como el resultado de cargos que se relacionan con los propósitos de la organización, y las dimensiona en logro de objetivos, competencias, y rasgos de personalidad (39).

a. Logro de Objetivos: Wayne, indica que en las instituciones de salud que piensan que el fin tienen más importancia que los medios que se usan para alcanzarlo, el logro de cada meta constituirá un elemento susceptible y tangible de evaluación (40).

b. Competencias: Según Benavides, las define como comportamientos que el trabajador ofrece en una organización para alcanzar sus metas trazadas de forma eficiente y eficaz, por tanto, relaciona directamente el rendimiento con las competencias; agrega además que en la medida que el trabajador mejore sus competencias entonces también mejora sustancialmente su productividad laboral (41).

c. Rasgos de Personalidad: De acuerdo con Myers, la conceptualiza como una identidad personal, la cual define a un individuo, ya que es donde se manifiesta sus actitudes o comportamientos; ello va a involucrar entonces diferentes aspectos biopsicosociales para un mejor desenvolvimiento y tener un mejor rendimiento laboral (42).

### **2.2.6 Teorista de enfermería**

Una de las teoristas que sustentan la variable desempeño profesional es Hildegard Peplau con su teoría de relaciones interpersonales – desempeño psicodinámico, donde describe seis roles de la enfermera: extraño, persona - recurso, profesor, líder, sustituto y asesor. De modo que la teoría de Peplau enfatiza la relación enfermera-paciente, para potenciar un desarrollo interpersonal terapéutico; se basa además en la enfermería psicodinámica, a partir de los conocimientos y desempeño profesional en la propia conducta de la enfermera (43).

A su vez, también la teorista en enfermería Imogene King sustenta la variable desempeño profesional con su teoría del logro de metas, donde nos refiere que la enfermería es un proceso de acción, reacción e interacción mediante el cual la enfermera y el paciente comparten información sobre su percepción. Del mismo modo la teoría de Imogene King explica que la enfermera y el paciente van de la mano en la comunicación de información, establecen objetivos juntos y luego

ejecutan medidas con un buen desempeño profesional para lograr esos objetivos; los factores que inciden en el logro de las metas son los roles, los conocimientos, el espacio y el tiempo (43).

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

Hi: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional.

Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión control y desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencias.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión control y desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencias.

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión demanda y desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencias.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión demanda y desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencias.

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencias.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencias.

### **3. METODOLOGÍA**

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

En la presente investigación se utilizará el método hipotético deductivo. A su vez podrá obtener nuevos conocimientos, contemplando habilidades técnicas, y recopilar información específica para establecer generalizaciones. Dichas observaciones se van a establecer teniendo en cuenta situaciones diversas, mediante un proceso de razonamiento inductivo, el cual es un principio básico de la investigación científica (44).

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

En esta investigación se aplicará un enfoque cuantitativo, ya que este es fruto del conocimiento objetivo generado a partir de un proceso deductivo que se expresa en medición numérica y análisis estadístico inferencial, y se contrastará a través de las pruebas hipotéticas previamente establecidas (45).

#### **3.3 Tipo de investigación**

El tipo de investigación será aplicada, cuya finalidad es que se puedan aplicar los elementos científicos sin la necesidad de contrastarlos frente a ningún elemento (46).

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

Esta investigación se usará un diseño no experimental, donde no se manipula deliberadamente variables, y se basa principalmente en la observación de los fenómenos para después analizarlos. Se usará a su vez el nivel correlacional de corte transversal, que describe como se recogen los datos de la variable en exposición y desenlace en un mismo tiempo, para luego explicar sus características y eventualmente analizar sus asociaciones. El nivel correlacional

transversal implica también la descripción de situaciones, aplicación de cuestionarios, análisis e interpretación del problema, así como en cuanto al tratamiento de los fenómenos, y principalmente por ofrecer interpretaciones con asociaciones (47).

### 3.5 Población, muestra y muestreo

#### 3.5.1 Población

La población en este estudio de investigación, estará compuesta por un total de 234 enfermeros que laboran en el servicio de emergencia adultos de un hospital nacional durante el periodo de julio a diciembre del 2023 (Fuente: Departamento de Enfermería).

#### 3.5.2 Muestra

La muestra estará constituida por 146 profesionales de enfermería, por siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2pqN}{E^2(N - 1) + Z^2pq}$$

$N = 234$ ,  $Z = 1.96$ ,  $p = 0.5$ ,  $q = 0.5$ ,  $E = 0.05$

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (234)}{(0.05)^2 (234 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = \frac{224.7336}{1.5429} = 145.6566$$

**n = 146**

#### 3.5.3 Muestreo:

Este estudio de investigación realizará el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, debido a que todas las unidades de análisis que forman el universo poblacional tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para la muestra, considerando en todo momento los criterios de inclusión y exclusión respectivos.

**Criterios de inclusión**

Los criterios de inclusión son las características necesarias que deben tener las personas que participan de una investigación.

- Laborar de forma física y/o presencial en el servicio de emergencia adultos.
- Realizar labor asistencial directa a los pacientes.
- Tener edad entre 23 a 60 años.
- Ser voluntarios(as) para poder participar del estudio de investigación, firmando previamente el consentimiento informado.

**Criterios de exclusión**

Los criterios de exclusión son las características que sirven para determinar quienes no pueden participar en un estudio de investigación.

- Estar con aislamiento voluntario por covid-19 y/o laborar de forma remota.
- Laborar como coordinadora, jefa y/o supervisora.
- No desean participar del estudio de investigación.

### 3.6 Variables y Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Estrés laboral	El estrés laboral está definido como la expresión de conductas que presenta un asalariado frente a situaciones cotidianas, que son condicionadas por diversos factores que perjudican sus capacidades y productividad, alterando estas exigencias en su desempeño laboral (48)	Relacionado con las conductas que tiene el enfermero frente a determinadas situaciones, las cuales será medidas a través de un cuestionario que está compuesto de 3 dimensiones (control, demanda, y apoyo social).	Control	Desarrollo de habilidades Autonomía	Ordinal  Nunca = 1 punto Rara vez = 2 puntos A veces = 3 puntos A menudo = 4 puntos Siempre = 5 puntos	Leve: 28 – 65 puntos  Moderado: 66 – 103 puntos  Severo: 104 - 140 puntos
			Demanda	Volumen de trabajo Presión de tiempo Interrupciones imprevistas Nivel de atención		
			Apoyo Social	Grado de apoyo Relación social		
Desempeño profesional	El desempeño profesional es definido como el comportamiento de cada trabajador en el cumplimiento de sus funciones dentro de un establecimiento de salud, el mismo que debe adecuarse estrictamente a las exigencias y requerimientos (49).	Relacionado con el comportamiento que tiene el enfermero frente al cumplimiento de sus funciones, los cuales serán evaluados a través de un cuestionario de 3 dimensiones (logro de metas, competencias, y rasgos de personalidad).	Logro de metas	Eficiencia Eficacia Efectividad	Ordinal  Nunca = 1 punto Rara vez = 2 puntos A veces = 3 puntos A menudo = 4 puntos Siempre = 5 puntos	Leve: 20 – 46 puntos  Moderado: 47 – 73 puntos  Severo: 74 - 100 puntos
			Competencias	Destrezas Habilidades Iniciativa Compromisos Responsabilidad		
			Rasgos de personalidad	Autocontrol Sociabilidad		

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

#### **3.7.1 Técnica**

La técnica de recolección de datos para ambas variables será la encuesta, la cual permitirá el acceso rápido y eficaz al grupo poblacional de profesionales de enfermería.

Asimismo, la técnica de la encuesta es una estructura que permite obtener la información de una muestra de estudio de una manera más eficiente, permitiendo el paso de datos de forma sistemática a una matriz (50).

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

En esta investigación, para estimar la primera variable de estrés laboral, se utilizó el cuestionario tipo escala de Likert creado por Robert Karasek, Jhonson y Hall en el año 1990 y adaptado por la peruana Vega Karen en el año 2021. Se elaboró este instrumento en base a una secuencia de escalas cuantitativas con las que se logrará evaluar los sucesos referidos al estrés laboral, y cuenta con un alto índice de validez y confiabilidad. Se conforma este instrumento por 28 ítems que corresponden a las 3 dimensiones de control, demanda y apoyo social. La puntuación total en base al nivel por cada dimensión se dará por leve, moderado y severo.

Cada enunciado va a presentar 5 opciones de respuesta según el modelo de escala de Likert:

Nunca = 1 punto

Rara vez = 2 puntos

A veces = 3 puntos

A menudo = 4 puntos

Siempre = 5 puntos

La aplicación de la misma, según su ficha técnica, va a ser de forma virtual e individual a los enfermeros, en un tiempo estimado de 15 minutos (Anexo 02).

Para medir la segunda variable de desempeño profesional, se usará el cuestionario tipo escala de Likert creado por Wayne, Benavides y Myers en el año 2002 y adaptado por Vega Karen en el año 2021. Dicho instrumento se elaboró en base a una secuencia de escalas cuantitativas con las que se va a lograr evaluar los sucesos referidos al desempeño profesional, y cuenta con un alto índice de validez y confiabilidad. Se conforma este instrumento por 20 ítems que corresponden a las 3 dimensiones del estudio: logro de metas, competencias y rasgos de personalidad. La puntuación total en base al nivel por cada dimensión se dará por leve, moderado y severo.

Cada enunciado va a presentar 5 opciones de respuesta según el modelo de escala de Likert:

Nunca = 1 punto

Rara vez = 2 puntos

A veces = 3 puntos

A menudo = 4 puntos

Siempre = 5 puntos

La aplicación de la misma, según su ficha técnica, va a ser de forma virtual e individual a los enfermeros, en un tiempo estimado de 10 minutos (Anexo 02).

### **3.7.3 Validación**

En lo que se refiere a validez del instrumento número uno de estrés laboral, este fue validado por Vega Karen en el año 2021 en nuestro Perú, y recogió las cifras e información necesaria para contrastar las hipótesis del estudio de estrés laboral. La validez se realizó vía prueba

piloto del 10% del total de la muestra con su respectiva corrección de ítems irrelevantes, y luego se usó el método exhaustivo de valoración de 3 jueces de expertos; dichos resultados estuvieron relacionados directamente al detalle de los ítems de la misma variable.

Asimismo, en cuanto a la validez del segundo instrumento sobre desempeño profesional, fue validado por Vega Karen en el año 2021 en nuestro país Perú, recopiló cifras e información necesaria para contrastar las hipótesis del estudio sobre el desempeño profesional. La validez fue vía prueba piloto del 10% del total de la muestra con su respectiva corrección de ítems irrelevantes, y luego se usó la técnica de valoración exhaustiva de 3 jueces de expertos; sus resultados estuvieron relacionados claramente con los ítems de la misma variable.

#### **3.7.4 Confiabilidad**

En relación a la confiabilidad del instrumento estrés laboral, primero se ejecutó la prueba piloto donde participaron 28 profesionales de enfermería, luego fue procesado estadísticamente aplicando el alfa de Cronbach, para finalmente obtener una confiabilidad global de 0.877.

Asimismo, en cuanto a la confiabilidad para el instrumento de desempeño profesional, primero se ejecutó la prueba piloto donde participaron 20 profesionales de enfermería, luego fue procesado estadísticamente aplicando el Coeficiente de alfa de Cronbach, para finalmente obtener una confiabilidad global de 0.941.

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

En el procedimiento de recolección de cifras en este estudio de investigación, lo primero a obtener es la aprobación del proyecto por parte de la Universidad Privada Norbert Wiener; a continuación, esta va a emitir una carta circular de presentación dirigida al Gerente de la Red

Prestacional Rebagliati – Essalud. Al estar firmada la autorización por dicha institución de salud se va a inscribir el proyecto en la oficina de investigación y docencia, de forma posterior se va a coordinar con la enfermera jefa del departamento de enfermería a fin de presentarle los cronogramas respectivos de recolección de datos.

El procedimiento de recolección de cifras se efectuará durante los meses agosto a diciembre del año en curso. Es entonces, donde se procederá a ingresar los datos de forma sistemática a una matriz virtual en el programa Excel, luego de forma posterior estos datos ingresados serán procesados por el software estadístico SPSS 29.0. Los resultados serán presentados sistemáticamente en tablas y gráficos para su respectivo análisis e interpretación considerando el marco teórico respectivo para la discusión. Finalmente, para calcular el grado de asociación entre las dos variables se usará la prueba no paramétrica del Rho de Spearman.

### **3.9 Aspectos éticos**

Se va a considerar en todo momento el principio de confidencialidad de todos los participantes en este estudio de investigación, más los principios bioéticos de autonomía, beneficencia y justicia, no maleficencia; y del mismo modo se va a firmar el consentimiento informado previa explicación clara a los participantes. En relación a los principios bioéticos tenemos:

#### **Principio de autonomía**

Este principio va referido a que las personas son auto determinantes para optar por las propias exigencias en función de las razones del mismo, esto quiere decir que, al usar la autonomía, cada quien va a conducir su vida en concordancia con sus intereses, ilusiones y creencias.

Este principio será aplicado, al abordar al participante y explicarle que el consentimiento informado que va a firmar, será el documento que plasme su involucramiento formal y voluntario en este estudio de investigación.

### **Principio de beneficencia**

Este principio va referido a la obligación de disminuir o aliviar el daño, hacer el bien y otorgar beneficios, es el deber de ayudar a nuestro prójimo por encima de los intereses particulares, mejor dicho, actuar en función del mayor beneficio posible.

Se le brindara información al participante de todos los beneficios que se obtendrán durante todo el proceso y como resultados en este estudio de investigación.

### **Principio de no maleficencia**

Este principio va referido a no causar daños al paciente, es la expresión negativa del principio de beneficencia, respetando la integridad física y psicológica de la vida humana. A cada participante se le va a explicar que su intervención no va a implicar ningún riesgo hacia su salud.

### **Principio de justicia**

Este principio está referido a la norma moral de dar a cada quien lo que necesita, de la cual se derivan diversas obligaciones, como realizar una adecuada distribución de los recursos, no discriminar en la selección de los sujetos de investigación.

Los participantes del estudio de investigación serán tratados por igual, sin preferencia alguna y sin discriminación, con un trato respetuoso y cordial.

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																										
	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre						
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Identificación del Problema	X	X	X	X																							
Revisión bibliográfica		X	X	X	X																						
Situación problemática, marco teórico, antecedentes			X	X	X	X																					
Importancia y justificación del estudio				X	X	X	X																				
Objetivos de la investigación					X	X	X	X																			
Enfoque y diseño metodológico						X	X	X	X																		
Población, muestra y muestreo							X	X	X	X																	
Técnicas e instrumentos de recolección de datos								X	X	X	X																
Aspectos bioéticos									X	X	X	X															
Método de análisis de la información y datos										X	X	X	X														
Aspectos administrativos del estudio											X	X	X	X													
Elaboración de Anexos												X	X	X	X												
Aprobación del proyecto																X	X	X	X	X							
Sustentación del proyecto final																					X	X	X				

## 4.2 Presupuesto

	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
Encuestadores	s/. 40.00	6	s/. 240.00
Bioestadístico	s/. 500.00	1	s/. 500.00
Asesor	s/. 1500.00	1	s/. 1500.00
<b>RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS (BIENES)</b>			
Archivadores	s/. 15.00	3	s/. 45.00
Fólderes de Manila	s/. 1.00	10	s/. 10.00
Papel Tamaño Carta	s/. 0.10	100	s/. 10.00
Tinta Impresora	s/. 70.00	3	s/. 210.00
USB	s/. 30.00	1	s/. 30.00
CDs	s/. 3.00	3	s/. 9.00
Lápices	s/. 2.00	5	s/. 10.00
Gomas	s/. 4.00	2	s/. 8.00
Lapiceros	s/. 2.00	50	s/. 100.00
<b>SERVICIOS</b>			
Fotocopias	s/. 0.10	500	s/. 50.00
Anillados	s/. 10.00	6	s/. 60.00
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS Y/O IMPREVISTOS</b>			
Movilidad, uso de computador, otros			s/.
700.00			
<b>TOTAL</b>	-----	-----	<b>s/. 3482.00</b>

## REFERENCIAS

1. Torrades S. Estrés y Burnout, definición y prevención. Revista Elsevier Offarm [Internet]. 2023;26(10):104-107. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896>
2. Martínez A. Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de Covid-19, Instrumentos para su evaluación. Revista de Comunicación y Salud [Internet]. 2020;10(2):301-321. Disponible en: <https://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212>
3. Velásquez E. El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio en las agencias de una institución financiera 2019-2020. Revista Multidisciplinar Ciencia Latina [Internet]. 2022;6(1): 149. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1492>
4. Quintana D, Tarqui C. Desempeño laboral del Profesional de Enfermería en un Hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú 2019. Revistas U Manizales [Internet]. 2020;20(1):123-132. Disponible en: <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372/5>
5. Yaguar S. El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil, 2019. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gerencia en Servicios de la Salud]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13230>

6. Sarsosa K, Charria V. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Revista Universidad y Salud [Internet]. 2018; 20(1):44-52. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
7. Gamonal L. Estrés y desempeño laboral en los Cirujanos Dentistas durante el COVID-19 en las clínicas del distrito de Chiclayo, 2021. [Tesis de maestría]. Chiclayo: Universidad Privada Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57648>
8. De la cruz Y. Estrés Laboral y desempeño profesional servicio de emergencias Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016. [Tesis de maestría]. Carhuaz: Universidad San Martín de Porres; 2018. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3488>
9. Fernández J, Calderón G. Modelo Demandas-Control-Apoyo Social en el estudio del estrés laboral en el Perú. Revista Médica Herediana [Internet]. 2023;28(4):281. Disponible en: <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.20453/rmh.v28i4.3233>
10. Loayza M. Efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional, 2020. [Tesis de maestría]. Cuzco: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57618>
11. García W. Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, 2018 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22295>
12. Dueñas F. Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes, 2020. [Tesis para optar al Grado de Maestro en Gerencia en

- Servicios de la Salud]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago; 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15629>
13. Vasquez S, Gonzales Y. Stress and Nursing Work: Influential Factors, 2020. Más Vita Rev Cienc [Internet]. 2020;02(1):51-59. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf>
14. Acosta B, Juzaino J, Ambriz A, Marquez J. Calidad de Vida y Estrés Laboral en el Personal de Enfermería en Zacatecas. Revista Mexicana Enfermería, Innovación y Ciencia [Internet]. 2019;01(1):01-06. Disponible en: <file:///C:/Users/Personal/Downloads/597-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2096-1-10-20190603.pdf>
15. Carrillo C, Ríos M, Escudero L, Martínez M. Factores de Estrés Laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante. Revista Enfermería Global de la Universidad de Murcia [Internet]. 2018;17(2): 1695-1699. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/277251>
16. Salas S, Borja K. Estrés laboral y Desempeño profesional de enfermería en contexto Covid19, servicio de emergencia, hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2022. [Tesis para optar al Título de Licenciado(a) en Enfermería]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2022. Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5088>
17. Cuya B. Estrés y desempeño laboral en el profesional de enfermería del hospital psiquiátrico Víctor Larco Herrera de Lima, 2022. [Tesis para optar al Grado de Maestro de Gestión en Salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6783>

18. Vega K. Estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores de salud en un hospital de la provincia de Ferreñafe, 2021. [Tesis para optar el Grado de Maestro en Gestión de Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71157>
19. Muñante R. Nivel de estrés laboral y desempeño profesional de enfermería. Unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 Lima, 2021. [Tesis para optar al Título de Licenciado(a) en Enfermería]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66418>
20. Ramos E. Grado de estrés laboral y desempeño de las enfermeras en el servicio de emergencia en el Hospital Regional de Ica, 2018. [Tesis para optar al Título de Licenciado(a) en Enfermería]. Ica: Universidad Privada San Juan Bautista; 2019. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/2325>
21. García M, Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Persona. Revista Persona Universidad de Lima [Internet]. 2016;19(1):11-30. Disponible en: <https://doi.org/10.26439/persona2016.n019.968>
22. Torrades S. Estrés y Burnout, definición y prevención. Revista Elsevier Offarm [Internet]. 2023;26(10):104-107. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896>
23. Robbins T. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Revista Universidad y Salud [Internet]. 2018;20(1):44-52. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
24. Cano J. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Revista Persona [Internet]. 2016;19(1):11-30. Disponible en: <https://doi.org/10.26439/persona2016.n019.968>

25. García M, Márquez C, Lacruz M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Revista Persona y Salud [Internet]. 2018,17(3):11-30. Disponible en: <https://doi.org/10.26439/persona2016.n019>
26. García W. Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2018 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: <https://doi.org/10.23938/ASSN.0940>
27. Karasek R, Theorell T. Healthy work: Stress, Productivity, and the reconstruction of Working Life. USA: Basic Books. 1990.
28. Johnson J, Hall E. Job Strain, Work Place Social Support, and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population. American Journal of Public Health Rev [Internet]. 2021;78(10):1336-1342. Disponible en: [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1349434/pdf/amjph00\\_249-0078.pdf](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1349434/pdf/amjph00_249-0078.pdf).
29. Delgado S, Calvanapón, F, Cárdenas K. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Eugenio Espejo [Internet]. 2020,14(2):11-16. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=572863748003>
30. Delgado M. Estrés laboral y consecuencias. Revista del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo [Internet]. 2018,11(3):17-25. Disponible en: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
31. Carballo O, Sánchez C. Manejo del estrés laboral en la planta de hospitalización de pacientes covid-19. Revista de enfermería [Internet]. 2021,15(1):1-15. Disponible en: <http://ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/748>

32. Bonfill E, Lleiza M, Sáez F, Romaguera S. Estrés en los Cuidados: una mirada desde el modelo de Roy y de Levine. *Revista Digital Scielo* [Internet]. 2010;19(4):1132-1296. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962010000300010#:~:text=En%201936%2C%20Hans%20Selye%20utiliz%C3%B3,d,enomin%C3%B3%20S%C3%ADndrome%20General%20de%20Adaptaci%C3%B3n](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010#:~:text=En%201936%2C%20Hans%20Selye%20utiliz%C3%B3,d,enomin%C3%B3%20S%C3%ADndrome%20General%20de%20Adaptaci%C3%B3n)
33. Carvalho S, Aparecida F, Pereida M. Stress in nursing professionals of a university hospital. *Revista brasileira de enfermagem* [Internet]. 2020;73(2):67-81. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0997>
34. De la cruz Y. Estrés Laboral y desempeño profesional servicio de emergencias Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016. [Tesis de maestría]. Carhuaz: Universidad San Martín de Porres; 2018. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3488>
35. Mogollón D, Suárez L, Córdova D, Segovia K. Estrés laboral en personal médico y enfermería de atención primaria ante la emergencia sanitaria por covid-19. *Researchgate Rev.* [Internet]. 2018;1(5):13-23. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/351863149>
36. Chiavenato S, Ferreira L, Santana, L. Occupational stress in nursing professionals of a university hospital. *Revista Brasileira de Enfermagem* [Internet]. 2020;73(2):19-35. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0997>
37. Martínez R, López J. Evaluation of the levels of stress at work found in health professionals in health centers in Area IV of Asturias. *Atención Primaria Rev* [Internet]. 2020;36(8):468. Disponible en: <https://doi.org/10.1157/13081066>

38. Moran G, Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Revista Persona [Internet]. 2019;19(3):11-30. Disponible en: <https://doi.org/10.26439/persona2016.n019.968>
39. Díaz G, Plaza M, Hernández H. Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud. Revista espacios y salud [Internet]. 2020;41(27):11-19. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p11.pdf>
40. Costa C, Díaz J, Ruzafa M, Ramos A. El estrés laboral en profesionales sanitarios en tiempos de pandemia. Revista Arriales del sistema sanitario de Navarra [Internet]. 2021;44(1):123-124. Disponible en: <https://doi.org/10.23938/ASSN.0940>
41. Moncada D, Suárez M, Duque L, Escobar K. Estrés laboral en personal médico y enfermería de atención primaria ante la emergencia sanitaria por covid-19. Revista investigación y salud [Internet]. 2021;1(25):13-23. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/351863149>
42. Cano J. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Revista Persona [Internet]. 2016;19(1):11-30. Disponible en: <https://doi.org/10.26439/persona2016.n019.968>
43. Elers Y, Gibert M. Relación Enfermera-Paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería Infomed [ Internet]. 2016;32(4):1561-2961. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
44. Sánchez F. Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa. Revista Digital Investigación [Internet]. 2019;13(7):101-22. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>

45. Sousa V, Driessnack M, Costa I. Revisión de Diseños de Investigación resaltantes para enfermería. Rev Latino-am Enferm [Internet]. 2007;15(3):173-9. Disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es\\_v15n3a22.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf)
46. Mantuané J. Introducción a la Investigación Básica. Rev Andaluza Patol Dig [Internet]. 2010;33(3):221-227. Disponible en: <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>
47. Hernández R, Fernández C, Baptista L. Metodología de la Investigación. 6a ed. México D. F.: McGraw-Hill; 2014. 1-600 p.
48. Solanas R, Campos L, Villanueva J, Mendoza C. Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas [Internet]. 2020;3(1):104-119. Disponible en: <https://recsp.org/index.php/recsp/article/view/61/144>
49. Palmar G, Rafael S, Valero U, Jhoan M. Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. Revista de espacios públicos [Internet]. 2019;17(39):159-188. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
50. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2018.

## ANEXOS

### Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Diseño Metodológico
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión control y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión demanda y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión apoyo social y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Establecer la relación entre la dimensión control y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión demanda y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión apoyo social y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación significativa entre la dimensión control y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión demanda y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia.</p>	<p><b>Variable 01:</b> Estrés laboral.</p> <p><b>Dimensiones:</b> Control. Demandas. Apoyo social.</p> <p><b>Variable 02:</b> Desempeño profesional.</p> <p><b>Dimensiones:</b> Logro de metas. Competencias. Rasgos de personalidad.</p>	<p><b>Método:</b> Hipotético – deductivo.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, transversal.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> correlacional.</p> <p><b>Población:</b> Conformada por 234 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia adultos.</p> <p><b>Muestra:</b> Conformada por 146 profesionales de enfermería, seleccionados por muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple.</p>

## Anexo N° 02: Instrumentos

### Cuestionario para evaluar el estrés laboral: Modelo Demanda, Control y Apoyo Social

INSTRUCCIONES: Estimada(o), trabajador(a) de salud, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la forma como se presenta el estrés laboral en la institución. Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, en beneficio de la mejora de la productividad en la institución.

(5): Siempre.

(4): A menudo.

(3): A veces.

(2): Rara vez.

(1): Nunca.

<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Mi trabajo necesita que me actualice constantemente.					
2. Mi trabajo necesita un nivel elevado de competencia.					
3. En mi trabajo debo ser creativo.					
4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo.					
5. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes.					
6. Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma.					
7. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo.					
8. Mis conocimientos me permiten influir eficazmente en mi trabajo.					
9. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales.					
<b>DIMENSIÓN: DEMANDA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10. Mi trabajo exige ir muy de prisa.					
11. Mi trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental.					
12. No se me pide realizar un trabajo excesivo.					
13. Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo.					
14. No recibo peticiones contradictorias de los demás.					
15. Mi trabajo me obliga a concentrarme largos periodos de tiempo.					
16. Mi tarea es a menudo interrumpida antes de acabarla y la finalizo más tarde.					
17. A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar el trabajo de los demás.					
<b>DIMENSIÓN: APOYO SOCIAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18. Mi jefe se preocupa del bienestar de los trabajadores que están bajo supervisión.					
19. Mi jefe presenta atención a lo que le digo.					
20. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí.					
21. Mi jefe facilita la realización de mi trabajo.					
22. Mi jefe consigue hacer trabajar en equipo.					
23. Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que efectúan.					
24. Las personas con las que trabajo tiene actitudes hostiles hacia mí.					
25. Las personas con las que trabajo se interesan por mí.					
26. Las personas con las que trabajo son amigables.					
27. Las personas con las que trabajo se animan mutuamente a trabajar juntas.					
28. Las personas con las que trabajo facilitan la realización de mi trabajo.					

## Cuestionario para evaluar el Desempeño Profesional

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre el desempeño profesional. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es totalmente anónima y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta.

(5): Siempre.

(4): A menudo.

(3): A veces.

(2): Rara vez.

(1): Nunca.

<b>DIMENSIÓN: LOGRO DE METAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Mi esfuerzo lo suficiente para dar una atención de calidad.					
2. Resuelvo con facilidad situaciones conflictivas en el servicio.					
3. Realizo mis funciones sin errores en los tiempos establecidos por la institución.					
4. Me anticipo a la necesidad o situaciones durante mis labores.					
5. Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.					
6. Hago uso de los recursos para desempeñar mis labores.					
7. Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio.					
<b>DIMENSIÓN: COMPETENCIAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8. El cargo que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.					
9. Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.					
10. Ejecuto acciones apropiadas sin instrucciones, y propongo soluciones útiles para el servicio.					
11. Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado.					
12. Planifico con facilidad las actividades del servicio.					
13. Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.					
14. Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.					
<b>DIMENSIÓN: RASGOS DE PERSONALIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15. Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio.					
16. Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo integrado.					
17. Desarrollo relaciones armónicas, eficientes y constructivas con los superiores.					
18. Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.					
19. Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.					
20. Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros.					

### Anexo N° 3: Modelo de Consentimiento Informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

**Institución:**

Universidad Privada Norbert Wiener.

**Investigador:**

Lic. Enf. Abilio Abel Salazar Villafranca.

**Título del proyecto:**

“Estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023”.

---

**Propósito del estudio:**

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023”. Este es un estudio desarrollado por el investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener Lic. Enf. Abilio Abel Salazar Villafranca. EL propósito de este estudio es: Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023. Su ejecución permitirá obtener datos de forma valiosa y confidencial para la obtención de resultados y conclusiones relevantes para las instituciones de salud del país.

**Procedimientos:**

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Se le pedirá responder preguntas en un cuestionario, esto le tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.
- La participación de este estudio es estrictamente voluntaria, sus respuestas serán anónimas.
- La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.
- Si tiene alguna duda o pregunta, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación, igualmente puede retirarse del proyecto en cualquier momento que usted lo decida.
- La encuesta puede demorar unos 15 minutos. Los resultados de la misma se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:**

Su participación en el estudio no genera ningún riesgo, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Beneficios:**

Usted se beneficiará conociendo los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal), que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Costo e incentivos:**

Usted no hará gasto alguno durante el estudio. Tampoco recibirá ningún incentivo económico y/o material por su participación.

**Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. La información que usted proporcione estará protegida, sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio, solo los investigadores la podrán conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Derechos del paciente o participante:**

Si usted se siente incómodo durante su participación en el cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio o al investigador principal; puede comunicarse con el Lic. Enf. Abilio Abel Salazar Villafranca al celular 966184970 o al correo electrónico: [abily666@gmail.com](mailto:abily666@gmail.com)

**CONSENTIMIENTO:**

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales me fueron respondidas satisfactoriamente. Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

.....

Participante  
Nombres:  
DNI:

.....

Participante  
Nombres:  
DNI:

## Reporte de Similitud Turnitin

### ● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
2	<b>uwiener on 2023-10-17</b> Submitted works	<1%
3	<b>repositorio.unasam.edu.pe</b> Internet	<1%
4	<b>Universidad Continental on 2019-05-19</b> Submitted works	<1%
5	<b>Sara Vásquez Mendoza, Yaritza Virginia González Márquez. "EL ESTRÉ..."</b> Crossref	<1%
6	<b>uwiener on 2023-11-20</b> Submitted works	<1%
7	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
8	<b>Universidad Maria Auxiliadora SAC on 2021-09-14</b> Submitted works	<1%