



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**EL ESTRÉS Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
REZOLA CAÑETE – PERÚ 2021**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN  
CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**PRESENTADO POR:**

**Lic. MUJICA ORE, FATIMA DEL ROSARIO**

**ASESOR:**

**Mg. MORI CASTRO JAIME ALBERTO**

**LIMA – PERÚ**

**2021**



### **DEDICATORIA:**

Agradezco a Dios por ser mi padre y guiarme en todo tiempo, A mis padres, por ser quienes me han cuidado y me han brindado todo su amor durante todo este tiempo, A mi esposo que es mi cómplice en todo lo que emprendo, le dedico también a los profesionales de enfermería que en algún momento han sentido estrés y han visto comprometido su desempeño laboral.

### **AGRADECIMIENTO:**

A la Universidad Privada Norbert Wiener por ser quien brindarme conocimientos para utilizarlos de forma adecuada. A mi asesor Mg. Mori Castro Jaime Alberto. quien con sus asesoría y orientación me pudo guiar en el desarrollo del presente estudio de investigación que me fue guiando en el transcurso del estudio.

**ASESOR DE TESIS: Mg. MORI CASTRO JAIME ALBERTO**

## **JURADO**

Presidente : Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz  
Secretario : Mg. Carlos Gamarra Bustillos  
Vocal : Mg. Jeannette Giselle Avila Vargas Machuca

## **ÍNDICE**

1.	EL PROBLEMA	4
1.1.	Planteamiento del problema	4
1.2.	Formulación del problema	5
1.2.1.	Problema general	5
1.2.2.	Problemas específicos	5
1.3.	Objetivos de la investigación	5
1.3.1.	Objetivo general	5
1.3.2.	Objetivos específicos	6
1.4.	Justificación de la investigación	6
1.4.1.	Teórica	6
1.4.2.	Metodológica	6
1.4.3.	Práctica	6
1.5.	Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1.	Temporal	6
1.5.2.	Espacial	7
1.5.3.	Recursos	7
2.	MARCO TEÓRICO	8
2.1.	Antecedentes	8
2.2.	Base Teórica	9
2.3.	Formulación de hipótesis	11
3.	METODOLOGÍA	12
3.1.	Método de la investigación	12
3.2.	Enfoque de la investigación	12
3.3.	Tipo de investigación	12
3.4.	Diseño de la investigación	12
3.5.	Población, muestra y muestreo	13
3.6.	Variables y operacionalización	13
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.7.1.	Técnica	15
3.7.2.	Descripción de instrumentos	15
3.7.3.	Validación	15
3.7.4.	Confiabilidad	15
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	16
3.9.	Aspectos éticos	16

4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	17
4.1.	Cronograma de actividades	17
4.2.	Presupuesto	18
5.	REFERENCIAS	19
	Anexos	23
	Matriz de consistencia	24

## Resumen

**Objetivo:** Determinar la relación entre el estrés y la dimensión capacidad cognitiva del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021. **Metodología:** Estudio de enfoque cuantitativo, correlacional, de corte transversal. La población está constituida por 41 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Rezola - Cañete., seleccionados de acuerdo a criterios de inclusión y exclusión planteados en la investigación, no se calculó tamaño muestral. **Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:** Se empleará la técnica de la encuesta. El instrumento será un cuestionario denominado “estrés laboral” y “desempeño laboral” es de escala tipo Likert. **Procedimientos:** La recolección de datos se realizará en los meses de noviembre y diciembre, en el servicio de emergencias. Una vez recolectada la información mediante la aplicación del instrumento, se ingresará los datos a una base en el programa SPSS Versión 25. **Análisis Estadístico:** Para el análisis descriptivo se realizarán tablas de frecuencias, medidas de tendencia central, así como también de representaciones gráficas.

**Palabras claves:** “estrés”; “desempeño laboral”; “emergencias”.

## **Abstract**

**Objective:** To determine the relationship between stress and the cognitive capacity dimension of work performance in the nursing professional of the emergency service of the Rezola Cañete Hospital - Peru 2021. **Methodology:** Study with a quantitative, correlational, cross-sectional approach. The population is made up of 41 nursing professionals who work in the emergency service of the Rezola - Cañete Hospital. Selected according to the inclusion and exclusion criteria proposed in the research, no sample size was calculated. Techniques and Instruments for data collection: The survey technique will be used. The instrument will be a questionnaire called "work stress" and "work performance" is a Likert-type scale. Procedures: Data collection will be carried out in the months of November and December, in the emergency service. Once the information was collected through the application of the instrument, the data were entered into a database in the SPSS Version 25 program. Statistical Analysis: For the descriptive analysis, tables of frequencies, measures of central tendency, as well as graphic representations were made.

**Keywords:** "stress"; "Job performance"; "Emergencies".

## **1. EL PROBLEMA**

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

Es importante tener presente la situación mundial sanitaria que se está viviendo frente a la pandemia causada por el COVID – 19, la misma que ha traído una serie de cambios en la población general y en los profesionales de la salud. los trabajadores de la salud, se encuentra más expuestos por las demandas y exigencias de los mismos pacientes, familiares y entorno (1).

Actualmente a nivel mundial los sistemas de salud y el personal de salud se encuentra luchando arduamente para vencer la pandemia del COVID – 19, la cual ha originado un problema de salud mental en la población en general y especialmente al personal de salud donde se observa estrés, ansiedad, depresión, insomnio, así como otras alteraciones (2).

Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), refiere que el estrés de toda persona se debe a la respuesta física y emocional de un efecto causado por un desequilibrio entre las diversas exigencias que percibe el individuo para poder hacer frente a sus responsabilidades (3).

Existen diferentes estudios de investigación relacionados al estrés que manifiesta el personal de enfermería, el mismo que a diferencia de los otros grupos ocupacionales es el que presenta mayor estrés ocupacional, siendo las enfermeras la cuarta profesión más estresante debido a la gran responsabilidad que tiene por la vida de las personas y por la cercanía a su sufrimiento (4).

Asimismo, en China realizaron una investigación que trató sobre cómo se encontraba la salud mental del personal médico se evidenció que el estrés y ansiedad durante la pandemia COVID-19, se presenta con mayor incidencia en el personal del sexo femenino y por consiguiente con mayor frecuencia en los enfermeros que en los médicos (5).

Debido a que los profesionales de enfermería están con mayor presión en relación al entorno laboral, siendo considerada una de las carreras más estresante, la misma que posee una alta prevalencia de enfermedades que alteran el bienestar mental las cuales tienen relación con el estrés, es por ello que diversos autores

refieren que la labor de la carrera de enfermería demanda grandes responsabilidades y en consecuencia recibe múltiples presiones, conflictos y cambios constantes (6).

La presión laboral actualmente con la epidemia mundial que actualmente estamos viviendo está afectando la salud física y mental del personal de salud de las diferentes instituciones de salud especialmente a las profesionales de enfermería. El estrés actualmente se incrementa más en las unidades de emergencia, unidad de cuidados intensivos y sala de operaciones (7).

La Organización mundial de la salud (OMS), señalo que para el año 2020 la depresión ocasionada por estrés podría llegar a ser la segunda causa de morbilidad comparado con otras enfermedades crónicas, lo que nos estaría conllevando a que las personas se estén jubilando a una edad más temprana y por consiguiente un incremento de los costos médicos a los profesionales de enfermería (8).

En el Perú, se espera una alta incidencia de estrés agotador, el mismo que sería ocasionado por agotamiento y cansancio ya sea físico o mental debido a la demanda de las labores que tienen que realizar, las angustias y el agotamiento que muchas veces va a repercutir en los pacientes (9).

En Lima, en la Provincia de Cañete, en el Hospital Rezola se observa que existe un arduo trabajo por parte de los profesionales de enfermería, en relación al cuidado de los pacientes en el área de emergencia, siendo el área de donde se encuentran el mayor porcentaje de pacientes con COVID – 19, el mismo que la demanda se ha incrementado ahora por la pandemia. Es importante y muy necesario que los profesionales de la salud y por ende los profesionales de enfermería se encuentren en óptimas condiciones para que así puedan brindar una atención de calidad a los pacientes que se encuentran hospitalizados (10).

En el Hospital Rezola de Cañete, se puede observar el desconocimiento por parte de los profesionales de la salud de cómo se origina el estrés y pueden influenciar en su desempeño laboral, es decir que no sea eficiente no brindando un cuidado de calidad a los pacientes, así como perjudicando también su entorno familiar por la falta de conocimiento de las formas y medios de ejecutar técnicas de relajación que tienen como propósito favorecer su salud.

## **Formulación del problema**

### **1.1.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021?

### **1.1.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el estrés y la dimensión capacidad cognitiva del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés y la dimensión capacidad afectiva del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés y la dimensión capacidad psicomotora del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés y la dimensión capacidad cumplimiento y responsabilidad del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021?

## **1.2. Objetivos de la investigación**

### **1.2.1. Objetivo general**

Analizar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre el estrés y la dimensión capacidad cognitiva del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021

- Determinar la relación entre el estrés y la dimensión capacidad afectiva del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021
- Determinar la relación entre el estrés y la dimensión capacidad psicomotora del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021
- Determinar la relación entre el estrés y la dimensión capacidad cumplimiento y responsabilidad del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021

### **1.3. Justificación de la investigación**

#### **1.3.1. Teórica**

La presente investigación es importante porque aportará información al obtener los resultados sobre el nivel de estrés y el desempeño laboral, puesto que el profesional de enfermería específicamente en el servicio de emergencia está en constante movimiento debido a que viene diversos casos donde los usuarios se encuentran en un estado donde su salud se encuentra comprometida.

#### **1.3.2. Metodológica**

La presente investigación servirá como antecedente para que sea utilizado en futuras investigaciones, asimismo el presente estudio es de nivel correlacional lo cual permitirá obtener resultados que puedan servir de guía a otros profesionales que sigan la misma línea de acción.

#### **1.3.3. Práctica**

El presente estudio tiene relevancia práctica porque durante las prácticas en el servicio de emergencias, debido a los momentos de adrenalina que suelen vivir el profesional de enfermería, puede influenciar en el desempeño laboral. Es por esta razón que se realizará esta investigación para poder visualizar la relación que existe entre las variables con la finalidad de que se puedan crear estrategias que garanticen un buen desempeño laboral que favorecerá a los usuarios de salud.

## **1.4. Delimitaciones de la investigación**

### **1.4.1. Temporal**

El presente estudio se efectuará durante los meses de noviembre y diciembre del 2021.

### **1.4.2. Espacial**

Se realizará en el servicio de emergencias del Hospital Rezola Cañete, Lima – Perú, 2021.

### **1.4.3. Recursos**

Se utilizarán materiales como USB, hojas, libros, etc. Como también recursos humanos tales como digitadores y encuestadores.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### A nivel internacional:

Sarsosa y Charria (2017) en Colombia realizó tuvo como objetivo “identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III”, es de tipo descriptivo, con corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 595 participantes. Los resultados mostraron que un (21.7%) tuvo un nivel alto de estrés, el 28.6% presentaba un nivel de estrés muy alto, el 15.8% nivel medio, y un 20.9% nivel alto, psicoemocionales 11.6% bajo (11).

Velásquez y Villavicencio (2016), en Ecuador, tuvo como objetivo “relacionar el nivel de estrés del personal profesional de salud con su desempeño laboral en el hospital” Luis G Dávila. Es un estudio cuantitativo, analítico, observacional de tipo transversal contó con una muestra de 120 profesionales de salud, los resultados mostraron que el 71,86% del personal posee estrés laboral y presento mayor incidencia en las enfermeras (12).

Velásquez (2015), en Argentina, tuvo como objetivo “determinar el nivel de estrés que maneja el personal de enfermería”. Realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, la muestra estuvo compuesta por 60 enfermeras de 18 a 60 años de edad, aplico un instrumento para medir la escala de apreciación del estrés, el instrumento presento validez y confiabilidad. El 70% de encuestados presenta nivel bajo de estrés, el 13% nivel medio de estrés y el 17% nivel alto de estrés (13).

Sanders (2016) en Honduras, en su estuvo como objetivo “determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital Escuela Universitario Tegucigalpa”. El estudio es correlacional, la muestra conformada por 16 enfermeras y 10 técnicos, los resultados fueron que el 84.21% presentan fatiga y dolor de cabeza, el 73.68% presentan aceleración del ritmo cardiaco y el 42.11% náuseas y vómitos (14).

Delgado (2017) en Ecuador, tuvo como objetivo “Investigar la influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los colaboradores que conforman Lubriauto La Floresta”. El método fue descriptivo, conto con una muestra fue compuesta por 69

de personas, los resultados mostraron que el estrés si incide en el desempeño laboral de los de los trabajadores de la empresa Lubriauto la Floresta de la ciudad de Ambato (15).

#### **A nivel nacional:**

Barrera (2017) en su investigación tuvo como objetivo “establecer la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Dominguez de Pomabamba”. Estudio descriptivo correlacional, la muestra fue por 71 trabajadores se aplicó un instrumento para cada variable, Existe una relación significativa entre las variables siendo validada por el coeficiente Rho de Spearman en el cual observaron el siguiente resultado igual a  $-0,683$  (16).

Torres (2018) tuvo como objetivo fue “determinar el nivel de estrés laboral y su relación con el cuidado brindado por el profesional de enfermería a pacientes quemados adultos”. Estudio no experimental de corte transversal, la muestra fue compuesta por 14 enfermeras, los resultados mostraron que el 28.57% de profesional de enfermería tienen nivel severo de estrés laboral, el 64.29% tienen moderado estrés laboral y el 7,14% tiene leve estrés laboral (17).

Medina (2018), tuvo como objetivo “determinar el nivel de estrés y sus factores relacionados en las enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia en el Hospital San Juan de Lurigancho”. Es un estudio cuantitativo, tipo descriptivo, de corte trasversal, la muestra no probabilística compuesta por 32 enfermeros. El instrumento fue el Maslach Burnout Inventory. Donde los resultados mostraron que un 53% tienen nivel medio, 25% bajo y 22% alto (18).

Chung y Salas (2018) tuvieron como objetivo fue determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros del Hospital Regional Docente de Trujillo, el estudio fue descriptivo correlacional, la muestra fue compuesta por 34 enfermeros, Donde el 47% posee estrés en un nivel bajo y 53% medio; en relación con la dimensión desempeño profesional mostraron que el 6% presentan un adecuado desempeño en sus labores, 53% un desempeño muy bueno y 41% excelente (19).

Puma (2017) tuvo como objetivo “determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017”. El método fue correlacional de corte transversal no experimental, la muestra estuvo compuesta por 108 trabajadores. Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral los resultados mostraron una rho =-0.383. prueba significativa con un (p valor=0.000) (20).

## **2.2. Base Teórica**

### **2.2.1. Estrés**

Hans Selye En 1936 define el estrés “como el conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier estímulo nocivo (incluidas la amenaza psicológica “(21).

El termino estrés deriva del latin “stringere” que cuyo significado es empujar, estrechar, oprimir. El pionero en las investigaciones del problema del estrés fue el medico fisiólogo Selye fue aproximando la noción de “stress” a todo lo que se encuentra en el entorno de la vida significa, con el siguiente concepto: “la ausencia de stress significa muerte mientras que la vida está hecha de una balanza oscilando entre Eutres (placer) versus Distrés (angustia)” (22).

Lazarus y Folkman describen al estrés refiriéndose a las interrelaciones que se presenta en el ser humano en relación con su contexto el cual se encuentra. Siendo percibida por la persona como algún evento que pone en riesgo su vida (23).

Según Gonzales y Landero señalan que en relación a la teoría transaccional de propuesta por Lazarus, refiere que las personas presentan estrés, en ocasiones cuando ve que su vida se halla en peligro o va en contra de sus objetivos, expectativas donde muchas veces la persona se involucra tanto que va creando tensión en ellos, a lo que se le puede denominar que es un evento estresante (24).

A su vez, Cotrina concuerda con la opinión de T. Holmes y Rahe: “El estrés es un estímulo, suceso vital, que provocan diversas reacciones ya sean psicológicas, fisiológicas o de ambos tipos que hace que la persona se haga vulnerable al estrés” (25). Todo esto dependera en las circunstancias en que se encuentre la persona, las misma que pueden repercutir en distintos síntomas; siendo múltiples causas que causan el estrés en el centro de trabajo que laboran las personas, en este caso

cabe señalar que la que más resalta es el temor ante lo que no se conoce, en otras palabras, a lo desconocido (26).

Los cambios que se producen son especialmente en: la conducta; la comprensión de conformidad, busca el bienestar, en prevenir los accidentes y también en prevenir la injusticia b) los Cognitivos: necesitan mínima atención c) fisiológicos, generalmente comprende problemas cardiovasculares (27).

Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades (28).

En el año 1981, 1982, Maslach y Jackson; señalaron considera que el estrés laboral son diversas actitudes y sentimientos dado de forma negativos hacia su entorno (todos los que las rodean), perjudicando sus actividades diarias como profesional” es considerado como un síndrome tridimensional en la cual considera el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal de la persona o sujeto (29).

Piñeiro manifiesta que el estrés es “una tensión nerviosa y emocional que surge como una respuesta inespecífica siendo un proceso que involucra al organismo con el medio, quiere decir que es una situación donde los profesionales de salud tengan sobre carga de trabajo, y su interacción con los pacientes puede desencadenar agotamiento, ansiedad, mal carácter, nerviosismo etc.”. (30).

Desde el punto de vista, anterior se sostiene que, en las carreras de la salud, es frecuente que tengan estrés, pero no solo los afecta a ellos, sino también afecta a las personas o usuarios que están bajo su cuidado 31).

### **2.2.2. Estrés Laboral**

Es estrés laboral viene a ser la exposición o los eventos estresantes dentro del área de trabajo, por ejemplo, la llamada de atención genera estrés si el estrés no es manejable adecuadamente por la persona puede llegar a poner en riesgo su propia vida (32).

El estrés laboral generalmente es causado por las diversas obligaciones que se le otorga a las personas dentro de su centro de trabajo, en el caso de los profesionales

de enfermería el estrés se puede originar por el cuidado adecuado que se le debe dar al usuario. Por otro lado, también existen aspectos éticos que siempre deben ser considerados para evitar tener estrés (33).

Asimismo, se dice que los trabajos dentro de las diferentes áreas de un hospital son estresantes sobre todo en el área de emergencias. Donde los minutos se vuelven relevantes para salvar vidas mediante los cuidados adecuados dados por el profesional de enfermería (34).

### **2.2.3. Dimensiones del estrés**

Asimismo, se tiene tres dimensiones del estrés tales como agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y por último como tercera dimensión se tiene la realización personal esto hechos a (35).

#### **El agotamiento emocional**

Es caracterizado por una sensación de cansancio en el centro donde desempeña sus labores donde al ver que no puede ayudar en más a los usuarios de salud tiene sentimientos de culpabilidad tristeza. Es por ello que De la Gándara, señala que la falta de energía es sinónimo de agotamiento emocional, esto ocurre cuando se desenvuelven en lugares donde todo el tiempo se encuentran al límite, ocasionando desgaste emocional, por consiguientes ¿es la sobrecarga de esfuerzo físico o mental que puede llegar a padecer el usuario (36).

Otros autores sostienen que estrés laboral se origina cuando existe una sobrecarga laboral llegando a perjudicar el organismo de los usuarios, es cuando como respuesta se le exige al cuerpo a seguir trabajando, la sobrecarga laboral junto con las responsabilidades que posee el profesional de enfermería tales como la economía la familia, entre otras cosas pueden desencadenar problemas a nivel fisiológico que manifiestan como depresión y ansiedad (37).

Por otro lado, Maslach y Pines señala que el “agotamiento emocional al excesivo esfuerzo físico junto a la sensación emocional, debido a continuas interacciones que los trabajadores mantienen entre ellos y con sus clientes” (38).

## **Despersonalización o Cinismo**

Refleja la actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo y el valor o significación que se le pueda conceder, representa igualmente una actitud defensiva ante las agotadoras demandas provenientes del trabajo (39).

Asimismo, los estados de ánimo cambiasen por el motivo de encontrarse sensible ante la presión, es común que le echen la culpa a los demás por sus sentimientos causado por frustraciones (40).

De la Gándara, manifiesta “el cinismo es un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, con un distanciamiento emocional, irritabilidad y rechazo de los mismos”, también manifiesta que la mentira y el hecho de ser deshonesto desacredita al profesional es perjudicial para el entorno y para los usuarios de salud (41).

Para Maslach y Pines señala que es un “Desarrollo de respuestas cínicas hacia los clientes y actitudes negativas e indiferentes hacia el entorno laboral”. Un claro ejemplo es cuando no brindan una buena atención tanto como al usuario como a sus familiares (42).

## **Realización personal**

Quevedo, señala que es “sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, entre las demandas excesivas y su capacidad para atenderlas” (43).

## **Factores de riesgo para el estrés**

Diversos factores originan el estrés; tales como las responsabilidades familiares. El estar en contacto con muchos pacientes, la responsabilidad, la falta de descanso, la inestabilidad en los horarios, eventos violentos con el profesional de enfermería pueden causar estrés (44).

Centrando el estudio en el personal de enfermería encontramos que el Consejo Internacional de enfermería, aborda el estrés en el trabajo y la amenaza que supone para la salud, Asimismo, las causas de estrés se centran en las condiciones

laborales, relaciones en el trabajo, el conflicto y la ambigüedad, estructura, ambiente de organización, la superposición trabajo familia: falta de tiempo y expectativas contrapuestas y la naturaleza del puesto de trabajo (45).

Es por lo antes mencionado que se debe tener en cuenta que la ansiedad junto con la sobre carga laboral afecta la salud mental de las enfermeras generando así estrés. Es por ello que el hecho de cuidar usuarios con diagnóstico de COVID-19 durante toda la pandemia desde que se inició las profesionales de enfermería están en las diferentes trabajando para poder salvar vidas pese al maltrato continuo observado por los familiares de los usuarios (46).

#### **2.2.4. Estrés laboral de enfermería en área crítica: emergencia.**

En el área de emergencia es necesario que este una persona a cargo, debe capacitar al personal de forma sencilla para lograr que aprendan (47).

Es fundamental que el profesional de enfermería esto lo más tranquilo posible para poder utilizar sabiamente el tiempo, puesto que los primeros segundos son esenciales para poder salvar vidas (48).

El cuidado por parte del profesional de enfermería en el área de emergencias es esencial porque deben tomar decisiones efectivas en poco tiempo porque debe actuar de forma rápida (49).

### **Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es definido como “acción y efecto de desempeñarse” “realizar las funciones a las que se está obligado”, otros autores señalan que es la “acción de desempeñar” y desempeñar “cumplir, ejercer” (50).

De acuerdo a Montejo sostiene que “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa” (51).

A su vez, Chiavenato (2000), sostiene que “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la

organización”. Sostiene que favorece la salud mental cuando se sientes protegidos es decir que los toman en cuenta (52).

Balderas señala que es “importancia de reconocer que la ejecución de las actividades profesionales de los gerentes de enfermería ha de reflejar el conocimiento, las habilidades, destrezas, liderazgo, autonomía, responsabilidad compartida, toma de decisiones, identidad profesional, los cuales son elementos fundamentales para optimizar la prestación de los servicios en enfermería” (53).

Bittel, señala que “el desempeño es influenciado por las expectativas del empleado sobre el trabajo y sus actitudes hacia los logros.” Es por ello que si son motivados para que puedan velar por el bienestar de los usuarios de salud (54).

Milkovich y Boudrem señalan que “las habilidades, necesidades y cualidades se interactúan en el trabajo y la organización produciendo comportamientos que puedan tener cambios y afectar los resultados en la institución” (55).

#### **2.2.5. Dimensiones de desempeño laboral**

Las dimensiones conforman al instrumento que se va a aplicar para que no los pacientes con la finalidad de irse (56).

##### **Capacidad cognitiva**

Las primeras referencias teóricas sobre las habilidades cognitivas (cognitive skills) y habilidades para pensar (thinking skills) aparecieron en el mundo anglosajón durante la década de los cincuenta (57).

Según Urbina y Barazal, en su investigación dicen que “el conocimiento de un profesional que ha sido instruido verificados y su aptitud y experiencia ha sido demostrado” (58).

##### **- Desempeño**

Es rendimiento y actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Según la academia española (59).

## - **Actitud**

Pacheco nos dice que la actitud es “un estado de predisposición mental o neuronal de preparación, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directa o dinámica sobre la respuesta del individuo a todos los objetos y situaciones con los que está relacionada”. Como podemos observar la actitud se manifiesta de acuerdo a cada persona y está ligada a las experiencias vividas, las actitudes podrían significar, para las personas con discapacidad (60).

Otros autores sostienen que la pueden surgir estrés si no cuidan bien de su salud “Es la realización de una intención o propósito.” Según la psicología, “la actitud es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias.” (61).

## - **Habilidad**

La RAE define a la habilidad como “la capacidad de alguien en desempeñar de manera correcta y facilidad una tarea o actividad determinada” (62).

### **Capacidad afectiva**

Cuando las personas sienten que son valoradas en su trabajo asimismo, es importante que las traten con cariño (63).

## - **Planificación**

Romero, define es “una acción y procedimientos requeridos para lograr objetivos y metas” (64).

## - **Comunicación**

La comunicación debe ser efectiva y debe darse para lograr tener resultados óptimos, durante el COVID muchos se han vuelto tecnológicos para poder trabajar en equipo, la comunicación siempre debe ser permanente, desde el inicio hasta el final te acompaño (65).

Es por ello que, la OMS señala a la comunicación como un factor de riesgo dentro del hospital, debido a esto determino seis medidas sencillas a las cuales denominó metas internacionales que tienen como finalidad garantizar la seguridad del usuario

de salud, como segunda meta propuesta que tienen es que las personas tengan una comunicación efectiva, que la comunicación se clara y sencilla entre la enfermera y el usuario así podrá garantizar la seguridad del mismo (66).

### **Respeto**

Según, la Real academia española (RAE), el “respeto se asocia con el acatamiento que se hace a alguien; incluye atención y cortesía” (67).

### **Capacidades psicomotoras**

Las competencias en enfermería se generan mediante actividades progresivas de aprendizaje, se centran en el trabajador, toman en cuenta el potencial que este puede tener, la creatividad y el grado de adaptación que tiene ante todo tipo de eventos, a su vez mejora la gestión del cuidado por ende mejora la calidad de atención dado por la enfermera (68).

### **Cuidados de enfermería.**

Para Nightingale, es claro que algún momento de la vida las mujeres serán enfermeras, puesto que para ella la enfermería se basa en hacerse responsable del cuidado de alguna persona. Es decir, se dedican a velar por el bienestar del paciente y de su entorno para favorecer con la pronta recuperación de las personas (69). Según Sopla, “el cuidado está vinculada a la asistencia y ayuda que se brinda a otro ser vivo” (70).

### **Administración De Medicamentos**

Según Sopla la administración de medicamentos es “toda actividad de enfermería debe realizarse bajo prescripción médica y debe enfocarla a reafirmar los conocimientos y aptitudes necesarias para aplicar un fármaco al paciente” (71).

### **Prevención de las Infecciones**

Es el acto de tomar medidas para evitar contraer infecciones, tales como el correcto lavado de manos, la manipulación correcta a la hora de preparar los alimentos contar con las vacunas (72).

## **Responsabilidad**

Es cuando una persona cumple con las obligaciones que le competen, a su vez se hallan comprometidas en las tomas de decisiones en la asignación que le hayan otorgado. También viene a ser el que muestra una persona cuando está a cargo de alguna cosa o de una persona (73).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

**Hi:** Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.

**H0:** No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.

#### **Hipótesis específicas**

**Hi1:** Existe la relación entre el estrés y la dimensión capacidad cognitiva del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.

**H01:** No existe la relación entre el estrés y la dimensión capacidad cognitiva del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.

**Hi2:** Existe relación entre el estrés y la dimensión capacidad afectiva del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.

**H02:** No existe relación entre el estrés y la dimensión capacidad afectiva del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.

**Hi3:** Existe la relación entre el estrés y la dimensión capacidad psicomotora del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.

**H03:** No existe relación entre el estrés y la dimensión capacidad psicomotora del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.

**Hi4:** Existe relación entre el estrés y la dimensión capacidad cumplimiento y responsabilidad del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.

**H04:** No existe relación entre el estrés y la dimensión capacidad cumplimiento y responsabilidad del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.

### **3. METODOLOGÍA**

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

El presente estudio tiene como Método Hipotético - Deductivo, es decir, empieza por la observación de algo que ocurre para luego llegar a realizar a formulación del problema basado en un proceso deductivo mediante una teoría. Es por ello que basándose en la teoría se procede a plantear la hipótesis (74).

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

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, en vista que se medirán las variables numéricamente, Asimismo se caracteriza por la recolección de datos donde busca para probar hipótesis alterna o en algunos casos puede ser nula, se hacen uso de datos estadísticos descriptivos e inferenciales (75).

#### **3.3. Tipo de la Investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada porque se utilizarán teorías a fin de investigar y dar sustento a las variables de estudio y resolver un problema situacional concreto entre las variables: estrés y desempeño laboral, cuyo propósito es resolver o dar la solución a un problema mediante preguntas específicas (76).

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

La investigación presenta un diseño no experimental, puesto a que en ningún momento se manipulara las variables de estudio, es de corte transversal porque los datos obtenidos serán recolectados en un solo tiempo y espacio y es correlacional. Porque permitirá mediante los resultados describir si existe o no relación entre las variables de estudio (77).

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

La población estará conformada por 41 profesionales de enfermería que desempeñan sus labores en el servicio de emergencia del Hospital Rezola - Cañete.

## **Muestra.**

No se hallará muestra, debido a que se trabajará con toda la población.

## **Muestreo**

El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia, considerando criterios de inclusión y exclusión

**Criterios de Inclusión** Profesional de enfermería con vínculo contractual o nombrado. Profesional de enfermería de ambos sexos Profesional de enfermería labore en el servicio de emergencia del Hospital Rezola - Cañete. Profesional de enfermería que de forma voluntariamente participen en la investigación.

## **Criterios de exclusión**

Profesional de enfermería que se encuentre de vacaciones o de licencia durante la aplicación del instrumento en el servicio de emergencia del Hospital Rezola - Cañete. Profesional de enfermería que no labore en el servicio de emergencia del Hospital Rezola - Cañete.

Profesional de enfermería que no acepte participar en la investigación.

## **3.6. Variables y operacionalización**

### **3.6.1. Variables de estudio**

- **Primera variable:** Estrés
- **Segunda variable:** Desempeño laboral

### **Definición conceptual de la primera variable:**

El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso. El estrés es la reacción de su cuerpo a un desafío o demanda, medible a través de las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización, realización personal (78).

**Definición operacional de la primera variable:**

El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional del personal de enfermería que se encuentra en el servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete, el cual tiene las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización o cinismo, realización personal; el cual será medido con el cuestionario de estrés laboral percibido por enfermeras en el servicio de emergencias.

**Definición conceptual de la segunda variable:**

El desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona se medirá a través de las dimensiones capacidad cognitiva, capacidad efectiva, capacidad psicomotora (79).

**Definición operacional de la segunda variable:**

El desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra el personal de enfermera que se encuentra en el servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete, el cual tiene las dimensiones capacidad cognitiva, capacidad afectiva, capacidad psicomotora, cumplimiento; el cual será medido con el cuestionario desempeño laboral percibido por el personal de enfermera en emergencias.

### 3.6.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NÚMERO DE ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES FINALES
Estrés en el profesional de enfermería.	El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional del personal de enfermería que se encuentra en el servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete, el cual tiene las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización o cinismo, realización personal; el cual será medido con el cuestionario de estrés laboral percibido por enfermeras en el servicio de emergencias.	Agotamiento emocional	Se emociona cuando llega a su centro de trabajo en el servicio de <u>emergencia</u>	1	ORDINAL	ALTO MEDIO BAJO
			Suele descansar sus ocho horas antes de ir a trabajar	2		
			Se incomoda cuando su relevo llega tarde durante el turno	3		
			Siente que lo exigen mucho en sus labores de emergencias	4		
			Suele trabajar en el servicio de <u>emergencia</u> hasta sentirse agotado	5		
			Suele realizar actividades pendientes que dejaron sus colegas	6		
			Cuando usted hace guardia nocturna siente que rinde más de lo normal	7		
		Despersonalización	Para usted es difícil terminar sus labores cuando hay muchos <u>pacientes</u>	8	ORDINAL	ALTO MEDIO BAJO
			Usted cree que la muerte del paciente le atrasa en sus labores	9		
			Cuando sucede algo inesperado y tiene que quedarse se incomoda	10		
			Cuando el paciente le pide orar usted le ignora	11		
			Se ha vuelto más insensible con los pacientes desde que ejerzo ésta profesión	12		
			A Usted le preocupa lo que le ocurre a los pacientes	13		
			Usted controla sus emociones en su centro laboral	14		
		Realización personal	Usted cree que el carácter del paciente cambia tu actitud en su <u>atención</u>	15	ORDINAL	ALTO MEDIO BAJO
			Usted siente frustración cuando no puede terminar las funciones designadas en su área	16		
			Tiene temor en realizar algunos procedimientos nuevos que le <u>designan</u>	17		
			Usted toma decisiones en situaciones difíciles sin consultar a su jefe de área.	18		
			Usted se adelanta a los hechos cuando un paciente tiene un signo de <u>alarma</u>	19		

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NÚMERO DE ITEMS	ESCALA DE MEDICION	VALORES FINALES
Desempeño laboral en el profesional de enfermería.	El desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra el personal de enfermera que se encuentra en el servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete, el cual tiene las dimensiones capacidad cognitiva, capacidad afectiva, capacidad psicomotora, cumplimiento; el cual será medido con el cuestionario desempeño laboral percibido por el personal de enfermera en emergencias.	Capacidad cognitiva	En las capacitaciones de actualización que organiza la institución, Usted asiste.	1	ORDINAL	ALTO MEDIO BAJO
			Usted asume con facilidad las nuevas funciones que se le delegan repentinamente.	2		
			Usted recibe reconocimiento en su centro de trabajo por cumplir con sus funciones	3		
			Cuándo a Usted le designan un cargo de su servicio realiza más labores de lo que le corresponde	4		
			Usted suele disponer más tiempo de sus horas de trabajo sin ser remuneradas	5		
			Usted tiene iniciativa como preparar capacitaciones alusivas al área de emergencia	6		
			Usted asiste con el equipo a realizar labores oportunas en el área de emergencia	7		
			Usted realiza actividades en forma automática en el área de emergencia	8		
		Capacidad Efectiva	Usted suele planificar sus actividades en su trabajo	9	ORDINAL	ALTO MEDIO BAJO
			Las doce horas de trabajo suele alcanzar para culminar sus labores en su área	10		
			Usted suele pasar conversando mucho tiempo con sus pacientes	11		
			Antes de realizar cualquier procedimiento suele explicar usted a sus pacientes	12		
			Usted suele aceptar las decisiones del paciente	13		
			Usted termina los trabajos pendientes de sus colegas de turno	14		
		Capacidad Psicomotora	Realiza el lavado de manos antes de efectuar un procedimiento	15	ORDINAL	ALTO MEDIO BAJO
			Usted antes de realizar cualquier procedimiento se coloca los guantes	16		
			Si se ha extraviado la receta médica usted aplica el medicamento al paciente.	17		
			Usted suele respetar la administración de medicamentos según la indicación médica	18		
			Usted cumple con las medidas de bioseguridad en el servicio de emergencia	19		
			Usted aplica estrategias para la prevención de enfermedades intrahospitalarias	20		
		Capacidad Cumplimiento	Usted sería capaz de tomar decisiones o realizar un procedimiento cuando un paciente este inconsciente v no tiene familiar.	21	ORDINAL	ALTO MEDIO BAJO
			Usted cumple con los protocolos establecidos en el área de emergencia	22		

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

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica para recolectar datos a utilizar será la encuesta, la cual será llenada dentro de horario laboral y el tiempo que se dará para el respectivo llenado de cada cuestionario será de 20 minutos aproximadamente. Para ello, se explicará de forma previa el proceso de llenado y respuesta del cuestionario para evitar sesgos en las respuestas.

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

##### **Cuestionarios para medir el estrés laboral:**

Cuestionario para responder el nivel de estrés laboral se ha utilizado el Cuestionario NSS (The Nursing Stress Scale) que fue traducido por Escribá V. y Más P., que ha tenido dos partes, en la primera con cinco preguntas para datos laborales y personales del profesional de enfermería. El siguiente con 24 preguntas, las respuestas estaban de acuerdo al puntaje: Nunca: 0 puntos; A veces: 1 punto; Frecuentemente: 2 puntos; Muy Frecuentemente: 3 puntos. Con las respuestas del cuestionario, se sumó los ítems con valores asignados, se tuvo puntaje total entre 0 y 72 puntos. Las puntuaciones fueron de 3 categorías de medición.

Nivel alto: 49 – 72 puntos, Nivel medio: 25 – 48 puntos, Nivel bajo: 0 – 24 puntos.

##### **Cuestionario para medir el desempeño profesional:**

Se usó el cuestionario de ficha de observación que no fue participativa en evaluación de los desempeños laborales de los profesionales de enfermería, modificado y adaptado por Ticona y Ramos, que constaba de por dos partes, dato general con 21 preguntas de 5 alternativas: Nunca, A Veces, Frecuentemente, Muy Frecuentemente y Siempre. Parámetro de medición valor del enunciado: Nunca: 1 punto, A veces: 2 puntos, Frecuentemente: 3 puntos, Muy frecuentemente: 4 puntos, Siempre: 5 puntos.

Las puntuaciones fueron de 5 categorías de medición: Desempeño no Aceptable: 0 – 21 puntos, Desempeño Regular: 22 – 43 puntos, Desempeño Bueno: 44 – 65

puntos, Desempeño Muy Bueno: 66 – 87 puntos, Desempeño Excelente: 88 – 105 puntos.

### **3.7.3. Validación**

Según Hernández, define la validación como el grado en que el instrumento permite medir la validez, en la cual concluye que la validez del instrumento se encuentra relacionada directamente con el objetivo del estudio (80).

Los instrumentos fueron validados en la investigación por tres juicios de expertos, obteniendo 89%, 90% y 95%, el cual se valoraron se aplicabilidad.

### **3.7.4. Confiabilidad**

Según Hernández, en el año 2013 refiere: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales o similares dentro de un rango razonable” (81).

El instrumento se encuentra validado por Escribá V. y Más P., en su publicación La versión castellana de la escala “The nursing stress, cuya confiabilidad fue del 0.92 y para el desempeño laboral fue validado por Ticona y Ramos, cuya confiabilidad fue del 0.89 (82).

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

Para poder aplicar los instrumentos se tendrá que coordinar con el Director del Hospital Rezola con la finalidad de contar con la accesibilidad. Después de ello se coordinará con la jefa de enfermeras encargada del servicio para establecer las fechas donde se aplicará la encuesta

Una vez pactada las fechas, se procederá a encuestar, teniendo en cuenta la presentación de la investigadora, luego se indicará el objetivo del presente estudio, después se entregará el consentimiento informado para que pueda ser llenado de forma correcta, se le dará los cuestionarios a cada participante. Al concluir el llenado de los instrumentos se procederá a realizar una rápida revisión de estos.

Al finalizar con la recolección de los cuestionarios, serán vaciados a una base de datos, donde serán codificados, posterior a ellos se obtendrán los resultados los

cuales serán mostrados mediante tablas de frecuencia y porcentajes se presentarán mediante gráficos elaborados por el programa Excel.

Respecto a la parte estadística inferencial (Normalidad, Prueba de hipótesis y Correlación de variables) se utilizará el programa SPSS versión 25, donde se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman (83).

### **3.9. Aspectos éticos**

Es importante que los trabajos de investigación cuenten con aspectos éticos, es por ello que el presente trabajo conto con los siguientes:

**Autonomía:** Todos los profesionales de enfermería que participaran en el presente estudio lo hicieron de forma voluntaria, se les explico detalladamente el objetivo del estudio y aceptaron a ser parte de la realización de este.

**Confidencialidad:** todos los datos obtenidos serán llenados de forma anónima, serán usados específicamente para fines de investigación en este caso para conocer más sobre la relación que existen entre las variables estrés y desempeño laboral.

**Beneficencia:** Todas las participantes se beneficiarán con el presente estudio puesto que, los resultados les permitirán a las autoridades encargadas buscar estrategias que les ayude a cómo manejar el estrés y mejorar también el desempeño laboral.

**No maleficencia:** Durante todo el tiempo en que se ejecutara el presente estudio no abra eventos que puedan ocasionar algún tipo de daño o malestar a los participantes de la investigación.

**Justicia:** todos los participantes del presente estudio tuvieron las mismas oportunidades de formar parte del estudio, sin hacer ningún tipo de distinción ya sea por credo o costumbres.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021																			
	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación de título	x	x																		
Elaboración del problema de estudio: planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación y las delimitaciones de la investigación.			x	x	x	x	x	x												
Elaboración del marco teórico del estudio: antecedentes, base teórica y formulación de hipótesis.									x	x	x	x								
Elaboración de la metodología del estudio: método de investigación, enfoque de investigación, tipo de investigación, diseño de investigación, población, variables y Operacionalización, técnica e instrumentos de recolección de datos, plan de procesamiento y análisis de datos y aspectos técnicos.													x	x	x	x				
Elaboración de aspectos administrativos del estudio: cronograma de actividades y presupuesto.														x	x	x				
Elaboración de las referencias del estudio: revisión bibliográfica, anexos, matriz de consistencia.					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
Aprobación del proyecto																	x			
Sustentación de proyecto																		x		

## 4.2. Presupuesto

RECURSOS	2021					TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	
Internet	S/. 65	S/. 65	S/. 65	S/. 65	S/. 65	S/. 325.00
Laptop						S/. 1500.00
USB						S/. 30.00
Lapiceros	S/. 1				S/. 1	S/. 2.00
Hoja bond A4					S/. 6	S/. 6.00
Fotocopias					S/. 10	S/. 10.00
Impresiones					S/. 50	S/. 50.00
Espiralado					S/. 10	S/. 10.00
Movilidad	S/. 20	S/. 20	S/. 20	S/. 20	S/. 30	S/. 110.00
Alimentos	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 400	S/. 480.00
Llamadas	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 150.00
<b>TOTAL</b>						S/. 2673.00

## 5. REFERENCIAS

1. OMS. Directrices para ayudar a los países a mantener los servicios sanitarios esenciales durante la pandemia del COVID – 19, [Online]; 2020 [citado 10 setiembre 2020] disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/30-03-2020-who-releases-guidelines-to-help-countries-maintain-essential-health-services-during-the-covid-19-pandemic>.
2. MINSA, Guía Técnica para el cuidado de salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID – 19, [Online]; 2020 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>.
3. OIT, Estrés laboral, [Online]; 2016 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v83n1/1609-7394-rnp-83-01-51.pdf>.
4. Pimenta A., Da Silva E. Stress, coping (enfrentamiento) y salud general de los enfermeros que actúan en unidades de terapia intensiva y problemas renales. Rev. [Revista en línea]. Brasil 2004 [Acceso 10 setiembre 2020] ;3(1). Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/589/611>
5. Lozano A. Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. [Online]; 2020 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14956/2E%20611.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Reyes S., Morillas A. Estrés y calidad del cuidado de enfermería en el paciente en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz. Tesis para optar el título de segunda especialidad. Universidad Nacional de Trujillo. [Online]; 2019 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <http://www.dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/793>.
7. Cremades J. Repercusión del estrés laboral sobre la atención de Enfermería. Tesis doctoral. España Universidad de Alicante; [Online]; 2016 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis\\_cremades\\_puerto.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf)

8. OMS. Prevención del suicidio un instrumento para el trabajo. [Online]; 2006 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: [https://www.who.int/mental\\_health/prevention/suicide/resource\\_work\\_spanish.pdf](https://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/resource_work_spanish.pdf).
9. Solís R. Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú, [Online]; 2017 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832017000300003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000300003).
10. Almeyda M. Síndrome de burnout: características y factores asociados en personal de salud del Hospital Rezola de Cañete, enero 2021.[online]2021[Acceso 10 de julio-del 2021.] Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3802/ALMEYDA%20CARBAJAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Sarcosa K., Charria V. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali. Rev. Universidad y salud. [Revista en línea]. Colombia 2017. [Acceso 10 setiembre 2020]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>.
12. Velásquez F., Villavicencio D. “Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016. [tesis para optar el título de médico cirujano]. Ecuador. Universidad Católica de Ecuador. [Online]; 2020 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en:<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
13. Velásquez L. Nivel de estrés en el personal de enfermería en el hospital regional de Occidente[tesis para optar el título de licenciado en psicología], Guatemala, Universidad Rafael Saldivar, [Online]; 2017 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/22/Velasquez-Luz.pdf>.

14. Sanders S. "Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos hospital escuela universitario, Tegucigalpa, Honduras. enero - marzo 2016" [tesis para optar el grado de maestro en administración en salud]. Nicaragua, Universidad Nacional autónoma de Nicaragua, [Online]; 2016 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/154177865.pdf>.
15. Morales R., Delgado A. El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua [tesis para optar el título de psicóloga industrial]. Ecuador. Universidad Técnica de Ambato. [Online]; 2017 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25020/1/DELGADO%20GUERRERO%20ADRIANA%20CAROLINA%201803601077.pdf>.
16. Barrera T. Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017 [tesis para optar el grado de maestro en gestión de los servicios de salud]. Lima. Universidad Cesar vallejo. [Online]; 2020 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29596/barrera\\_lt.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29596/barrera_lt.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
17. Torres T. Estrés laboral y su relación con el cuidado que brinda el profesional de enfermería a pacientes quemados adultos de 2° y 3° grado de quemadura del servicio de quemados de un hospital del MINSA- 2017. [tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Lima. Universidad Federico Villarreal, [Online]; 2017 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: [file:///C:/Users/PC01/Downloads/UNFV\\_Torres\\_Molina\\_Tayana\\_Victoria\\_Titulo\\_Profesional\\_2018.pdf](file:///C:/Users/PC01/Downloads/UNFV_Torres_Molina_Tayana_Victoria_Titulo_Profesional_2018.pdf).
18. Medina M. Factores relacionados al estrés en enfermeras de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2018 [tesis para optar el título de especialista en emergencia]. Lima. Universidad Mayor de San Marcos. [Online]; 2020 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/>

[bitstream/handle/20.500.12672/7839/Medina\\_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://bitstream/handle/20.500.12672/7839/Medina_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

19. Chung K., Salas J. Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia– Hospital regional docente de trujillo 2018 [tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego. [Online]; 2018 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en:[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4349/1/RE\\_ENFE\\_KAROL.CHUNG\\_JENNY.SALAS\\_NIVEL.DE.ESTRES.LABORAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4349/1/RE_ENFE_KAROL.CHUNG_JENNY.SALAS_NIVEL.DE.ESTRES.LABORAL_DATOS.PDF).
20. Puma J. Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017” [tesis para optar el grado de maestro en gestión de los servicios de salud]. Lima. Universidad Cesar Vallejo. [Online]; 2017 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en:[file:///F:/2020/DRA%20TAKEMOTO/TESIS%20TRABAJOS%20EXTRAS/Puma\\_CJE.pdf](file:///F:/2020/DRA%20TAKEMOTO/TESIS%20TRABAJOS%20EXTRAS/Puma_CJE.pdf).
21. Slipàk O. Historia y Conceptos del estrés. Revista Argentina de clínica europsiquiatría, 1º parte ALCMEON 3:355-360,1991. [Online]; 1991 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en:[https://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03\\_08.htm](https://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm).
22. Domínguez R., Guerrero G., Domínguez J. Influencia del estrés en el rendimiento académico de un grupo de estudiantes universitarios. Rev. Educación y Ciencia [Revista en línea]. México 2015 [Acceso 10 setiembre 2020];4(43),31-40.Disponible en:<http://educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/article/view/313>
23. Vera M. “La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos”. México D.F.: trillas; 2003. [Online]; 2003 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en:[http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm#:~:text=Lazarus%20y%20Folkman%20\(1986\)%20definen,en%20peligro%20su%20bienestar%20personal](http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm#:~:text=Lazarus%20y%20Folkman%20(1986)%20definen,en%20peligro%20su%20bienestar%20personal).

24. Gonzales M., Landero R. Síntomas psicómaticos y teoría transaccional del estrés. Ansiedad y estrés. [Online]; 2006 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <http://www.monica-gonzalez.com/2006%20teoria%20transaccional%20sx.pdf>.
25. Cotrina C. Nivel de estrés y mecanismo de afrontamiento de los estudiantes de quinto año de enfermería Universidad Nacional De Cajamarca. [ tesis para optar grado de licenciada]. Cajamarca: Universidad Nacional De Cajamarca; 2014.
26. Gonzales M., Landero R. Síntomas psicomaticos y teoría transaccional del estrés. Ansiedad y estrés. [Online]; 2006 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://www.monica-gonzalez.com/2006%20teoria%20transaccional%20sx.pdf>.
27. Ivancevich J., Matteson M. Stress and work: A managerial perspective Glenview, Ill: Scott, Foresman. [Online];2002 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://www.worldcat.org/title/stress-and-work-a-managerial-perspective/oclc/756459866>
28. Leka S., Griffihts A., Cox T. La organización del trabajo y el estrés. Reino unido. [Online]; 2004 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf).
29. Bernaldo M., Labrador F. Evaluación del estrés laboral y Burnout en los servicios de urgencia extrahospitalaria. [Online]; 2007 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/337/33717060005.pdf>.
- Bernaldo de Quirós-Aragón, Mónica; Labrador-Encinas, Francisco Javier
30. Román J., Gelpi J., Cano A., Romero C. Cómo Combatir el estrés laboral. Madrid: Editorial; y Producción Arteamina, [Online]; 2009 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://es.calameo.com/read/000258907b843e51d23c8>.

31. Piñeiro M. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: [Online]; 2009 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://doi.org/10.6018/eglobal.12.3.154611>.
32. DHHS (NIOSH) publicación N° 99-101. El estrés en el trabajo. España. [Online]; 1999 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: [https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101\\_sp/default.html](https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/default.html).
33. Lepidou M., kadda O., Argyriou G., Nestor A., Marvaki K., Hassioti G., Nanas S. Ethical dilemmas as a source of stress among doctors and nurses in the intensive care unit. Rev Nosileftiki [Revista en Linea]; 2012 [citado 10 setiembre 2020]; 51 (2): 187-194. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>
34. Blandin J., Martínez D. Estrés Laboral y Mecanismos de afrontamiento: su relación en la aparición del síndrome de Burnout en médicos residentes del Hospital Militar "Dr. Carlos Arvelo". Archivo venezolano de Psiquiatría y Neurología. 2005.
35. De la Gandara J. Estrés y trabajo: el síndrome de Burnout. [Online]; 1998 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://www.casadellibro.com/libro-estres-y-trabajo-el-sindrome-del-burnout/9788489612372/643979>.
36. Abreu F. Síndrome de Agotamiento Emocional en profesionales de la unidad de cuidados intensivos. Volumen 11 N° 4. Venezuela, [Online]; 2011 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/904/90421972006.pdf>.
37. Sierra M. La despersonalización: aspectos clínicos y neurobiológicos [Online]; 2008 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/904/90421972006.pdf>
38. Montoya P., Moreno S. Relación entre síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y engagement Psicología desde el C

39. Marsollier R. La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. [Online]; 2008 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10401/6175>
40. Moreno B., Rodriguez R., Escobar E. La evaluación del Burnout profesional factorialización del MBI –GS. Un análisis preliminar. Madrid. 2001. [Online]; 2006 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <http://www.integraorg.com/wpcontent/docs/La%20Evaluacion%20del%20Burnout%20Profesional.pdf>.
41. Torrades S. Estrés y Síndrome Burnout: definicion ; 2007 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://www.casadellibro.com/libro-estres-y-trabajo-el-sindrome-del-burnout/9788489612372/643979>.
42. Montoya P., Moreno S. Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement Psicología desde el Caribe, Colombia, [Online]; 2012 [citado 10 setiembre 2020] Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/213/21323171011.pdf>.
43. Quevedo H. La realización personal y la creatividad del estudiante de diseño arquitectónico I de la universidad César Vallejo de Trujillo en el ciclo 2016-II. [Tesis maestría]. [Trujillo - Perú]: Universidad César Vallejo. 2018.
44. Fuentes J., Quevedo M., Velasco C., Sánchez A., Sanchez A. Delgado C, Yela J. El síndrome del "Burnout": estudio empírico en profesores de enseñanza primaria. España. Revista Electrónica de la Federación española de Asociaciones de Psicología, 1997 Vol. 2. [Online]; 1998 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=301218>.
45. Consejo Internacional de Enfermería. El CIE insta a los gobiernos a actuar para poner fin a las agresiones hacia las enfermeras en un momento en el que su salud mental y su bienestar ya están amenazados por la pandemia de COVID-19. [Online]; 2020 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://www.icn.ch/es/noticias/el-cie-insta-los-gobiernos-actuar-para-poner-fin-las-agresiones-hacia-las-enfermeras-en-un>

46. Mamani A., Obando R., Uribe A., Vivanco M. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. Perú. [Online]; 2007 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: [https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article /view/543](https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543)
47. Gren E. Enfermería en la unidad de urgencias. Guía para la atención integral de paciente. México DF editorial Limusa. A 1991.
48. Diccionario Enciclopédico Larousse: Editorial océano; [Online]; 2005 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: [http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/ enf/article/view/823/155](http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823/155).
49. Dpto. de Dirección Científica Educacional. Tomado del artículo: Consideraciones acerca del desempeño profesional de los directivos educacionales y el esfuerzo por su perfeccionamiento continuo. Su evaluación. Soporte Digital. La Habana: Instituto Superior Pedagógico "Enrique J. Varona"; [Online]; 2006 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: [http://www.revenfermeria.sld.cu/index. php/enf/article/view/823/155](http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823/155).
50. Jurupe N., Mollán J., Quispe S. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de Enfermería en el periodo trans operatorio en un Hospital de Lima Metropolitana. Universidad peruana Cayetano Heredia, facultad de Enfermería; [tesis Licenciatura]. Lima - Perú: 2018. [Acceso 20 de diciembre 2020]. Disponible en: <https://bit.ly/2KDm83W>
51. Montejo A. Evaluación del desempeño laboral, Tabasco. [Online]; 2009 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <http://148.204.210.204/revistaupiicsa/50-51/50-51-2.pdf>.
52. Chiavenato I. Administración de recursos humanos, Ed. Mc Graw Hill. Colombia. 1999
53. Balderas M. Administración de los servicios de enfermería. México. 1995.
54. Romero F., Urdaneta E: Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas junio 2009; [Online]; 2009 [citado

- 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>.
55. Revista Negotium Ciencias Gerenciales. [Online]; 2008 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <file:///C:/Users/user/Downloads/DialnetClima Organizacional Y Desempeno Laboral Del Personal Emp-2573481.pdf>.
56. Pedraza E., Amaya G., Conde, M, Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales (Ve) [Internet]. 2010 [Acceso 10 de setiembre del 2021](3):493-505. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
57. Capilla M. Habilidades cognitivas y aprendizaje significativo de la adición y sustracción de fracciones comunes. Cuadernos de Investigación Educativa [Internet]. 2016 [Acceso 10 de setiembre del 2021];7(2):49-62. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=443649571004>
58. Urbina O., Barazal A. Revista cubana escuela nacional de salud pública 2001 [Online]; 2001 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v16n2/ems06202.pdf>.
59. Pérez J., Merino M. definición de desempeño laboral. [Online]; 2017 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://definicion.de/desempeno/>.
60. Pacheco F. Actitudes. Eúphoros, [Online]; 2002 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://dialnet.uniroja.es/ejemplar/111456>.
61. Fernández E. [Online]; 2006 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos34/planificacion/planificacion.shtml>.
62. Raffino A. Concepto de habilidades. Argentina [Online]; 2018 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://concepto.de/habilidad2/#ixzz613PAaA4Q>.
63. Espinosa A., Gibert M., Oria M. Glosario de términos de la Educación Avanzada. La Habana: CENESEDA, ISPVJV; [Online]; 1995 [citado 10

- setiembre 2020]. Disponible en:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2016/cnf161j.pdf>.
64. Escalante E., Repetto A., Mattinello G. Exploración y análisis de la actitud hacia la estadística en alumnos de psicología. [Online]; 2012 [citado 10 setiembre 2020]. *Liberabit*, 18(1), 15-26. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272012000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272012000100003&lng=es&tlng=es).
65. Fernández J. [Online]; 2008 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos34/planificacion/planificacion.shtm>.
66. Revista desarrollo personal y laboral ; titulado el respeto [en línea]; ed.33 disponible en: <https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/29e3a524-2b61-4228-afeaea858bc4ee87/33.pdf?MOD=AJPERES&CVID=11Ew55E>
67. Alba A., Fajardo G., Tixtha L., Papaqui J. La comunicación enfermera paciente en la atención hospitalaria. México. [Online]; 2012 [citado 10 setiembre 2020]. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene123d.pdf>
68. Yañez R., Valenzuela S. Conductas críticas para experimentar confianza en el liderazgo de enfermería en un hospital de alta complejidad Aquichan. [Online]; 2013 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/741/74128688009.pdf>.
69. Calderón M. Competencias genéricas en enfermeras/os tituladas/os de la Universidad Arturo Prat, sede Victoria, 2010. Cienc. enferm. [Internet]. 2012 Abr [citado 2021 Jul 28] ; 18( 1 ): 89-97. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532012000100009&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532012000100009&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532012000100009>.
70. Amaro M. Florence Nightingale, la primera gran teórica de enfermería. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2004 Dic [citado 2021 Jul 28] ; 20( 3 ). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192004000300009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192004000300009&lng=es).

71. Sopla V. Desempeño Laboral del profesional de enfermería del Hospital de apoyo “Gustavo Lanatta Lujan”, Bagua y del Hospital de apoyo “Santiago Apóstol. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, [Online]; 2018 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1288/Vidfal%20A.%20S%20opla%20Alvarado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
72. Machado F., Soares I., Rodrigues S., Gomes P., Tanferri B., Paranaguá T., Queiroz A. Administración de medicamentos: conocimiento de los enfermeros del sector de urgencia y emergencia. *Enferm. glob.* [Internet]. 2012 Abr [citado 2021 Jul 27] ; 11( 26 ): 54-69. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412012000200005&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000200005&lng=es). <https://dx.doi.org/10.4321/S1695-61412012000200005>.
73. Lisboa T., Rello J. Prevención de infecciones nosocomiales: estrategias para mejorar la seguridad de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos. *Med. Intensiva* [Internet]. 2008 Jul [citado 2021 Jul 27] ; 32( 5 ): 248-252. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0210-56912008000500006&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0210-56912008000500006&lng=es).
74. Franco M., Espinoza C., Pérez M. La responsabilidad social empresarial y su vínculo con la gestión del talento humano en las organizaciones. *Universidad y Sociedad* [en línea]; 2017 [Acceso 10 de julio del 2021] 9 (1). 114-119. Disponible en: <http://rus.ucf.edu.cu/ESTA>
75. Corona J. Apuntes sobre métodos de investigación. *Medisur* [Internet]. 2016 Feb [citado 2021 Jul 27] ; 14( 1 ): 81-83. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2016000100016&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016&lng=es).
76. Cárcamo H., Méndez P., Rebolledo C. Tendencias de los enfoques cualitativos y cuantitativos en artículos publicados en scientific library Lon line] (2009. [Acceso 10 de julio del 2021] 30(2), 179-200. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1011-22512009000200012&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512009000200012&lng=es&tlng=es).

77. Sanchez L., Sanchez N. El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. Arch. Cardiol. Méx. [revista en la Internet]. 2002 Mar [citado 2021 Jul 27] ; 72( 1 ): 08-12. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-99402002000100002&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002&lng=es).
78. Vallejo M. El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. Arch. Cardiol. Méx. [revista en la Internet]. 2002 Mar [citado 2021 Jul 27] ; 72( 1 ): 08-12. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-99402002000100002&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002&lng=es).
79. Alfonso B., Calcines M., Monteagudo R., Nieves Z. Estrés académico. Rev EDUMECENTRO [Internet]. 2015 Jun [citado 2021 Jul 27] ; 7( 2 ): 163-178. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742015000200013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000200013&lng=es).
80. Pedraza E., Amaya G., Conde M. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales, 16(3), 493-505. Recuperado en 27 de julio de 2021, de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es).
81. Hernández M., Cárdenas Lucila., Arana B., Monroy., Hernández Y., Salvador C., Construcción emergente del concepto: cuidado profesional de enfermería. Texto y Contexto Enfermagem [Internet]. 2011[acceso 12 de setiembre del 2020];20(1):74-80. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71421163009>
82. Más R, Escriba V. La versión castellana de la escala "The nursing stress scale" Proceso de adaptación transcultural. Rev. Esp Salud Pública 1998; 72(6): 529- 538.

83. Ramos N., Ticona N. Influencia del estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el hospital III. [Tesis de licenciatura]. Perú. Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa, 2016.

# **Anexos**

**ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>		
¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021?	Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.	Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021 Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.	<b>Variable 1</b> Estrés <b>Dimensiones</b> - Agotamiento emocional - Despersonalización o cinismo - Realización personal	<b>Tipo:</b> Aplicada  <b>Método:</b> Hipotético - Deductivo <b>Diseño:</b> No experimental transversal correlacional
<b>Problemas Específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>		
¿Cuál es la relación entre el estrés y la dimensión capacidad cognitiva del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021?	Establecer la relación entre el estrés y la dimensión capacidad cognitiva del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.	Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre estrés y la dimensión capacidad cognitiva del desempeño laboral en profesional de enfermería del servicio de emergencia Hospital Rezola Cañete – Perú 2021. Ho: No existe relación significativa entre el estrés y la dimensión capacidad cognitiva del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.		<b>Población:</b> Conformado por 41 profesionales de enfermería.  <b>Tipo de muestreo:</b> No Probabilístico por conveniencia.  <b>Tamaño de muestra:</b> No hubo muestra, se considerará toda la población como grupo de estudio.
¿Cuál es la relación entre el estrés y la dimensión capacidad afectiva del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021?	Establecer la relación entre el estrés y la dimensión capacidad afectiva del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.	Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y la dimensión capacidad afectiva del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y la dimensión capacidad afectiva del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.	<b>Variable 2</b> Desempeño laboral <b>Dimensiones</b> - Capacidad cognitiva - Capacidad efectiva - Capacidad psicomotora - Cumplimiento	
¿Cuál es la relación entre el estrés y la dimensión capacidad psicomotora del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021?	Establecer la relación entre el estrés y la dimensión capacidad psicomotora del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.	Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y la dimensión capacidad psicomotora del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y la dimensión capacidad psicomotora del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.		
¿Cuál es la relación entre el estrés y la dimensión capacidad cumplimiento y responsabilidad del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021?	Establecer la relación entre el estrés y la dimensión capacidad cumplimiento y responsabilidad del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.	Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y la dimensión capacidad cumplimiento y responsabilidad del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y la dimensión capacidad cumplimiento y responsabilidad del desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.		

## ANEXOS B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

### Instrumento de Recolección de datos: Estrés Laboral

Cuestionario "The Nursing Scale", elaborado por Gray-Toft y Anderson en la versión castellana Traducida por Más y Escribá.

#### I. Introducción:

1. Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )
2. Edad: \_\_\_\_\_
3. Estado civil: Soltera ( ) Casada ( ) Otros: madre soltera, divorciada, viuda ( )
4. Tiempo laborando como enfermera: De 1 a 5 años ( ) De 6 a 10 años ( ) De 11 a 15 años ( ) De 16 a 20 años ( ) > 20 años ( )

#### II. Instrucciones

A continuación, encontrará una serie de situaciones que ocurren en forma habitual en un servicio de emergencia, indique la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes durante su jornada laboral, se marcaran las alternativas NUNCA (1), A VECES (2), FRECUENTEMENTE (3), MUY FRECUENTEMENTE (4)

#### III. Contenido

N	ENUNCIADOS	1	2	3	4
1	Siente que el ambiente de trabajo es tenso.				
2	Recibe críticas de un médico.				
3	Se siente impotente cuando un paciente no mejora.				
4	Recibe llamadas de atención por parte de sus superiores.				
5	No tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras y/o auxiliares de enfermería) sobre problemas en el servicio.				
6	La muerte de un paciente le angustia.				
7	Siente presión ante las exigencias médicas.				
8	Siente miedo a cometer un error en el cuidado de enfermería en un paciente.				

<b>9</b>	No tiene ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras y/o auxiliares de enfermería) del servicio				
<b>10</b>	El médico no se encuentra presente cuando un paciente se está muriendo.				
<b>11</b>	Hay situaciones en las que está en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
<b>12</b>	Se siente insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente				
<b>13</b>	Toma decisiones sobre un paciente cuando el médico no está disponible.				
<b>14</b>	Sufre dolores de cabeza o sensación de ardor en el estómago durante su jornada laboral.				
<b>15</b>	Tiene dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros y/o auxiliar de enfermería) del servicio.				
<b>16</b>	Realiza tareas que no competen a enfermería (ej. Tareas administrativas)				
<b>17</b>	No tiene tiempo suficiente para realizar todas sus tareas de enfermería.				
<b>18</b>	El médico no se encuentra presente ante una urgencia médica.				
<b>19</b>	Conoce bien el manejo y/o funcionamiento de un equipo especializado.				
<b>20</b>	Falta personal para cubrir adecuadamente el servicio.				
<b>21</b>	No tiene tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				
<b>22</b>	Ver sufrir a un paciente le causa angustia.				
<b>23</b>	Las exigencias del equipo de salud le provocan estados de tensión y/o conducta impulsiva.				
<b>24</b>	Pasar temporalmente a otro servicio por falta de personal le provoca irritabilidad y/o molestias				

Puntaje final:.....

Criterios de evaluación:

Nunca=0, a veces=1, frecuentemente=2, muy frecuentemente=3.

Puntaje máximo: 72 puntos.

## Instrumento de Recolección de datos: Desempeño Laboral

Modificado por Ramos y Ticona, en base a la “ficha de observación no participativa para la evaluación del desempeño laboral del profesional de enfermería” del Ministerio de Salud.

### I. DATOS GENERALES:

• ÁREA/SERVICIO: \_\_\_\_\_

• EVALUADOR: \_\_\_\_\_

### II. INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de situaciones que ocurren en forma habitual en un servicio de emergencia, indique la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes durante su jornada laboral.

NUNCA (1), A VECES (2), FRECUENTEMENTE (3), MUY FRECUENTEMENTE (4), SIEMPRE (5)

N	AREA DEL DESEMPEÑO	1	2	3	4	5
	ORIENTACION DE RESULTADOS					
1	Termina su trabajo oportunamente					
2	Cumple con las tareas que se le encomienda					
3	Realiza un volumen adecuado del trabajo					
	CALIDAD					
4	No comete errores en el trabajo					
5	Hace uso racional de los recursos					
6	No requiere de supervisión frecuente					
7	Se muestra profesional en el trabajo					
8	Se muestra respetuoso y amable en el trato					
	RELACIONES INTERPERSONALES					
9	Se muestra cortés con los pacientes y/o familiares					
10	Se muestra cortés con sus compañeros					

11	Brinda una adecuada orientación a los pacientes y/o familiares					
12	Evita los conflictos dentro del equipo					
	INICIATIVA					
13	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
14	Se muestra asequible al cambio					
15	Se anticipa a las dificultades					
16	Tiene gran capacidad para resolver problemas					
	TRABAJO EN EQUIPO					
17	Muestra aptitud para integrarse al equipo					
18	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
	ORGANIZACIÓN					
19	Planifica sus actividades					
20	Hace uso de indicadores					
21	Se preocupa por alcanzar las metas					

PUNTAJE TOTAL:

Criterios de evaluación:

Nunca=1; A veces=2; Frecuentemente=3; Muy Frecuentemente=4; siempre=5.

Puntaje Máximo= 105 puntos

## ANEXO A. CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

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

**Título del proyecto:** EL ESTRÉS Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA CAÑETE – PERÚ 2021.

**Nombre de los investigadores principales:**  
MUJICA ORE, FATIMA

**Propósito del estudio:** Determinar el estrés y desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad.

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

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

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

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

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a la Lic. MUJICA ORE, FATIMA

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

#### **Participación voluntaria:**

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

#### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

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

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

Lima, julio del 2021

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

.....  
Firma del participante