



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería de un centro de salud,  
de Lima, 2024

**Para optar el Título de**  
Especialista en Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría


**Presentado por:**

**Autora:** Ramos Ticllahuanca, Yecenia Narcisa  
**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0004-8896-6770>

**Asesora:** Mg. Tuse Medina, Rosa Casimira  
**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-8383-0370>

**Lima – Perú**

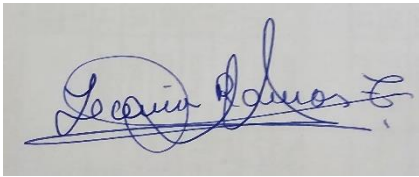
**2024**

 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	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, Yecenia Narcisa Ramos Ticllahuanca egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE UN CENTRO DE SALUD, DE LIMA, 2024.” Asesorado por el docente: MG. TUSE MEDINA, ROSA CASIMIRA DNI 03662920 ORCID<https://orcid.org/0000-0002-8383-0370> tiene un índice de similitud de (20) (VEINTE) % con código OID: 14912:389274587 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  
 Yecenia Narcisa Ramos Ticllahuanca  
 DNI: 23607685



.....

Firma  
 Rosa Casimira Tuse Medina  
 DNI: 03662920

Lima, 06 de octubre de 2024

 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	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

SE EXCLUYE TEXTO DE CARATULA, INDICE, PROBLEMAS , OBJETIVOS E HIPOTESIS ESPECIFICAS, OPERACIONALIZACION, CRONOGRAMA MATRIZ DE CONSISTENCIA SE EXCLUYE POR MOTIVO DE PLANTILLA

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de tesis, a mi Madre, que se encuentra junto a nuestro Dios Padre; a mis hijas y a mi esposo, por el gran apoyo incondicional, que, con sus palabras alentadoras, no me dejaron decaer y seguir adelante para cumplir con lo trazado.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento eterno a Dios, a mi madre que vive en mi corazón, a mi familia, a mis hijas y a mi esposo, por su gran apoyo; quienes me ayudan a conseguir mis objetivos.

ASESORA: Mg. Tuse Medina, Rosa Casimira

código orcid : <https://orcid.org/0000-0002-8383-0370>

**JURADO****Presidente: Mg. Yurik Anatoli Suárez Valderrama****Secretario: Mg. Rosa María Muñoz Pizarro****Vocal: Dr. Rodolfo Amado Arévalo Marcos**

## ÍNDICE GENERAL

<b>1.El Problema</b> .....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulacion del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problema específico.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivo específico.....	3
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.4.1. Teórica.....	4
1.4.2. Metodológica.....	4
1.4.3. Práctica.....	5
1.5. Delimitación de la investigación.....	5
1.5.1. Temporal.....	5
1.5.2. Espacial.....	5
1.5.3. Población.....	5
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Bases teóricas.....	8
2.3. Formulación de hipótesis.....	15
2.3.1. Hipotesis general.....	15
2.3.2. Hipotesis específicas.....	15
<b>3. METODOLOGIA</b> .....	16
3.1. Método de la investigación.....	16
3.2. Enfoque de la investigación.....	16
3.3. Tipo de investigación.....	16
3.4. Diseño de la investigación.....	16
3.5. Población, muestra y muestreo.....	16
3.6. Variable y operacionalización.....	17
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.7.1. Técnica.....	20
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	20
3.7.3 Validación.....	20
3.7.4. Confiabilidad.....	21



3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	21
3.9. Aspectos éticos.....	21
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>23</b>
4.1. Cronograma de actividades.....	23
4.2. Presupuesto.....	24
<b>5. REFERENCIAS.....</b>	<b>25</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>32</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	33
Anexo 2. Instrumentos.....	35
Anexo 3. Formato de consentimiento informado.....	39
Anexo 4. Informe de originalidad.....	41

## RESUMEN

El estrés excesivo tiene consecuencias físicas y psíquicas sobre todo en el personal de salud y que pueden ir afectando la parte laboral. Sin embargo, podemos aprender a lidiar con él para sentirnos menos abrumados y mejorar nuestro bienestar físico y mental. Este estudio, tendrá como como objetivo: “Determinar la relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral del Personal de Enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024”. El método será hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental, descriptivo y alcance correlacional. La población estará conformada por 50 personal de enfermería, los instrumentos de recolección de datos: el cuestionario inventario de Maslash Burnout Inventory y la ficha de observación del desempeño laboral del Ministerio de Salud del Perú. Para analizar los datos se utilizará el Microsoft Excel y la versión 25 del SPSS. Para el contrastar la prueba de hipótesis se aplicará la prueba de acuerdo a la valoración de la prueba de normalidad. los resultados se mostrarán mediante un análisis estadístico descriptivo a través de gráficos, tabla de frecuencias y análisis inferencial.

**Palabras claves:** Estrés, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

Excessive stress has physical and psychological consequences, especially for health personnel, which can affect their work. However, we can learn to cope with it to feel less overwhelmed and improve our physical and mental well-being. This study will aim to: “Determine the relationship between stress levels and the work performance of the Nursing Staff of a Health Center, Lima 2024.” The method will be hypothetical, deductive, quantitative approach, applied type, non-experimental, descriptive design and correlational scope. The population will be made up of 50 nursing personnel, the data collection instruments: the Maslach Burnout Inventory questionnaire and the work performance observation sheet from the Ministry of Health of Peru. Microsoft Excel and version 25 of SPSS will be used to analyze the data. To contrast the hypothesis test, the test will be applied according to the assessment of the normality test. The results will be shown through a descriptive statistical analysis through frequency table graphs and inferential analysis.

**Keywords:** Stress, job performance.

## **1. EL PROBLEMA.**

### **1.1. Planteamiento del problema.**

Según la Organización Mundial de la Salud, el estrés se define como un estado de preocupación o tensión mental causado por una situación difícil. Todas las personas experimentan cierta cantidad de estrés, pero un nivel excesivo puede tener efectos físicos y mentales, especialmente para los trabajadores de la salud, y puede afectar su desempeño en el trabajo. Sin embargo, podemos aprender a manejarlo para sentirnos menos abrumados y sentirnos mejor (1).

Según el informe mundial sobre salud mental de la Organización Mundial de la Salud, transformar la salud mental para todos, es fundamental para inspirar e informar un mejor bienestar psicológico en todos los ámbitos. Esto se logra, a través de tres pilares claves: la revalorización, reorganizar los entornos que afectan y el fortalecimiento de los sistemas de salud mental (2). Por lo tanto, no hay salud sin salud mental (3).

En cuanto a los entornos laborales, son situaciones difíciles para los empleados porque generan situaciones que requieren una mayor exigencia del personal, lo que puede generar respuestas de estrés (4). El miedo a perder el empleo, la monotonía de algunas tareas, la falta de expectativas y la insatisfacción laboral son algunos de los factores que contribuyen a este estrés. (5).

Los factores estresantes ambientales y personales predicen la salud mental de las enfermeras, según un estudio sobre las relaciones entre el estrés de enfermería y los rasgos de inteligencia emocional (6). Según un estudio realizado en Costa Rica, las principales causas

de estrés laboral son la sobrecarga de trabajo y el tiempo extra. Además, enfatiza que la incertidumbre laboral y el temor a ser acusados de mala praxis están surgiendo como nuevos factores estresantes, contribuyendo a una nueva escalada de estresores en el campo de la enfermería (7).

En línea con esto, un estudio sobre la relación entre estrés, ansiedad y depresión laboral en enfermeras encontró que los niveles de depresión fueron leves 40%, moderado 22% y grave 1%. Las causas de la depresión fueron la muerte de un paciente, la sobrecarga de trabajo, la falta de conocimiento, el miedo de estar equivocado y los problemas entre compañeros (8). Mayorga et al. descubrió que el 17% de los empleados experimentan síntomas de estrés leve, como dolor de espalda, contractura en el cuello y dolor de cabeza; el 10% experimentó síntomas moderados, como dolor de espalda y fatiga; y el 27% experimentó síntomas graves, como aislamiento y sentirse menos importante en su trabajo (9).

Durante la pandemia de COVID-19, el personal de enfermería en Perú ha experimentado situaciones de estrés. El 57,3% de los profesionales presentan un nivel bajo de estrés, el 38,8% un nivel medio y solo el 3,9% presenta un nivel alto de estrés. Estos niveles de estrés pueden deberse a diversos factores, como la organización de la institución, la implementación de medidas de bioseguridad, la motivación, la vocación, entre otros. Durante la pandemia de COVID-19, el 84,5% de los enfermeros tienen una actitud poco favorable y el 15,5% tienen una actitud favorable (10).

En el Centro de Salud, objeto de estudio, no se ha medido aún los niveles de estrés y el desempeño laboral; sin embargo, se observa que cuando la carga laboral es excesiva, se aprecia una fatiga mental o emocional, y, asimismo, algunos conflictos en el personal de enfermería;

lo que nos hace intuir, que los niveles de estrés del personal, estaría afectando negativamente la calidad del desempeño laboral y su compromiso institucional.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿En qué medida los niveles de estrés se relacionan con el desempeño laboral en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

1. ¿En qué medida los niveles de estrés en la dimensión agotamiento emocional, se relacionan con el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024?
2. ¿En qué medida los niveles de estrés en la dimensión realización personal, se relacionan con el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024?
3. ¿En qué medida los niveles de estrés en la dimensión despersonalización, se relacionan con el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024?

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

### **1.3.1 Objetivo general.**

1. Determinar la relación existente entre los niveles de estrés y el desempeño laboral, del Personal de Enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024

### **1.3.2 Objetivos específicos.**

1. Establecer la relación existente entre los niveles de estrés, en la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud,

Lima 2024.

2. Establecer la relación existente entre los niveles de estrés, en la dimensión realización personal y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024

3. Establecer la relación existente entre los niveles de estrés, en la dimensión despersonalización y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024

#### **1.4. Justificación de la Investigación.**

##### **1.4.1. Teórica.**

La teoría del "Modelo del sistema conductual" de Dorothy Johnson será la base del estudio, ya que sostiene que el ser humano es como un modelo de conductas compuesto por varios subsistemas compuestos, donde la persona es como un sistema conductual y tratará de lograr un equilibrio mediante adaptaciones que pueden ayudar a actuar de manera eficiente y eficaz. En este sentido, la profesión de enfermería puede ser estresante y conllevar a efectos perjudiciales sobre la salud y el bienestar del individuo, y según esta teoría, es necesario abordar este problema para atraer y retener a este grupo humano para la sostenibilidad de la fuerza laboral y brindar atención de salud mental eficaz (11).

Callista Roy, por otro lado, propuso un modelo teórico de enfermería de adaptación al estrés que se basa en un modelo que ayuda a comprender mejor el papel real de las enfermeras y las intervenciones que realizan en el lugar de trabajo para reducir los factores que causan. estrés (12).

##### **1.4.2. Metodológica.**

El estudio, metodológicamente se basa en un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, que busca medir la relación entre las variables de estudio; en cuanto al método se utilizará el hipotético-deductivo. Los instrumentos utilizados en el estudio, cumplen con los criterios de validez y confiabilidad.

#### **1.4.3. Práctica.**

La importancia práctica, radica en que brindará información relevante a nivel institucional, a fin de que las áreas de recursos humanos diseñen, planifiquen y ejecuten estrategias y actividades, orientadas a proteger o regular los niveles de estrés del personal de salud de enfermería, que permitan mejorar su rendimiento laboral, a favor de sus pacientes y de la institución.

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

#### **1.5.1. Temporal.**

El proyecto se desarrollará entre junio y diciembre de 2024.

#### **1.5.2. Espacial.**

El desarrollo del Proyecto se realizará en el Centro de Salud, Virgen del Pilar del Naranjal, Distrito de San Martín de Porres, Lima 2024.

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

El personal de enfermería del Centro de Salud, Virgen del Pilar del Naranjal Diris Lima Norte.

## **2. MARCO TEÓRICO.**

### **2.1. Antecedentes.**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Según Manal et al. (13), en el 2023, en Egipto, realizó un estudio que tuvo como objetivo: “Evaluar la relación entre el estrés relacionado con el trabajo y el desempeño laboral



entre el personal de enfermería”. Se utilizó un diseño correlacional, descriptivo con una muestra de 128 enfermeras. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de estrés relacionado con el trabajo y la lista de verificación de observación del desempeño de las enfermeras (OCNP). Se obtuvo que, la mayoría del personal estudiado (71,1%) tenía un nivel moderado de percepción hacia el estrés relacionado con el trabajo y más de la mitad (56,8%), tuvieron un nivel aceptable de desempeño laboral. Concluyeron que no existe correlación entre el estrés relacionado con el trabajo y el desempeño laboral.

Según Mansour et al. (14), en 2022 en Palestina, se realizó un estudio que tuvo como objetivo: “identificar el impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de enfermería”. Utilizaron el enfoque descriptivo y analítico. El tamaño de la muestra del estudio alcanzó 60 enfermeras. Se utilizó un cuestionario para la recopilación de datos sobre estrés y desempeño laboral en personal de enfermería. Los hallazgos más importantes del estudio fueron: El 68,8% de los encuestados manifiesta tener estrés laboral, y el 78,13% tuvo un adecuado desempeño laboral. Concluyeron que existe una relación directa positiva entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de enfermería.

Según Krispal et al. (15), en 2021, en la India, realizaron un estudio con el objetivo de: “medir el estrés laboral y su asociación con el desempeño laboral entre enfermeras”. El estudio fue correlacional. La muestra fue de 102 enfermeras. Los datos se recopilaron mediante un cuestionario estructurado autoadministrado que incluía cuestionarios sobre variables demográficas, nivel de estrés laboral y desempeño laboral. Los hallazgos del estudio revelaron que el nivel moderado y severo de estrés laboral estaba presente en el 53% y el 45% de las enfermeras respectivamente, y en 75% de casos se afecta negativamente el desempeño laboral. Concluyen que todas las enfermeras presentaban un nivel de estrés laboral de leve a grave. y se correlacionó negativamente con el desempeño laboral.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales.**

Durand (16), en el 2021, en Apurímac, realizó un estudio, con el objetivo “determinar el nivel de relación entre el estrés y el desempeño laboral en enfermería”. Su enfoque fue cuantitativo, descriptivo, correlacional, de diseño no experimental, y de corte transversal. La muestra fue de 100 profesionales. Se aplicaron el cuestionario de evaluación de estrés laboral de modelo demanda de Karasek, y el cuestionario de desempeño laboral del Ministerio de Salud del año 2018. El resultado en la variable estrés laboral, en la percepción del nivel estrés laboral, el 86.0% de los encuestados la consideraron alta, el 11.0% la consideraron en un nivel muy alto, mientras que el 3.0% la consideraron moderado. En la variable desempeño laboral, el 60.0%, alcanzan un nivel promedio, mientras que el 36.0% un nivel inferior al promedio y el 4.0%, un nivel inferior. Concluye, el estrés laboral no tiene una relación significativa con el desempeño laboral.

Santa Cruz (17), en el 2020, en Callao, realizó una investigación cuyo objetivo fue “determinar la relación entre estrés y desempeño laborales del personal de enfermería”. Estudio fue cuantitativo, no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional. Se aplicó un cuestionario de estrés laboral de La costa 2019, y el cuestionario de desempeño laboral de Martha Alles 2016. La muestra fue de 100 enfermeras. Los resultados en relación con el estrés laboral mostraron que el 56% presentan un nivel medio de estrés, seguido de un 23% que presentan un nivel alto de estrés. Con respecto al desempeño laboral un 58% mostraron un nivel medio de desempeño laboral, seguido de un 22% que presentan un nivel bajo de desempeño laboral. Concluyó que no existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería.

Pumapillo (18), en el 2022, en Arequipa, realizó un estudio que tuvo como objetivo

principal: “Determinar la relación entre estrés laboral y desempeño del personal de enfermería en el área de emergencia”. El estudio fue de enfoque cuantitativo, correlacional, con diseño no experimental. La muestra fue de 70 licenciados de enfermería. Se aplicó un cuestionario sobre escala de estrés laboral adaptado de la OIT-OMS y otro sobre desempeño profesional de enfermeras. Los resultados fueron: Estrés alto en el 14% de los encuestados, medio en el 43% y bajo en el 43%. En el desempeño laboral, 41% mostraron mal desempeño, 43% regular desempeño y 16% buen desempeño. Concluye que existe una relación significativa inversa entre el estrés laboral y desempeño del personal de enfermería.

## **2.2. Bases Teóricas.**

### **2.2.1 Estrés.**

Se describe como la reacción fisiológica del organismo en la que se activan varios mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe amenazante o de mayor demanda. El estrés es algo normal y necesario para la supervivencia. Cuando esta respuesta natural se da en exceso, se crea una sobrecarga de tensión, que afecta al cuerpo y causa enfermedades y anomalías patológicas que impiden el desarrollo y funcionamiento normal del cuerpo humano (19).

Cuando percibimos que nuestros recursos no son suficientes para afrontar los problemas, surge la respuesta al estrés, que es nuestra forma particular de afrontar y adaptarnos a las diversas situaciones y demandas que nos encontramos. Además, se determina por tres factores: el estresor, la evaluación del sujeto y la interacción estresor-sujeto (19).

#### **2.2.1.1 Tipos de estrés.**

**Estrés agudo.** Surge de las demandas y presiones del pasado reciente, así como de las demandas y presiones que se espera que surjan en el futuro cercano. Aunque el estrés agudo puede ser emocionante y fascinante en pequeñas cantidades, resulta agotador cuando se consume demasiado. De manera similar, exagerar con el estrés a corto plazo puede resultar en

angustia, que puede manifestarse en una combinación de enfado o irritabilidad, ansiedad y depresión; otros síntomas comunes son dolores de cabeza tensionales, malestar estomacal y otros síntomas físicos como elevación de la presión arterial, taquicardia, sudoración de la palma de las manos, dolor de pecho, respiración corta y superficial, mareos, etc. (20).

**Estrés agudo episódico.** Las personas que experimentan reacciones de estrés agudo suelen estar demasiado agitadas, malhumoradas, irritables, ansiosas y tensas. Se les dice que tienen "mucho energía nerviosa". Siempre están agitadas, tienden a ser cortantes y ocasionalmente transmiten su irritabilidad como hostilidad. Cuando otros muestran una verdadera hostilidad, las relaciones interpersonales se deterioran rápidamente y el trabajo se convierte en un lugar extremadamente estresante para estas personas (20).

**Estrés crónico.** Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas infantiles que se interiorizaron, y siguen siendo dolorosas y presentes. Algunas experiencias cambian la personalidad. Se desarrolla una visión del mundo o un sistema de creencias que causa estrés interminable para la persona. Cuando la personalidad o las convicciones y creencias de una persona deben reformularse, esto requiere un autoexamen activo, con frecuencia con la ayuda de un profesional (20).

El suicidio, la violencia, los ataques cardíacos, la apoplejía e incluso el cáncer son los resultados del estrés prolongado. Las personas se desgastan hasta que llegan a una crisis nerviosa fatal. Los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico, psicoterapia y ayuda para el manejo del estrés porque el desgaste a largo plazo consume los recursos físicos y mentales (20).

### **2.2.1.2 Características de las situaciones de estrés.**

Existe una serie de características comunes en toda situación estresante: Una situación nueva surge que nos obliga a cambiar. Al principio, suele haber una gran falta de información sobre esa situación estresante. ¿Cuál será el resultado final? Existe incertidumbre. Además,

ambigüedad: Tampoco tenemos muchas habilidades para manejar esta nueva situación en general. El estrés provoca cambios biológicos en nuestro cuerpo que nos obligan a trabajar aún más para volver a un estado de equilibrio, y cuanto más dure la situación, más desgastaremos (19).

### **2.2.1.3 Fases de la respuesta de estrés.**

Sólo cuando las respuestas de estrés son demasiado intensas, frecuentes y duraderas, pueden surgir diversos trastornos en el cuerpo. El organismo se adapta en tres etapas diferentes (19):

- 1. Fase de reacción de alarma:** El cuerpo reacciona automáticamente a un estímulo estresante preparándose para la respuesta y la acción. La activación se produce con los síntomas típicos de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de tensión arterial, etc. Además, provoca una activación psicológica que mejora la capacidad de concentración y atención. Es una fase breve y no es dañina mientras el cuerpo tiene tiempo para recuperarse.
- 2. Fase de resistencia:** Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a las circunstancias. Los primeros signos de estrés aparecen.
- 3. Fase de agotamiento:** La energía de adaptación es limitada. Si el estrés persiste o se vuelve más intenso, puede superar la resistencia y el organismo entra en una fase de agotamiento, lo que provoca alteraciones psicosomáticas.

### **2.2.1.4 El Agotamiento Emocional.**

Un estado de falta de energía y motivación se conoce como agotamiento emocional. Esto generalmente se debe a una sobrecarga mental. La persona se siente sobrecargada por una variedad de necesidades y demandas que superan sus recursos y

habilidades de gestión (21).

El agotamiento emocional también es un fenómeno por el cual nos sentimos psicológicamente abrumados y está relacionado con un estilo de vida sedentario, presión en el trabajo y estrés constante. En la mayoría de los casos, este agotamiento emocional se desarrolla gradualmente y sin aviso. Sin embargo, llega un día en el que la persona se siente bloqueada y no puede seguir. Incluso este agotamiento puede conducir a un trastorno psicológico o una enfermedad crónica (21).

#### **2.2.1.5 Realización Personal.**

La idea de realización personal se refiere al deseo de alcanzar la plenitud interior, la satisfacción con nuestra vida actual. Este anhelo se transforma en un objetivo constante y, en ocasiones, en una realidad. De todas formas, según los expertos en la conducta humana, es muy difícil lograr completamente este estado, ya que el ser humano es naturalmente inconformista y suele desear lo que no tiene. Cuando una persona puede realizar sus aspiraciones personales con normalidad, se logra la realización personal (22).

La realización personal es la capacidad de alcanzar las motivaciones, esperanzas y ambiciones personales de una persona a través del crecimiento personal. Este término se refiere a tratar de maximizar tu potencial, triunfar y crear una vida feliz de la que puedas estar orgulloso (23).

En realidad, la felicidad y la autorrealización no son lo mismo. La realización personal es mucho más a largo plazo y se enfoca en el panorama general, mientras que la felicidad es un estado temporal; sucede y desaparece hasta que la próxima cosa te haga feliz (23).

### **2.2.1.6 Despersonalización.**

El trastorno de despersonalización es un tipo de trastorno disociativo que consiste en sentimientos persistentes o recurrentes de estar separado (disociado) del cuerpo o de los procesos mentales propios, generalmente con un sentimiento de ser un observador ajeno de la propia vida o de estar separado del propio entorno. Con frecuencia resulta de un alto nivel de estrés. Los síntomas determinan el diagnóstico después de descartar otras causas potenciales (24).

Al menos el 50% de la población ha experimentado una experiencia temporal de despersonalización o desrealización. Sin embargo, solo alrededor del 2 % de las personas cumplen con los criterios para tener un trastorno de despersonalización (24).

Los pacientes con trastorno de despersonalización/desrealización con frecuencia han enfrentado problemas significativos, como uno de los siguientes: ser emocionalmente maltratado o descuidado durante la infancia (una causa común), estrés laboral, abuso, violencia doméstica, tener un padre gravemente impedido o mentalmente enfermo y la muerte inesperada de un familiar o amigo cercano (24).

El estrés severo, la depresión, el pánico, la ingestión de marihuana y los alucinógenos son los precipitantes inmediatos más comunes del trastorno (25).

### **2.2.2 Desempeño Laboral.**

Son las acciones y comportamientos de los empleados que contribuyen al logro de los objetivos propuestos de acuerdo con el éxito de las empresas (26).

Según Campbell et al., el desempeño laboral se define como las acciones y el comportamiento excepcionales de un empleado que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones. Asimismo, Pedraza et al. afirman que el éxito del desempeño depende de un conjunto de características que se muestran a través del comportamiento. Por esta razón, Milkovich y Boudreau asumen que el desempeño laboral se refiere a una serie de características individuales, incluidas las cualidades, las capacidades, las habilidades y las necesidades que interactúan en el trabajo y en la organización, ya que estos comportamientos pueden influir en los resultados y la variabilidad sin precedentes que se presentan en las organizaciones actuales (26).

#### **2.2.2.1. Calidad de Trabajo.**

La satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador, así como todo lo relacionado con su entorno laboral, están incluidos en el concepto de calidad de vida laboral (27).

La calidad de vida en el trabajo, de los trabajadores de la salud debería ser la mejor posible porque poseen los conocimientos y los recursos para prevenir riesgos y realizar acciones de autocuidado en todas las facetas del ser humano. El personal de enfermería, por ejemplo, ha desarrollado patologías como el síndrome de cansancio, el estrés laboral y los conflictos violentos dentro de las instituciones de salud dirigidas tanto a los pacientes como a los mismos enfermeros. Esto podría estar relacionado con las condiciones de trabajo, como la forma de contratación, tener dos o más puestos de trabajo, etc. (28).

#### **2.2.2.2. Responsabilidad.**



La responsabilidad es la virtud de tomar decisiones conscientes y asumir las consecuencias de esas decisiones, principalmente en seres con libertad y razonamiento (29).

Los elementos de valentía y humildad se consideran en el análisis de la responsabilidad, particularmente cuando se cometen errores y se deben asumir las consecuencias (29).

En términos legales, la responsabilidad está relacionada con la violación de una ley que puede llevar a sanciones, incluida la pérdida de la libertad (29).

El enfermero tiene responsabilidades con los pacientes de la familia y la comunidad, así como brindar una atención de alta calidad, oportuna y continua. La enfermería, como ciencia de la salud, está regida por una variedad de normas y protocolos internos, lo que significa que los enfermeros tienen muchas responsabilidades (30).

#### **2.2.2.3. Trabajo en Equipo.**

El trabajo en equipo consiste en unir las fuerzas, actitudes, aptitudes y conocimientos de los diversos miembros de una fuerza laboral con el objetivo de mejorar los resultados y la eficiencia de una empresa o institución pública. Para lograrlo, se requiere empatía, armonía, colaboración y acuerdo en la toma de decisiones. Debido a que una gran cantidad de actividades se llevan a cabo en una organización, el trabajo diario de los empleados de diferentes instituciones de salud y/o hospitales es uno de los mejores ejemplos del trabajo en equipo (31).

#### **2.2.2.4. Compromiso Institucional.**

En la actualidad y en el futuro, el compromiso de las personas con la organización será una clave activa para ella. El compromiso organizacional de los empleados es considerado un activo importante en el desarrollo y crecimiento de una institución. En la actualidad, cada vez más organizaciones están reconociendo la importancia del valor humano, ya que es inigualable y que gracias a su trabajo y dedicación, las organizaciones logran alcanzar sus objetivos (32).

### **2.3. Formulación de Hipótesis.**

#### **2.3.1. Hipótesis general.**

Existe relación directa entre los niveles de estrés y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024.

**H0:** No Existe relación directa los niveles de estrés y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas.**

**HE1.** Existe relación directa entre los niveles de estrés en la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024.

**HE2.** Existe relación directa entre los niveles de estrés, en la dimensión realización personal y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024.

**HE3.** Existe relación directa entre los niveles de estrés, en la dimensión despersonalización y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024.

### **3. METODOLOGIA.**

#### **3.1 Método de la Investigación.**

Se utilizará el método hipotético-deductivo: Este método parte de una hipótesis la cual se busca falsear o refutar la hipótesis planteada por el investigador, permitiendo obtener conclusiones las cuales deben ser confrontadas con los hechos (33).

#### **3.2 Enfoque de la Investigación.**

El estudio usará el enfoque cuantitativo. Es decir, utilizará datos numéricos, para analizarlos y conocer la realidad social y económica (34).

#### **3.3 Tipo de Investigación.**

La investigación será aplicada, porque descubrirá las causas del problema de estudio y encontrará soluciones o métodos para resolver el problema. Todo esto se llevará a cabo en un orden lógico de acuerdo con el método científico (35).

#### **3.4 Diseño de la Investigación.**

El diseño de la investigación del presente proyecto se basará en un estudio no experimental, que no habrá manipulación de las variables de corte transversal, el estudio se aplicará en un determinado momento, de alcance correlacional, porque mide el grado de relación de las variables (36).

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

La población puede definirse como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas que son relevantes para un estudio y que suelen ser inaccesibles. (37).

En el presente proyecto se plantea trabajar con la población total que corresponde a 50 personal de enfermería que cumplirán los criterios de exclusión e inclusión.

**Criterios de inclusión.**

- Personal de enfermería que firmen el consentimiento informado.
- Personal de enfermería que laboran en el Centro de Salud Virgen del Pilar del Naranjal.
- Personal enfermería nombrado y contratado.

**Criterios de exclusión.**

- Personal de enfermería que no acepten firmar la hoja de consentimiento.
- Personal que trabaja en área administrativa
- Personal de enfermería que se encuentra de licencia

**3.6 Variable y operacionalización.**

**V1:** Los niveles de estrés

**V2:** El desempeño laboral

**Tabla 1. Operacionalización de variables**

Variab le	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensio nes	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles de rango)
Nivel de estrés	Se define como la reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia (19).	El estrés es una reacción fisiológica del organismo, para afrontar una situación que se percibe como amenazante, será medido a través del cuestionario Inventario elaborado por Maslach y Jackson que comprende las dimensiones: Agotamiento, realización personal y despersonalización.	Agotamiento emocional  Realización personal  Despersonalización	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Agotamiento por el trabajo</li> <li>2) Sentimiento de vacío, al terminar la jornada.</li> <li>3) Cansancio ante nueva jornada de trabajo.</li> <li>4) Cansancio al trabajar todo el día con personas.</li> <li>5) Cansancio al realizar el trabajo diario.</li> <li>6) Frustración por el trabajo.</li> <li>7) Dedicación excesiva de tiempo al trabajo.</li> <li>8) Cansancio, por trabajo de contacto directo con personas.</li> <li>9) Sentimiento de estar al límite de sus posibilidades.</li> <li>10) Sentimiento de entablar relaciones con pacientes fácilmente.</li> <li>11) Sentimiento de eficacia al tratar los problemas de pacientes.</li> <li>12) Sentimiento que estar influyendo positivamente en la vida de otras personas</li> <li>13) Sentimiento de tener mucha energía al realizar el trabajo.</li> <li>14) Sentimiento de poder crear con facilidad un clima agradable con los pacientes.</li> <li>15) Sentimiento de estar estimulado después de haber trabajado los pacientes.</li> <li>16) Creencia de conseguir muchas cosas valiosas en el trabajo.</li> <li>17) Sentimiento de que en el trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</li> <li>18) Sentimiento de tratar a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.</li> <li>19) Sentimiento de haberse vuelto más duro con la gente.</li> <li>20) Preocupación de que el trabajo esté endureciendo emocionalmente.</li> <li>21) Sentimiento de que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.</li> <li>22) Creencia de que los pacientes me culpan de sus problemas.</li> </ol>	Ordinal	Nivel Bajo (15 - 42) Nivel medio (45 - 72) Nivel Alto (75 -100).



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

#### **3.7.1. Técnica.**

En el estudio las técnicas utilizadas serán la encuesta y la observación.

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

En la variable uno, se utilizará como instrumento el cuestionario validado denominado inventario de Maslash Burnout Inventory, cuyos autores son Maslash y Jackson, y fue creado el año 1981, para medir el estrés en las dimensiones de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización. Éste, consta de dos partes: en la primera parte se describe los datos generales o sociodemográficos y en la segunda se describen 22 ítems separados por 3 dimensiones: agotamiento emocional (9 ítems), realización personal (8 ítems) y despersonalización (5 ítems). La escala de valoración de cada ítem va de 0 a 6 (38). El rango valorativo de la variable comprende: Nivel bajo (15 - 42), nivel medio (45 - 72) y nivel alto (75 -100).

En la variable dos se utilizará la ficha de observación como instrumento el cual fue validado por el Ministerio de Salud del Perú. Consta de 31 ítems separados por cuatro dimensiones: Calidad del trabajo (11 ítems), Responsabilidad (6 ítems), Trabajo en Equipo (9 ítems) y Compromiso Institucional (5 ítems). Las alternativas de evaluación van de 1 a 5 (38). El rango valorativo de la variable comprende: Eficiente (20-63), regular (67-110) y deficiente (114-155).

#### **3.7.3 Validación:**

El cuestionario relacionado al estrés: inventario de Maslash Burnout inventory, fue validado por observadores independientes, con el criterio de validación externa. Sus hipótesis sobre las relaciones entre varias características laborales y los padecimientos que causan el

estrés, fueron confirmadas (38). Asimismo, la ficha de observación relacionada al desempeño laboral del Ministerio de Salud del Perú, fue validado por juicio de expertos (39).

#### **3.7.4. Confiabilidad:**

El cuestionario relacionado al estrés: inventario de Maslash Burnout inventory tiene una fiabilidad de 0.9 y La ficha de observación relacionada al desempeño laboral tiene un alfa de Cronbach de 0.936, lo cual determina que ambos instrumentos son altamente confiables (40).

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

Primer momento, se remitía una carta con atención a la oficina del jefe del Centro de Salud, asimismo, realizar coordinaciones con la Jefatura de enfermeras informándole acerca el estudio y sus beneficios para la institución. Posteriormente, se coordinarán el día para aplicar los instrumentos, se programará una reunión con el personal de enfermería a fin de explicar el objetivo del estudio y poder abordar las dudas que surjan, el tiempo para el desarrollo de los instrumentos será entre 20 -30 minutos.

Después de obtener la información ingresar las respuestas en una base de datos en el programa Microsoft Excel, y se analizaran usando el software SPSS versión 25. Los resultados se mostrarán en tablas, frecuencias y/o gráficos mediante análisis estadístico y para probar las hipótesis de estudio se aplicarán estadístico según la prueba de normalidad mediante análisis inferencial.

### **3.9. Aspectos éticos.**

Se considera y respetará los cuatro principios éticos: **Autonomía:** Se llevará a cabo



con el consentimiento informado y la autorización necesaria del personal de enfermería, quienes tienen el derecho de aceptar o rechazar participar en la investigación. **Justicia:** El personal de enfermería tendrá la oportunidad de participar y los datos se recopilarán discretamente. **Beneficencia:** Se presentarán los beneficios del proyecto a las autoridades del Centro de Salud para facilitar la toma de decisiones y la creación de planes para resolver problemas, lo que reducirá el estrés laboral del personal de enfermería y mejorará su desempeño laboral. **No maleficencia:** La recolección de datos no genera daño físico ni moral al personal de enfermería (41).



## 4.2 Presupuesto

Características	Cantidad	Precio por unidad	Precio final
<b>Material</b>			
-Internet			S/. 180
-Fotocopias			S/. 100
- Hojas bond A4	1millar	S/. 100	S/. 50
- Material de escritorio			S/. 120
<b>Servicios</b>			
- PC-Computadora	300 horas	S/. 2.00	S/. 300
- Impresiones	1000	S/. 0.50	S/. 60
- Anillados	02 ejemplares	S/. 100	S/. 165
- Empastados		S/. 10.0	S/. 40
<b>Pasajes</b>			
- Movilidad local			S/. 390
		<b>TOTAL</b>	S/. 1,405

## 5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Estrés. [Internet]. [Consultado 12 agosto 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
2. Organización Mundial de la Salud. Informe mundial sobre salud mental: Transformar la salud mental para todos. [Internet]. [Consultado 12 agosto 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240050860>
3. Organización Mundial de la Salud. Sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas. [Internet]. [Consultado 12 agosto 2023]. Disponible en: <https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2016/CD53-8-s.pdf>
4. Gallego L., López D., Piñeres J., Rativa, Y., y Téllez Y. (2017, 01 de mayo). El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío. Revista PsicologíaCientífica.com, 16(2). Disponible en: <https://acortar.link/bNzQ9c>
5. García M. y Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Rev. De la Facultad de Psicología [Internet] 2017; 19(019) 11-30. Disponible en: <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/968>
6. Barr P. Relationships of nursing stress and trait emotional intelligence with mental health in neonatal intensive care unit nurses: A cross-sectional correlational study. Australian Critical Care. [Internet] 2024; 37(2): 258-264. doi: <https://doi.org/10.1016/j.aucc.2023.07.005>
7. Meza M. Estrés laboral en profesionales de Enfermería: Estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento. [Internet] 2018. Disponible en: <https://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v25n1/7.pdf>
8. Fernández A., Estrada M., y Arizmendi E. Relación de estrés-ansiedad y depresión laboral en profesionales de enfermería. Rev Enfer Neurol. 2019; 18(1): 29-40.

9. Mayorga, E., Rivera, M., Pacheco, N., & Olivarez, M. Efectos del estrés ocupacional en trabajadores de salud por pandemia coronavirus en hospitales ecuatorianos. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(67):1-21. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2457>
10. Mamani, C y Mamani, R. Estrés laboral y actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro-red de salud Cono Norte de Tacna, 2021. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Salud Publica con mención en Gestión de los Servicios de Salud]. Perú: Universidad Peruana Unión; 2021. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4665/Claudia\\_Tesis\\_Maestro\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4665/Claudia_Tesis_Maestro_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
11. Sánchez, E. y Domínguez, M. Estrés y Satisfacción laboral en tiempos de COVID19, en el personal de salud del centro de salud alto inclan-Molleno, 2020. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Cesa Vallejo; 2020. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62686/Dominguez\\_AMR-Sanchez\\_CED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62686/Dominguez_AMR-Sanchez_CED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Sarsosa-Prowesk K, Charria-Ortiz VH. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud* [Internet]. 1 de enero de 2018 [citado 25 de mayo de 2024];20(1):44-52. Disponible en: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204>
13. Manal M., Abeer M., y Asmaa M. Work Related Stress and Job Performance among Staff Nurses. *Mansoura Nursing Journal (MNJ)* Vol. 10. No. 2 [Internet] 2023.

Disponible en:

[https://journals.ekb.eg/article\\_340376\\_b3d67a69ba4856acb67c7745c834f501.pdf](https://journals.ekb.eg/article_340376_b3d67a69ba4856acb67c7745c834f501.pdf)

14. Mansour, M., Zakieh M., Mazen J. y Samy S. El impacto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Al-Awda. Rev. Sciendo [Internet] 2022. Disponible en: <https://sciendo.com/article/10.2478/fman-2022-0006?tab=article>
15. Joshi K., Sochaliya K., Modi B., Sharma L., Singh S., y Kartha GP. Un estudio sobre el efecto del estrés ocupacional en el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital universitario de atención terciaria en el distrito de Surendranagar. Salud comunitaria de Indian J [Internet]. 31 de marzo de 2021 [consultado el 7 de junio de 2024];33(1):139-45. Disponible en: <https://iapsmupuk.org/journal/index.php/IJCH/article/view/1892>
16. Durand M. Estrés Laboral y Desempeño Laboral en el departamento de Enfermería del hospital subregional de Andahuaylas, 2021. [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud] Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80032/Durand\\_VM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80032/Durand_VM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Santa Cruz V. Estrés Laboral y Desempeño Laboral del Personal De Enfermería de un Hospital de la Región Callao, 2020. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología] Perú: Universidad Privada del Norte; 2020. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30476/Santa%20Cruz%20Fernandez%2c%20Veronica.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
18. Pumapillo, L. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa - Perú 2021.

- [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería] Perú: Universidad César Vallejo; 2022. [Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12692/106543](https://hdl.handle.net/20.500.12692/106543).
19. Regueiro A. Conceptos básicos: ¿Qué es el estrés y cómo nos afecta? [Internet]. Universidad de Málaga. [Consultado el 12 agosto 2023]. Disponible en: <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>
  20. American Psychological Association. Los distintos tipos de estrés. [Internet]. [Consultado el 12 agosto 2023]. Disponible en: <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>
  21. Menéndez N. Agotamiento Emocional: ¿qué es y cómo evitarlo? [Internet]. [Consultado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: <https://medicoplus.com/psicologia/agotamiento-emocional>
  22. Definición de Realización personal [Internet]. Enciclopedia.net. [citado el 1 de junio de 2024]. Disponible en: <https://enciclopedia.net/realizacion-personal/>
  23. Hotmart. Realización personal: la satisfacción de hacer lo que te apasiona [Internet]. Realización personal: la satisfacción de hacer lo que te apasiona. Hotmart; 2021 [citado el 1 de junio de 2024]. Disponible en: <https://hotmart.com/es/blog/realizacion-personal>
  24. Spiegel D. Trastorno de despersonalización/desrealización. [Internet]. Manual Merck, 2023. [Consultado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: [www.merckmanuals.com/es-us/professional/trastornos-psiquiátricos/trastornos-disociativos/trastorno-de-despersonalización-desrealización](http://www.merckmanuals.com/es-us/professional/trastornos-psiquiátricos/trastornos-disociativos/trastorno-de-despersonalización-desrealización)
  25. Simeon, D., Knutelska, M., Nelson, D., & Guralnik, O. Feeling unreal: a depersonalization disorder update of 117 cases. *The Journal of clinical psychiatry*. 2023; 64(9), 990–997. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/14628973/>
  26. Bautista, R y Cienfuegos, R. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. [Tesis para obtener el Grado Académicos de Bachiller en Administración y Negocios

- Internacionales]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2020. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3687/Rosita\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3687/Rosita_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
27. Flores, N., Jenaro, C., Gonzáles, F. y García P. Análisis de la calidad de vida laboral en trabajadores con discapacidad. *Riberdis*. 2019; 47(1):95-107. Disponible en: <http://riberdis.cedid.es/handle/11181/2796>
28. Quintana, M., Paravic, T. y Saenz, K. Calidad de vida en el trabajo del personal de enfermería de instituciones públicas de salud. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2016; 24: e2713. [Consultado el 12 de agosto del 2023]; Disponible en: DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.1149.2713>
29. Pérez, J. y Merino, M. Responsabilidad- Qué es, importancia, definición y concepto. [Internet]. Definición. De; 2023 [ Consultado el 12 de agosto del 2023]. Disponible en: <https://definicion.de/responsabilidad/>
30. Castro, J. Consecuencias jurídico-penales y patrimoniales de la mal praxis en el ejercicio profesional de la enfermería. *Medicina legal de Costa Rica*. 10(1):27-31. Disponible en: [www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152003000100011#4](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152003000100011#4)
31. Rodríguez, F., Secín, R. y Ramírez, J. El trabajo en equipo como parte de un sistema de salud. *Acta méd. Grupo Ángeles* [revista en la Internet]. 2021 Dic [citado el 12 de agosto del 2023]; 19(4):477-479. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-72032021000400477](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-72032021000400477)
32. Ramírez, M. Compromiso institucional y transparencia según los trabajadores administrativos del hospital Daniel Alcides Carrión - Callao 2016 [Tesis para optar el



- Grado Académico de Maestro en Gestión Pública] Lima, Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14860>
33. Baena G. Metodología de la investigación. 3ra edición. Editorial México; 2017. p. 59.
  34. Lafuente, C. y Marín, A. Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas. Revista Escuela de Administración de Negocios. [Internet]. 2008; (64):5-18. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20612981002>
  35. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Metodología y diseños en la investigación científica. 1ra edición. Lima: Business Support; 2018. Vol. P. 53.
  36. Hernández R, Mendoza C. Definición del alcance de la investigación en la ruta cuantitativa. En: Mc Graw Hill Interamericana, editor. Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Edición 2018. México; 2018. p. 105-107.
  37. Stracuzzi S. y Martins F. Metodología de la investigación cuantitativa. En: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (FEDUPEL). La editorial pedagógica de Venezuela Iª reimpresión. p. 105.
  38. Arvizu, O., y Uribe A. Confiabilidad, Validez Factorial y Normalización Exploratorias del Inventario de Burnout de Maslach en Nayarit. Revista Electrónica de Psicología Iztacala. [Internet]. 2017; 20 (3): 1216-1232 [ consultado el 12 de junio del 2024]. Disponible en: <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol20num3/Vol20No3Art20.pdf>
  39. Amésquita, B., Huaroc, M., y Villaverde, Y. Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería en el Área ce Central de Esterilización del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2023. [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Centro Quirúrgico] Perú: Universidad Nacional de

Callao; 2023. Disponible en:

<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8495/TESIS-ESPC.-AMESQUITA-HUAROC-VILLAVERDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

40. Quispe, Y. Nivel de Estrés y Desempeño Laboral de los Profesionales de Salud del Centro de Salud El Bosque, La Victoria, Chiclayo, 2018. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería] Perú: Universidad Señor de Sipán; 2018. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6475>
41. Ochante, F., Pimentel S. y Tello M. Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional. Lima 2017-2018. [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería Pediátrica] Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4369/Estres\\_OchantePalomino\\_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4369/Estres_OchantePalomino_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **Anexos**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿En qué medida los niveles de estrés se relacionan con el desempeño laboral en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿En qué medida los niveles de estrés en la dimensión agotamiento emocional se relacionan con el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024?</p> <p>¿En qué medida los niveles de estrés en la dimensión realización personal se relacionan con el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024?</p> <p>¿En qué medida los niveles de estrés en la dimensión despersonalización se relacionan con el desempeño laboral, en el personal de</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación existente entre los niveles de estrés y el desempeño laboral del Personal de Enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Establecer la relación existente entre los niveles de estrés, en la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024.</p> <p>Establecer la relación existente entre los niveles de estrés, en la dimensión realización personal y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024</p> <p>Establecer la relación existente entre los niveles de estrés, en la dimensión despersonalización y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Hi: Existe relación directa entre los niveles de estrés y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024.</p> <p>HO: No Existe relación directa los niveles de estrés y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>HE1. Existe relación directa entre los niveles de estrés, en la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024.</p> <p>HE2. Existe relación directa entre los niveles de estrés, en la dimensión realización personal y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024.</p> <p>HE3. Existe relación directa entre los niveles de estrés, en la dimensión despersonalización y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de un Centro de Salud, Lima 2024</p>	<p><b>V1:</b> Nivel de estrés</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Agotamiento emocional Realización personal Despersonalización</p> <p><b>V2:</b> El desempeño laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Calidad de trabajo Responsabilidad Trabajo en equipo Compromiso institucional</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>La investigación será aplicada.</p> <p>El diseño de la investigación no experimental, de corte transversal, con nivel o alcance correlacional.</p> <p>Población: 50 participantes, personal de enfermería</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario validado denominado inventario de Maslash Burnout Inventory.</p> <p>Ficha de observación de desempeño laboral del Ministerio de Salud del Perú.</p>

enfermería de un Centro de  
Salud, Lima 2024?

## Anexo 2. Instrumentos

### CUESTIONARIO: INVENTARIO

Elaborado por Maslach y Jackson (1986)

Presentación: Buenos días, soy estudiante de la especialidad en Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría, realizaré este estudio con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral del personal de salud. Solicito su apoyo para participar en este estudio. A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa de acuerdo con lo que considere adecuado.

Codificación del Inventario de Maslach Burnout Inventory.

Escala Valoración	
Nunca	0
Pocas veces al año	1
Una vez al mes	2
Unas pocas veces al mes	3
Una vez a la semana	4
Pocas veces a la semana	5
Todos los días	6

#### I. DATOS GENERALES

Servicio donde labora.....Sexo: Femenino  Masculino

Cargo que desempeña.....

N°	ENUNCIADOS	0	1	2	3	4	5	6
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>								
1	Me siento emocionalmente agotada(o) por mi Trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada me siento vacío(a).							
3	Cuando me levanto por la mañana y enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansada(o).							
4	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.							
5	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa.							
6	Me siento frustrado(a) por mi trabajo.							
7	Siento que dedico demasiado tiempo en mi trabajo.							
8	Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa.							
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>								
10	Siento que puedo entablar relaciones con pacientes fácilmente.							

- 
- 11 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.
  - 12 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.
  - 13 Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.
  - 14 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.
  - 15 Me siento estimulado(a) después de haber trabajado con mis pacientes.
  - 16 Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.
  - 17 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
- 

#### **DESPERSONALIZACIÓN**

---

- 18 Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.
  - 19 Siento que me he vuelto más duro(a) con la gente.
  - 20 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
  - 21 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.
  - 22 Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas.
- 

**Gracias por su colaboración**

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del instrumento: Ficha de observación para medir el Desempeño Laboral Autor/es: Ministerio de Salud (MINSA) Perú.  
 Adaptado: María Graciela Llagas Chafloque (2015)  
 Objetivo del instrumento: Medir el Desempeño Laboral del personal de salud.

### Alternativas de evaluación:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A Veces	CASI NUNCA	NUNCA
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DEL TRABAJO</b>						
1	Produce o realiza un trabajo sin errores.					
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
3	Realiza un trabajo ordenado.					
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.					
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
6	Produce o realiza un trabajo metódico.					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.					
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.					
11	Puede trabajar independientemente.					
<b>RESPONSABILIDAD</b>						
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
13	Mantiene a la Jefa encargada del Centro de Salud informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.					
14	Transmite esta información oportunamente.					
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Centro de Salud.					
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud.					
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.					



- 
- 20 Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud.
  - 21 Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Centro de Salud.
  - 22 Conoce la Misión y Visión del servicio del Centro de Salud.
  - 23 Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías
  - 24 Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.
  - 25 Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.
  - 26 Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.

**COMPROMISO INSTITUCIONAL**

- 27 Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.
  - 28 Demuestra respeto hacia los usuarios.
  - 29 Demuestra respeto a sus superiores.
  - 30 Demuestra respeto a sus colegas.
  - 31 Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.
- 

**Gracias por su colaboración**

### Anexo 3. Consentimiento informado

**Instituciones** : Universidad Privada Norbert Wiener  
**Investigadora** : Yecenia Narcisa Ramos Ticllahuanca  
**Título** : “Estrés y el Desempeño laboral del personal de Enfermería de un Centro de Salud, de Lima - 2024”

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener”, El propósito de este estudio es: “Estrés y el Desempeño laboral del personal de Enfermería de un Centro de Salud, de lima - 2023”. Su ejecución ayudará que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

**Procedimientos:**

Desea usted participar en este estudio, deberá realizar los siguientes pasos:  
 Firmar el consentimiento informado  
 Responder todas las preguntas formuladas en el cuestionario.  
 Leer detenidamente el documento y participar voluntariamente

El cuestionario puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregará a Usted de forma personalizada y respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Beneficios:** Usted se beneficiará al conocer los resultados obtenidos en esta investigación por los medios más adecuados (de forma personal o grupal) ya que le ser de gran utilidad durante el ejercicio profesional.

**Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá llenar el cuestionario.

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

**Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Derechos del participante:**

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio Yecenia Narcisa Ramos Ticllahuanca. Puede comunicarse al 967682070 y/o al Comité que validó el presente estudio, ....., presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo ..... comité.etica@uwiener.edu.pe

**CONSENTIMIENTO**

Acepto libremente participar en este proyecto, entiendo que 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:

---

**Investigador**

**Nombre:**

**DNI:**

## ● 20% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 15% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 17% Submitted Works database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Internet	2%
2	<b>repositorio.unc.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>uwiener on 2023-10-17</b> Submitted works	2%
4	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Internet	1%
5	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	1%
6	<b>uwiener on 2024-09-27</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2023-10-26</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Andina del Cusco on 2017-10-31</b> Submitted works	<1%