



UNIVERSIDAD NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**NIVEL DE ESTRÉS Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA
HOZ PUENTE PIEDRA - 2021**

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

Presentado por:

AUTOR: OHASHI TUYA, Hiroshi Christian

ASESOR: MG. MORI CASTRO, Jaime Alberto

CODIGO ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

LIMA – PERÚ

2022

**“NIVEL DE ESTRÉS Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA
HOZ PUENTE PIEDRA - 2021”**

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por ser mi guía en este arduo camino, y me ha permitido las oportunidades de día a día ser mejor ser humano, profesional; a mi padre quien siempre me brindó su apoyo incondicional y ser mi inspiración para superarme cada día más y ser de mí una gran persona

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Norbert Wiener por su enorme y valioso apoyo en darme la oportunidad de poder desarrollarme a nivel personal y profesional.

JURADOS:

Presidente : Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz

Secretario : Mg. Maria Angelica Fuentes Siles

Vocal : Mg. Jeannette Giselle Avila Vargas Machuca

INDICE

Resumen	1
Abstract.....	2
1. EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación de la investigación	7
1.4.1. Teórica.....	7
1.4.2. Metodológica.....	7
1.4.3. Práctica.....	8
1.5. Delimitaciones de la investigación	8
1.5.1. Temporal	8
1.5.2. Espacial	8
1.5.3. Recursos	8
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes.....	9

2.2. Bases teóricas.....	12
2.2.1. Carga laboral	12
2.2.2. Calidad de vida profesional.....	¡Error! Marcador no definido.
2.3. Formulación de hipótesis	18
2.3.1. Hipótesis general.....	18
2.3.2. Hipótesis específicas	¡Error! Marcador no definido.
3. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Método de la investigación	20
3.2. Enfoque de la investigación.....	20
3.3. Tipo de investigación.....	20
3.4. Diseño de la investigación	21
3.5. Población, muestra y muestreo	21
3.6. Variables y operacionalización.....	22
3.6.1. Variable carga laboral	¡Error! Marcador no definido.
3.6.2. Variable calidad de vida profesional (CVP) ..	¡Error! Marcador no definido.
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.7.1. Técnica	26
3.7.2. Descripción de instrumentos	26
3.7.3. Validación	27
3.7.4. Confiabilidad.....	27
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	27
3.9. Aspectos éticos	28

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	¡Error! Marcador no definido.
4.1. Cronograma de actividades.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2. Presupuesto	¡Error! Marcador no definido.
5. REFERENCIAS	¡Error! Marcador no definido.
6. ANEXOS	40
6.1. Matriz de consistencia	41
6.2. Matriz de operacionalización de variables.....	¡Error! Marcador no definido.
6.3. Instrumentos.....	42
6.4. Consentimiento informado.....	¡Error! Marcador no definido.

Resumen

Objetivo: Analizar la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021. Material y método: Este trabajo se relaciona con el enfoque cuantitativo, dado que se usará las colectas de datos, luego se harán la contrastación de hipótesis que serán sustentado mediante el análisis estadístico y el análisis de los atributos o las cualidades que fueron descritos para hallar los resultados según el comportamiento de la población. Cuando se habla de investigación cuantitativa se dan por aludido al territorio estadístico, el cual se fundamentará estos enfoques, porque al analizar las realidades objetivas a partir de hacer las mediciones numéricas se harán las predicciones del comportamiento del problema o fenómeno.

Palabras claves: Estrés, desempeño laboral, profesional de enfermería.

Abstract

Objective: To analyze the relationship of the stress level with the work performance of the nursing professional in the Emergency Service of the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra - 2021. Material and method: This work is related to the quantitative approach, since the data collections, then hypotheses will be contrasted that will be supported by statistical analysis and analysis of the attributes or qualities that were described to find the results according to the behavior of the population. When talking about quantitative research, they are taken for granted to the statistical territory, which will base these approaches, because when analyzing the objective realities from making the numerical measurements, the predictions of the behavior of the problem or phenomenon will be made.

Keywords: Stress, job performance, nursing professional.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El estrés son síndromes frecuentes en tema laboral, amenaza la salud en uno por cada cinco trabajadores a nivel mundial; se dan en casi todas las profesiones, las prevalencias son altas y los números de casos van en aumento. Se suman a ello la enfermedad mental y el estrés al problema laboral: por falta de seguridad, el ambiente tóxico y otros. Ocho millones están descontentos con su trabajo, y tres millones padecen de estrés. En USA y países nórdicos se agravan (1).

La alta demanda de algunas profesiones como camareras, telefonistas y la mayoría de los trabajadores del sector servicios, junto con la competitividad laboral actual, genera elevados niveles de ansiedad. Factores como el miedo a perder el empleo, la monotonía de algunas tareas, la falta de expectativas y la insatisfacción laboral colaboran en el incremento de su incidencia. Ciertos grupos son vulnerables al efecto del estrés, aquellos que cuidan a personas con grado de dependencia (2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) dice que el trabajador de salud está muy estresado, emplea tiempo de intensa relación con personas problemáticas; por condiciones médicas o demandas psicológicas. Ello tiene gran carga emocional, se controla para que se resuelva en forma eficiente. Hay situaciones con desenlace negativo acompañado por temor, rabia, frustración, desesperación del profesional de enfermería que podría afectar la calidad de cuidado del paciente (3).

En estudios realizado por Sindicato de Enfermería España, indica que 80% del personal de enfermería que trabaja en hospitales sufre de estrés. Esto repercute en el cuidado de los pacientes y se manifiesta a través de "lentitud de pensamiento, déficit de memoria y

dificultad para tomar decisiones". Los encuestados constatan también el deterioro "alarmante" de recursos humanos y materiales, así como un peor cuidado a los pacientes, cuya seguridad corre "peligro", según advierten (4).

México se sitúa en el séptimo lugar de estrés laboral en 2011 respecto al año previo, de acuerdo a la investigación global de seis mil empresas que realiza Grant Thornton International Business Report (IBR). El nivel de estrés en el país se ubicó después del registrado en Grecia, China, Taiwán, Vietnam, Tailandia y Perú, y aún encima de Botsawa, la nación que reportó mayores percepciones de estrés en los últimos meses con 46% (5).

En el Hospital Nacional de Emergencia José Casimiro Ulloa se hizo investigación del nivel de estrés laboral en enfermeras resultando que el 60% de enfermeras tienen nivel de estrés medio. A nivel nacional se seleccionó 76 establecimientos de salud y se aplicó el test de estrés laboral de Organización Internacional del Trabajo (OIT), el instrumento fue validado por el centro de Prevención de Riesgo del Trabajo se determinó que el 19.5% de enfermeras tienen estrés laboral (6).

Las consecuencias del estrés en profesiones de salud son especialmente graves y visibles por la constante exposición pública de su trabajo y el factor añadido de su vocación de servicio. La relación profesional con el paciente no es fácil y requiere una serie de herramientas, de competencias, habilidades y actitudes por parte del personal sanitario. El profesional tiene que saber establecer la distancia terapéutica necesaria con el paciente sin, por ello, perder empatía y compromiso (7).

En la actualidad el usuario que llega a requerir una atención de emergencia es mucho más exigente, enfrentándose al personal, mostrando en algunas oportunidades maltratos y actitudes negativas hacia el personal de salud sobre todo al enfermero, aduciendo un sin número de razones, para que la atención sea inmediata y de calidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación del nivel de estrés en su dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021?
- ¿Cuál es la relación del nivel de estrés en su dimensión realización personal y despersonalización con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021?
- ¿Cuál es la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en su dimensión calidad del trabajo y responsabilidad del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021?
- ¿Cuál es la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en su dimensión trabajo en equipo y compromiso institucional del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación del nivel de estrés en su dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021
- Determinar la relación del nivel de estrés en su dimensión realización personal y despersonalización con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021
- Determinar la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en su dimensión calidad del trabajo y responsabilidad del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021
- Determinar la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en su dimensión trabajo en equipo y compromiso institucional del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El profesional de enfermería cumple un rol importante en lo emergencias y desastres en los equipos de salud, el estudio es importante, porque al estudiar el estrés que se produce de una manera adaptativa, donde las consecuencias de dichas respuestas no perjudiquen la salud integral del paciente y la duración debe acoplar en la duración de los estímulos estresores, con el estudio se conocerá las respuestas del estrés que se desencadena en los primeros días de trabajo como adaptativa implicando estar en alerta para atender al nuevo estímulo (jefes, tareas, compañeros del servicio, los procedimientos del hospital, etc.), así se tendrán altos costos, que se compensaran con el beneficio que brindan las herramientas de trabajo, radicando con los aportes de conocimientos en otros estudios de investigación. Nos permitirá refutar o ratificar los conocimientos teóricos existentes.

1.4.2. Metodológica

El estudio es viable ya que permitirá tener una metodología que se aplicarán muy detenidamente debido a que tendrán accesos para poder hacer las recolecciones de los datos, porque hay determinados factores que condicionan la aparición de estrés laboral con todas sus características. Con el estudio se conocerán esos factores que son condicionantes y precipitantes en el estrés laboral, debido a que no hay listas consensuadas de esos factores, hay ciertas investigaciones que consideran que podrían ser: el tipo de trabajo, las edades de las personas víctimas de estrés laboral, padecimiento otros trastornos psicológicos, tiempo de la persona sin trabajar, este trabajo cuenta con recursos humanos, materiales y financieros para poder hacer el estudio en los plazos planteados.

1.4.3. Práctica

Este trabajo se justifica de manera práctica porque los resultados se obtendrán de manera porcentual mediante sus variables y así poder hacer las recomendaciones; porque el estudio focalizara más con las consecuencias cognitivas debido a los problemas de memorias en lo relacionado con el tema laboral, dificultades en prestar atención en lo laboral, falta de concentración y disminución de la capacidad para hacer varias tareas juntas, es así que el estudio radica en los resultados a obtener, se contribuirá para conocer la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La investigación tendrá en su ejecución periodos de cinco meses, que se iniciará en octubre de este año hasta febrero del 2022. En aquellos meses se tendrán todas los datos e informaciones para lograr mejores resultados y por la facilidad de poder trabajar en en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra.

1.5.2. Espacial

El estudio se realizará en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra.

1.5.3. Recursos

El personal investigador tiene disponibilidad en recursos que se requiere en la ejecución de esta investigación, donde los recursos humanos estarán a cargo del investigador.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Carrillo y col., (8) en el 2020, en España, con el objetivo de analizar la presencia de estrés laboral en el equipo volante de enfermería en Unidad de Emergencia de un Hospital General Universitario tomando como referencia el modelo demandas-control-apoyo de Karasek. Estudio observacional, transversal. Muestra de 38 profesionales de enfermería. La tasa de participación fue del 90% (N=38). Con media para dimensión de apoyo social de $2,59 \pm 0,47$, para dimensión demandas psicológicas de $3,26 \pm 0,47$, en control del trabajo con media de $2,87 \pm 0,40$. Hay nivel moderado de estresores, destaca déficit de apoyo social por superiores, es acusado en el grupo de profesionales de dirección de enfermería ($2,89$ vs $2,49$; $p < 0,05$).

Gallego y col., (9) en el 2017, en Colombia, cuyo objetivo es mostrar la presencia del estrés en el trabajo y pautas para seguir en enfrentar el estrés con el equipo de auxiliares técnicos. Estudio cuantitativo. Se usaron dos pruebas, perfil de estrés Kenneth y Nowack (2002), e Inventario de estrategias de afrontamiento CSI creado por Tobin (1984). Los instrumentos indican que el estrés no es causado por peso laboral, al manifestarse en preocupaciones económicas personales y del hogar (9).

Calderon y col., (10) en el 2021, en Cuba con el objetivo de describir los factores laborales y su relación con el nivel de estrés laboral de las enfermeras de centro quirúrgico. Estudio descriptiva correlacional. Muestra de 70 enfermeras del centro quirúrgico. El 100% es femenino, 41% más de 50 años, 60% contratadas y 47% con más de 20 años laborando. Los factores laborales del estrés es 52%, ambientales: temperatura inadecuada (67%), organizativos: sobrecarga de trabajo (78%) y clima organizacional poco saludable (64%), en

factores de presión, exigencia y contenido: supervisión y control excesivo de tareas (74%) y ritmo de trabajo exigente (54%). La prueba de chi cuadrado (X^2) dio como resultado 4,14.

Meza (2018), en Costa Rica, cuyo objetivo es estudios del estrés laboral en las enfermeras. Donde el estrés laboral en enfermeros causa baja atención y cuidado del paciente. El trabajo desarrolló instrumentos de medición: el primero averigua pruebas del estrés en centro laboral y el siguiente el cómo afrontar la enfermedad. El peso y exceso laboral causa estrés en el trabajo. Tienen el miedo al realizar mala atención o culparlos de no hacer bien su trabajo, genera el estrés (11).

Sarsosa y Charria (12) en el 2018 en Colombia, con el objetivo de identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali Colombia. Estudio descriptivo, transversal. Muestra de 595 participantes. El personal con cargo asistencial de las cuatro instituciones de salud nivel III presenta nivel alto de estrés laboral, concretamente en los síntomas fisiológicos, e intelectuales y laborales. La prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud.

A nivel nacional:

Chung y Salas (13) en el 2018, con el estudio descriptivo correlacional y el objetivo es determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros. En el nivel de estrés laboral fue 48% de enfermeros con estrés bajo y 54% medio; en desempeño profesional el 7% tienen buen desempeño profesional, 55% muy bueno y 40% excelente. No hay evidencias algunas para decir que el nivel de estrés se relaciona con el desempeño profesional.

Huamán (14) en el 2018, con el objetivo de analizar la relación del nivel de estrés y desempeño laboral de la enfermera en atención del paciente. El 30% tienen nivel de estrés alto, 51% con nivel medio, 20% con bajo nivel, hay evidencia que 34% tienen nivel de desempeño laboral eficientes, el 42% con nivel regular, el 27% con nivel deficiente. El nivel de estrés influye significativamente con desempeño el laboral.

Yaya y col., (15) en el 2017, cuyo objetivo fue analizar los niveles de estrés laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia adulto de la Clínica Internacional. Estudio cuantitativo, transversal. El estrés encontrado en los profesionales es alto y el desempeño es muy deficiente; el estrés influye muy significativamente en el desempeño del profesional de enfermería.

Espinoza (16) en el 2017, cuyo objetivo es analizar la relación del estrés laboral y depresión en servidores públicos. Estudio básico, correlacional y transversal. El nivel de estrés fue bajo de 80% y la depresión es 83%. El 17% estrés laboral y 19% depresión leve 8%, moderado 9%, y severo.3%. Hay relación en estructura organizacional, clima organizacional, tecnología, variable depresión, falta de cohesión. No hay relación entre depresión, influencia del líder, territorio organizacional, grupos.

Cahuin y Salazar (17) en el 2018, con objetivo determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de Hospital de Pampas. Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal. El 21% con nivel alto de cansancio emocional; 61% nivel alto de despersonalización y 84% nivel bajo en realización personal. La prevalencia del Síndrome de Burnout es 78%, en Pampas, no se hay trabajos orientadas a establecer la relación entre estrés y desempeño laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Primera variable: Nivel de estres

Selye (1926) es respuesta por estímulo o situaciones estresantes. Más que estímulo, se percibe estrés como evoluciones transaccionales de interacción de condiciones ambientales y características del sujeto. Estrés, son estados vivenciales, cambian con el tiempo, se asocian al desorden físicos y psicológicos del sujeto a consecuencias de exigencias del ambiente de trabajo. Se clasifica en estrés positivo y negativo (18). Estrés positivo, es la tensión que motiva al sujeto a realizar diferentes actividades, y estrés negativo o distrés, la tensión genera angustias el cual causara desequilibrios físicos y mentales en los sujetos (19).

Estrés laboral

Es la respuesta mental, física y conductual de un sujeto ante presiones internas y externas del ambiente para adaptarse a ellas. El estrés, se percibe con interacción del sujeto con su medio de trabajo, donde demandas del ambiente lo condicionan o desborda las capacidades de control del sujeto. La Organización Internacional del Trabajo OIT (2001) indica que el estrés laboral son trastornos que perjudican las finanzas, la producción y la salud psicológica y física del trabajador (20).

El estrés es relación del sujeto y el entorno siendo como abrumador y perturbate, causando falta de control de su capacidad. Hay poco evitable al estrés en todos los trabajos, se acumulan por las exigencias del ambiente perjudicando las emociones, aspectos físicos y pensamientos. Si el estrés es permanente y constante va a afectar el rendimiento del trabajo y la salud, deteriorando las capacidades de solucionar problemas (21).

El estrés acompaña a síntomas psicológicos y físicos por las demandas del trabajo el cual a veces es amenazante. En definición se tiene los elementos: Vivencia displacentera. Como

respuesta del cuerpo y sus sistemas. Interacción ambiente sujetos. Hay pérdida de control del sujeto, el estrés profesional es modelo sistemático que con seis bloques: Variables ambientales: Con elementos externos e internos dentro del medio ambiente tanto social como físicos (22). Características de la persona: Dada por la experiencia de estrés y autoeficacia, personalidad. Experiencia subjetiva: Donde el trabajador enfrenta la demanda del ambiente. Respuestas: Resuelve situaciones de estrés. Resultados de experiencia de estrés: Enfrenta el estrés percibido. Consecuencias del estrés: Se da físico, conductual y psicológico, afecta el rendimiento del trabajador como el ambiente familiar (23).

Factores del estrés laboral

Las experiencias y percepciones del sujeto son factores psicosociales individual, emocional, económico, de relaciones humanas. Los psicosociales son: Falta de plan de vida laboral en demandas de dificultad, desempeño profesional, atención, actividad de responsabilidades. Dirección, falta de responsabilidad y liderazgo para una mejor motivación por los trabajadores. Organización y función, baja información, planeación impropia, autoridad conflictiva. monotonía del trabajo (24).

Síntomas del estrés laboral.

1) Sintomatología psicológica del estrés laboral: Problemas psicossomáticos: Se relaciona con enfermedades físicas. Actitudes negativas hacia sí mismo: Hay actitud negativa y pésima, con depresión. Ansiedad: Acompaña con la ansiedad. Cólera: El sujeto tiene poco control del ambiente. Aburrimiento: Por monotonía del trabajo. Baja tolerancia a la frustración: El sujeto tiene frustración en resultados no esperados del trabajo (25). 2) Sintomatología organizacional del estrés laboral: Bajo rendimiento, poco ánimo para trabajar. Actitud negativa hacia el cliente. Rotación, mucha rotación porque el personal no está a gusto en su trabajo. 3) Sintomatología ambiental del estrés laboral: Actitud negativa

en general, el sujeto tiene actitud negativa que afecta la familia y amigos. Baja calidad de vida, el sujeto con estrés tiene disminución de su bienestar personal y social (26).

Dimensión 1: Agotamiento Emocional

Está relacionado con la fatiga y el cansancio que se muestra de forma psíquica, física o puede estar los dos a su vez. En lo laboral viene a ser las apreciaciones que tiene la persona como sentimientos, sensaciones de otorgar más de sí mismo hacia las demás personas. Se muestran con los agotamientos laborales donde los colaboradores tienen conocimientos de sus ineptitudes para seguir atendiendo a sus pacientes con los mismos dinamismos que se hacían inicialmente (27).

Dimensión 2: Realización Personal

Son las necesidades de lograr que tiene todas las personas para tener participación con los principios que llevan a la excelencia. Los principios de excelencia esta relacionados con las ejecuciones de determinadas actividades, con si mismos o que están asociados con el resto. Las conductas se enlazan con las emociones de orgullos y satisfacciones. Contrariamente habría fracasos que podría entorpecer el aprendizaje (28).

Dimensión 3: Despersonalización

Son sentimientos, cualidades, respuesta contraria, distanciadas con insensibilidad dirigida a personas, debido en lo favorecido del trabajo, relacionado con la alta irritabilidad y baja motivación en los trabajos encomendados. El sujeto aprecia apartamientos de sus compañeros como personas beneficiarias de las labores encomendadas, demostrando condiciones irritables, sarcásticas y ofensivas, dándoles responsabilidad del logro no obtenido y del bajo rendimiento (29)

2.2.2. Segunda variable: Desempeño laboral

Es el desenvolvimiento del sujeto para cumplir su trabajo en la organización, ella se sujeta al requerimiento de la empresa, debe ser eficaz y eficiente, para lo asignado en tener los objetivos que se han propuesto, aunado al éxito de las organizaciones. El desempeño laboral son comportamientos que se ven en los trabajadores que son relevantes para tener objetivos en la organización el cual se miden en competencias de cada sujeto con niveles de contribución en la organización (30).

Son resultados del sujeto que siente y piensa, los factores influyen en acciones, en lograr metas y habilidad para conseguir sus compromisos. Son comportamientos vistos en empleados que son importantes en logros del objetivo de la organización. Es influenciado por expectativas del empleado en el trabajo, las actitudes para lograr sus deseos de armonía. Se relaciona con el conocimiento y habilidad que apoyan el accionar del sujeto, para consolidar los objetivos de las instituciones (31).

Teoría de Desempeño Laboral según Hacker, Tiene corte cognitiva mediante el procesamiento de información, que está relacionada con las conductas. En esta teoría hay aspectos comunes con las teorías cognitivas de conducta, su diferencia son los entornos laborales. Hay metas o planes, su ejecución y su feedback posterior; Hay cogniciones dadas automática o consciente. La acción tiene 6 pasos: orientación, metas, planes, ejecución-control (32).

El modelo teórico de Campbell (1993), dice que el desempeño laboral es acción y no resultado, habla del conocimiento declarativo, del procedimiento, motivación y destrezas, es para determinar conductas que son: rendimientos de tareas específicas y no específicas, de comunicación escrita y oral, esfuerzos, disciplina personal, desempeños, liderazgo,

supervisión y administración. Es acción y no resultados, son componentes para establecer determinada conducta (33).

Teoría según Earley y Shalley, dice que es una ampliación de establecimiento de metas; las metas de las organizaciones influyen en desempeño laboral, y se transforman en acciones. Hay dos partes para desempeño, como formulación, evaluación de metas laborales y ejecución de planes de acción. Indica procedimiento donde metas organizativas influyen en desempeño laboral y se transforman en acciones para lograr el cumplimiento del mismo (34).

Dimensión 1: Calidad del trabajo

Son procedimientos longitudinales en periodos donde el sujeto usa conocimientos, buen juicio y destrezas en relación con la ocupación. Los profesionales usan las destrezas, habilidades y conocimientos, juicios críticos para tener tareas de calidad hacia el cliente atendido. Un sujeto que está asociado con grados de efectividad y desempeño privilegiado en su trabajo. La calidad de trabajo son temas aceptados, y es difícil en su condición, se explica el nacimiento de las ideas como (35):

Calidad de trabajo como autoridad, se da en asuntos del personal fijo, calidad trabajo como preparación: se usan en verificar la calidad del trabajador, luego de adquirir aprendizaje en capacitaciones. Calidad de competición: destaca el directivo y dan estrategias de uso y venta de servicios. Calidad de trabajo, se dan en áreas de recursos humanos en eventos. Calidad de incumbencia: usan los colaboradores para limitar tareas. Calidad como suficiencia, va con logros y experiencias (36).

Dimensión 2: Responsabilidad

Son habilidades del sujeto para desempeñar un trabajo, ello tiene que ver buen desempeño laboral, que es de importancia para desenvolverse en su entorno. Hace referencia de

cualquier elemento. Es el transcurso donde se utilizan las aptitudes. El colaborador tiene dificultad para cierta tarea y olvida las circunstancias; el trabajador entiende su falta de responsabilidad; usa los recursos conscientemente; la aptitud es inconsciente y desempeña trabajos sin poner atención (37).

Dimensión 3: Trabajo En Equipo

Son funciones administrativas, son calidades de trabajo del colaborador, tiene conocimientos para atender el trabajo. Demuestra la práctica que en unidad se consigue en toda su vida. Los trabajadores del centro de salud, demuestran destreza y capacidad para trabajar en equipo y tener liderazgo en el trabajo dando soluciones a situaciones administrativas, donde requiere profesionales en gestión pública, con liderazgo y gestión de servicios ofrecidos (38).

Dimensión 4: Compromiso Institucional

Es la capacidad de compromiso dentro del trabajo profesional, es la impresión del sujeto, resaltado en el profesional por su desempeño que lo hace día a día, hay carencia humanitaria del usuario en los servicios. La comunicación es importante para climas adecuados para intercambiar buenas ideas beneficiosas, hay autoridad para que el trabajador participe en las decisiones. El personal debe informarse y hacer lo posible para transmitir información (39).

2.2.3. Rol de la enfermera sobre el tema

Se sabe que el estrés son signos que aumentan los problemas en el personal de enfermería, mediante situaciones emocionales intensos en el cuidado del paciente se dan miedo, sufrimiento, sexualidad y muerte. La enfermera se esfuerza sin considerar los factores que le pueden afectar, ella debe considerar estresores, presentes en su entorno hospitalario, debe tener todas las posibilidades y recursos para enfrentarlos. Debe de enfrentarlos con éxito todas las demandas ambientales y personales.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hipótesis General

Hi: Existe una relación significativa positiva del nivel de estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021

H0: No hay relación del nivel de estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021.

Hipótesis Específicas

H1: Existe relación estadísticamente significativa del nivel de estrés en su dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021

H2: Existe relación estadísticamente significativa del nivel de estrés en su dimensión realización personal y despersonalización con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021

H3: Existe relación estadísticamente significativa del nivel de estrés con el desempeño laboral en su dimensión calidad del trabajo y responsabilidad del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021

H4: Existe relación estadísticamente significativa del nivel de estrés con el desempeño laboral en su dimensión trabajo en equipo y compromiso institucional del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Nuestra investigación es deductiva, por tener los métodos que describen los procesos del desarrollo del conocimiento científico, como es la conjetura, el científico, la hipótesis, haciendo predicciones que vienen a ser verdaderas donde las hipótesis son ciertas, cuando se comparan la predicción con las observaciones empíricas que se fundamentan en las comparaciones, que al revisarlo se rechazan las teorías, o se tienen que aceptar de forma provisional (40).

3.2. Enfoque de la investigación

La investigación contiene enfoque cuantitativo, ya que se utilizarán todos los datos demostrando la hipótesis que serán sustentados mediante los respectivos análisis estadísticos, usando sus atributos o sus cualidades con las determinaciones de los resultados como modelo de conductas de la población. Los estudios cuantitativos se relacionan estadísticamente, fundamentadas en los enfoques de realidades objetivas haciendo mediciones numéricas con determinación de una predicción o por patrones de los comportamientos del problema que se plantearon (41).

3.3. Tipo de investigación

Este trabajo es del tipo analítico, descriptivo correlacional que busca analizar sus perfiles y propiedades del fenómeno usando sus características más importantes de sus variables o de ciertos grupos de sujetos, que serán sometidas a diferentes métodos de análisis y de los propósitos de sus evaluaciones de relación que existentes de sus diversas categorías, variables o conceptos (42).

3.4. Diseño de la investigación

Están relacionados a las observaciones de los fenómenos que de acuerdo a sus características naturales que según el contexto científico serán analizados. El estudio no necesita de condición alguna ni estímulo para poder exponer a los sujetos que son objetos de estudio, el cual se les observaran en sus respectivos ambientes. El diseño va a describir la relación de sus variables y de sus categorías en el momento determinado (43).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población:

La población a trabajar será de 80 profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra en Lima, las muestras serán determinados de acuerdo a los requisitos que se tienen que cumplir para la realización de esta investigación, donde la muestra será el total de la población. Las muestras serán del tipo no probabilístico el cual será por conveniencias, donde las muestras del universo serán el total de los profesionales que trabajan en Emergencia, que cumplen los criterios de exclusión e inclusión de este trabajo.

Criterio de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión: Deben ser profesionales de enfermería que trabajan en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra. Todo personal profesional de enfermería con tienen un contrato que laboran en la actualidad en dicho nosocomio.

Criterios de exclusión: Se excluirán a los auxiliares de enfermería quienes están trabajando en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra en Lima.

Todo profesional de enfermería de los demás servicios del Hospital de Puente Piedra. Todos los estudiantes de enfermería que son de pre y de post grado que aún continúan formándose académicamente. Todo el personal de enfermería que no deseen participar del estudio. Todo profesional de enfermería que están participando en este trabajo a investigar

3.6. Variables y operacionalización

Primera variable: Nivel de estrés laboral

Segunda variable: Desempeño laboral

Definición conceptual de la primera variable: Nivel de estrés laboral

Es un proceso resistencia para aceptar los cambios del entorno; son reacciones activas ante las amenazas de pérdidas de equilibrio o de homeostasis (44).

Definición operacional de la primera variable: Nivel de estrés laboral

Para la recolección de datos se utilizará el cuestionario de estrés el Maslash Burnout Inventory que tiene dos partes: Primero, hay datos sociodemográficos; segundo, hay 22 preguntas con 3 dimensiones: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización.

Definición conceptual de la segunda variable: Desempeño laboral

Es el rendimiento que donde un trabajador va a reflejar en el momento de hacer todas las actividades que le son asignados. Ello es considerado si el sujeto es apto o no para tener el puesto que se ha asignado (45).

Definición operacional de la segunda variable: Desempeño laboral

Para la recolección de datos se utilizará el instrumento que se relaciona al desempeño laboral siendo esta una ficha de investigación que se puede calcular los desempeños laborales que pertenecen al Minsa – Perú, el cual contiene 31 preguntas que están separadas de cuatro dimensiones: Calidad del trabajo, Responsabilidad, Trabajo en Equipo y Compromiso Institucional

Tabla 1. Variables y operacionalización

Variable 1. Nivel de estrés laboral

Definición operacional. Para la recolección de datos se utilizará el cuestionario de estrés el Maslash Burnout Inventory que tiene dos partes: Primero, hay datos sociodemográficos; segundo, hay 22 preguntas con 3 dimensiones: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización.

Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Agotamiento Emocional	Me siento emocionalmente agotada(o) por mi Trabajo. Cuando termino mi jornada me siento vacío(a).	Nivel Bajo (5 - 13) Nivel medio (14 - 22) Nivel Alto (23 - 30)	Nominal
Realización Personal	Siento que puedo entablar relaciones con pacientes fácilmente. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	Nivel Bajo (5 - 18) Nivel medio (19 - 32) Nivel Alto (33 - 45)	Nominal
Despersonalización	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales. Siento que me he vuelto más duro(a) con la gente.	Nivel Bajo (5 - 11) Nivel medio (12 - 18) Nivel Alto (19 - 25)	Nominal

Variable 2: Desempeño laboral

Definición operacional. Para la recolección de datos se utilizará el instrumento que se relaciona al desempeño laboral siendo esta una ficha de investigación que se puede calcular los desempeños laborales que pertenecen al Minsa – Perú, el cual contiene 31 preguntas que están separadas de cuatro dimensiones: Calidad del trabajo, Responsabilidad, Trabajo en Equipo y Compromiso Institucional.

Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad Del Trabajo	Produce o realiza un trabajo sin errores. Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	Eficiente (5 - 21) Regular (22 - 38) Deficiente (39 - 55)	Nominal
Responsabilidad	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	Eficiente (5 - 13) Regular (14 - 22) Deficiente (23 - 30)	Nominal
Trabajo En Equipo	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud.	Eficiente (5 - 18) Regular (19 - 32) Deficiente (33 - 45)	Nominal
Compromiso Institucional	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo. Demuestra respeto hacia los usuarios.	Eficiente (5 - 11) Regular (12 - 18) Deficiente (19 - 25)	

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

En este punto se usarán como técnicas las encuestas, siendo ello como el proceso de investigación, que ya fueron elaborados el cual se tendrán la base de los datos de manera rápida. Hay diversos investigadores que utilizaron la técnica, indicando que son técnicas aplicadas por una serie de procedimiento dado, por el cual se adquieren y se les analizan los datos de las muestras que fueron representativos en el universo amplio, del cual se va a pretender a predecir, explorar, describir, todas sus características.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Nivel de estrés laboral

En este trabajo de investigación se utilizarán los métodos deductivos en el cual se realizará encuestas al trabajador profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra en el 2021, para tener todos los datos usando un cuestionario.

Técnica: Encuesta y Observación directa; Instrumento: Cuestionario estructurado

Desempeño laboral

Se usará el instrumento: desempeño laboral, se trata de una ficha de investigación donde se calcularán el desempeño laboral dicho instrumento pertenece al Minsa – Perú, quien contiene 31 preguntas que están separados por 4 dimensiones siendo: Calidad del trabajo, Responsabilidad, Trabajo en Equipo y Compromiso Institucional.

3.7.3. Validación

La validez, viene a ser el grado donde dicho instrumento va a medir las variables el cual se desea hacer las mediciones. En nuestro trabajo, la validez de nuestro instrumento se hizo por juicio de expertos, donde los autores sometieron al instrumento a los juicios de cuatro expertos, para ser evaluado. Se siguió con el análisis de los instrumentos según tres conceptos: pertinencia, relevancia y claridad. Nuestros instrumentos cumplen dichas condiciones mencionadas, donde los expertos han firmado los certificados de validez en los trabajos originales de donde fueron obtenidos estos instrumentos, se mencionaron que existe “Suficiencia”. La validez se hizo por pruebas pilotos, se verifico el estado de dichos instrumentos, por validez interna en nivel de estrés laboral que fue del orden del 0,90. Para Desempeño laboral fue del 0.93.

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se hizo por los autores de investigación de donde se obtuvo los instrumentos con el análisis del coeficiente de Alfa de Cronbach cuyos rangos so del 0 a 1, siendo el más cercanos a 1, indica la confiabilidad del instrumento. Luego el instrumento se aplicará en esta investigación indicando la consistencia de las preguntas servirán para poder identificar la principal razón de la variable a estudiar. Estas mediciones se realizaron por los autores de los instrumentos para Nivel de estrés fue del 0.95 y para Desempeño laboral fue del 0.89, indicándonos que la confiabilidad viene a ser los grados donde el instrumento tiene resultado muy verdaderos.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Una vez finalizado la toma de datos aplicando el instrumento se realizarán los análisis de los datos utilizando el programa de SPSS.25.0, posteriormente se harán los respectivos cuadros,

tablas, diagramas, en Excell y Word. Luego se tendrán los análisis estadísticos donde se asumirán los porcentajes y la interpretación respectiva el cual nos ayudarán a realizar las respectivas inferencias según los objetivos planteados.

3.9. Aspectos éticos

Se tendrá en cuenta aspectos de protección del entrevistado de la investigación y los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia, así mismo se aplicará el consentimiento informado previa información dada a los profesionales que participarán en el estudio.

Principio de autonomía

Este principio incorpora las bioéticas a las éticas médicas tradicionales, definidas como aceptación del agente responsable en la toma de decisión. Se respetará mediante consentimiento informado de aceptación en participación del estudio.

Principio de beneficencia

Según este principio lo que se busca es aportar o beneficiar en la muestra elegida donde la problemática se desarrolló, asimismo ser de aporte en investigaciones que busquen mejorar de ocurrencias en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra.

Principio de no maleficencia

En toda investigación de connotación social no trata de perjudicar a las instituciones o a las muestras elegidas, dado que se respetarán las privacidades de los datos donde también en el bienestar del sujeto.

Principio de justicia

Este principio generalmente se refiere a justicias distributivas, donde lo equitativo de bienes escasos en comunidades. Con justicias significativas, para dar a cada uno de lo propio, de lo necesario

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																				
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																
Elaboración del marco teórico del estudio: antecedentes, base teórica y formulación de hipótesis.					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												
Elaboración de aspectos administrativos del estudio: cronograma de actividades y presupuesto.										X										
Elaboración de las referencias del estudio: revisión bibliográfica, anexos, matriz de consistencia.														X						
Aprobación del proyecto																	X			
Sustentación de proyecto																				X

4.2. Presupuesto

POTENCIALES HUMANOS	REC. HUMANOS		
	Asesorías	1	3,600.00
	Técnicos en digitaciones	1	120.00
	Encuestador	2	80.00
	Estadísticos	1	750.00
RECURSOS MATERIALES	MATERIAL BIBLIOGRÁFICO		
	Textos	Estimado	300.00
	Internet	Estimado	120.00
	Otros	Estimado	200.00
	MATERIAL DE IMPRESIÓN		
	Impresión y copia	Estimado	250.00
	Empastados de la Tesis	3 ejemplares	120.00
	USB	Unidad	40.00
	CD,	2 unidades	4.00
	MATERIAL DE ESCRITORIO		
	Papel bond A4 80 gramos	2 millar	50.00
	Papelote cuadriculado	10 unidades	4.00
	Cartulinas	10 unidades	5.00
	Cintas Adhesivas	2 unidades	2.00
	Plumones	6 unidades	15.00
SERVICIOS	SERVICIOS		
	Comunicaciones	Estimado	79.00
	Movilidad y Viáticos	Estimado	200.00
	Imprevistos	Estimado	200.00
	Total, costo		6,139.00
RECURSOS FINANCIEROS	El proyecto será autofinanciado		

5. REFERENCIAS

1. OMS. El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo [Internet]. PREVECON. 2018 [citado 21 de agosto del 2021]. En internet: <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>
2. Mitchell C. OPS/OMS: La OPS celebra el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo [Internet]. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2016 [citado 2 de setiembre del 2021]. En internet: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11950:paho-celebrates-world-day-for-safety-and-health-at-work&Itemid=135&lang=es
3. International Labour Office, Labour Administration LI and OS and HB. Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Ginebra: OIT; 2016.
4. Estudio SATSE Percepción de estrés en los profesionales de Enfermería en España” / Informes / Documentos / Repositorio Multimedia - Satse [Internet]. [citado 3 de octubre del 2021]. En internet: <https://www.satse.es/media/documentos/informes/estudio-satse-percepcion-de-estres-en-los-profesionales-de-enfermeria-en-espana>
5. El Síndrome del «Trabajador Quemado»: una enfermedad silenciosa en las empresas | [Internet]. Rev. Gestión. 2014;12(2)34 -38. [citado 8 de octubre del 2021]. Disponible en: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-57500-noticia/>

6. MINSA. Evaluación del Desempeño - Plataforma_Virtual_MINSA. Lima, Perú. [Internet]. [citado 17 de setiembre del 2021]. En internet: <https://sites.google.com/site/plataformavirtualminsa/evaluacion-del-desempeño>
7. Velásquez D., Villavicencio A. 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 magistral]. Ecuador: pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2016 [citado 27 de setiembre del 2021]; Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec:80/xmlui/handle/22000/13896>
8. Carrillo C., Ríos M., Escudero L., Martínez M. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enferm. glob.* [Internet]. 2018 [citado 2022 Abr 19] ; 17(50): 304-324. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412018000200304&lng=es. Epub 14-Dic-2020. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
9. Gallejo L., Lopez D., Piñeres J., Rativa Y., Tellez Y. El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío. [Online].; 2017. Accedido el 7 de setiembre del 2021. En internet: <http://www.psicologiacientifica.com/estres-laboralestrategias-afrontamiento-personal-enfermeria/>.
10. Calderón G., Rivas L. Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico. *Rev Cubana Enfermer* [Internet]. 2021 Dic [citado 2022 Abr 19] ; 37(4): e4143. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000400013&lng=es. Epub 10-Feb-2022..

11. Meza M. Estrés laboral en profesionales de Enfermería de la Universidad de Costa Rica. [Online].; 2018 Accedido el 1 de octubre del 2021. En internet: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v25n1/7.pdf>.
12. Sarsosa K., Charria V. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Univ. Salud. 2018;20(1):44-52. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
13. 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; [Tesis de pregrado], Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2018 [Internet]. [Accedido el 18 de setiembre del 2021]. En internet: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:w_W943BE2qAJ:repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4349%3Fmode%3Dfull+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=pe
14. Huamán R. Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Rene Toche Groppo de la provincia de Chincha. [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega;2018.
15. Yaya V., Jurado L., Serrano E. Estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia adulto de una clínica privada de Lima, [tesis de pregrado], Lima: Universidad Privada Unión;2017

16. Espinoza E. Estrés laboral y depresión en servidores públicos nombrados de la Dirección Regional de Salud Junín. [Tesis de grado]. Huancayo: Universidad Privada los Andes;2017.
17. Cahuin P., Salazar E. Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital de Pampas. [Tesis de pregrado]. Pampas: Universidad Privada Franklin Roosevelt; 2018.
18. Mendoza B., Mayhua B., Jeaniss J. Estrés y desempeño laboral en enfermeras en la ciudad de Huancavelica [citado 2 de setiembre del 2021]. En internet: <https://www.diresahuancavelicagob.pe>.
19. Mendoza B., Mayhua B., Jeaniss J. Estrés y desempeño laboral en enfermeras en la ciudad de Huancavelica [citado 2 de setiembre del 2021]. En internet: <https://www.diresahuancavelicagob.pe>.
20. Organización Mundial de la Salud (OMS). La organización del trabajo y el estrés. [Online].; 2018 [cited 2018 octubre 28. Available from: http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/.
21. Organización Mundial de la Salud. Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. [Online].; 2008 [citado el 22 de setiembre del 2021. En internet: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=F07015BC35409C8B56139CDA9698C1BC?sequence=1.
22. Donato O. Enfermedades laborales, cómo afecta el entorno organizacional. [Online].; 2013 [citado el 28 de setiembre del 2021. En internet

http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf.

23. Rojas J. 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. [Online].; 2018 [citado el 30 de setiembre del 2021. En internet: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>.
24. Piñeiro F. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. [Online].; 2013 [citado el 13 de setiembre del 2021. En internet: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300008.
25. Cortaza F. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. [Online].; 2014 [citado el 2 de octubre del 2021. En internet 2018: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>.
26. Gallejo L., Lopez D., Piñeres J., Rativa Y., Tellez Y. El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío. [Online].; 2017 [citado el 11 de octubre del 2021. En internet: <http://www.psicologiacientifica.com/estres-laboral-estrategias-afrontamiento-personal-enfermeria/>.
27. Velásquez D., Villavicencio A. 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 setiembre – octubre del. [Online].; 2016 [citado el 12 de octubre del 2021. En internet: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896>.

28. Panduro B., Gesenia L. Estrés y desempeño laboral en los profesionales de enfermería del hospital regional de Pucallpa 2012. [Online].; 2012 [citado el 4 de octubre del 2021. En internet: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNU_d385ac2550734aa691a3bc910f1b8da7.
29. Huaman Y. Nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Belén de Trujillo 2016. [Online].; 2016 [citado el 1 de octubre del 2021. En internet: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/770>.
30. Ramos N., Ticona N. Influencia del Estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el hospital iii Goyeneche Arequipa, 2016. [Online].; 2016 [citado el 28 de setiembre del 2021. En internet: <http://repositorio.ucs.edu.pe/handle/UCS/13>.
31. Ramos L. Nivel de Estrés y Desempeño laboral de los Profesionales de la Salud que Trabajan en el Centro de Salud Perú Corea – Huánuco. [Online].; 2016 [citado el 15 de agosto del 2021. En internet: http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_51b1e64d17ed72d158cd04272121a1d2.
32. Gallegos H. El Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal Profesional de enfermería en servicios críticos de Hospitales nivel ii-2 puno y ii-1 Juliaca. [Online].; 2014 [citado el 3 de octubre del 2021. En internet: <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/viewFile/308/255>.

33. Diaz L., Farro L. Estrés y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, 2016. [Online].; 2016 [citado el 14 de octubre del 2021. En internet: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/1437>.
34. Vera A. Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero al prematuro. Chiclayo. [Online].; 2016 [citado el 29 de setiembre del 2021. En internet: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8674/2E%20447.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
35. Acabal G. Estrés y desempeño laboral. [Online].; 2014 [citado el 21 de setiembre del 2021. En internet: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>.
36. Regueiro M. Stress. [Online]. [citado el 15 de octubre del 2021. En internet: <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>.
37. Cortez S. El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores. [Online].; 2009 [citado el 21 de setiembre del 2021. En internet: http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf.
38. Cubas C. Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud. [Online].; 2018 [citado el 19 de setiembre del 2021. En internet: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5414/Cubas%20Cubas%2C%20Rosa%20Mayra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
39. Ortega H. Burnout en medicos y enfermeras y su relacion con el constructo de personalidad resistente. [Online].; 2007 [citado el 13 de octubre del 2021. En internet: <http://www.redalyc.org/pdf/291/29117101.pdf>.

40. Ñaupas H., Mejía E. Novoa E. y Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013 [citado el 02 de febrero 2021]
41. Revista metodología de la investigación pag.8-9 2010 [citado el 02 de febrero 2021]
42. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 3° Edición. México: Mc Graw Hill; 2010 [citado el 20 de enero de 2021]. 656 p. Disponible en:
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
43. Fernández C., y Baptista M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014[citado 01 de febrero 2021]
44. Sebastián C. Fundamentos y teorías de la motivación. [Online].; 2013 [citado el 12 de setiembre del 2021. En internet:
https://es.slideshare.net/Manuel_Sebastian/psicologa-i-motivacin-y-emocin-ud2-fundamentos-y-teoras-de-la-motivacin.
45. Peche J. Nivel de estrés laboral en las enfermeras que trabajan en los servicios del hospital Provincial Docente Belén-Lambayeque. [Online].; 2015 [citado el 22 de octubre del 2021. En internet: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/661>.

6. ANEXOS

6.1. Matriz de consistencia

FORMULACION DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema general ¿Cuál es la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación del nivel de estrés en su dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021? • ¿Cuál es la relación del nivel de estrés en su dimensión realización personal y despersonalización con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021? • ¿Cuál es la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en su dimensión calidad del trabajo y responsabilidad del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021? • ¿Cuál es la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en su dimensión trabajo en equipo y compromiso institucional del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021? 	<p>Objetivo general Analizar la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación del nivel de estrés en su dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021 • Determinar la relación del nivel de estrés en su dimensión realización personal y despersonalización con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021 • Determinar la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en su dimensión calidad del trabajo y responsabilidad del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021 • Determinar la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en su dimensión trabajo en equipo y compromiso institucional del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021 	<p>Hipótesis General Hi: Existe una relación significativa positiva del nivel de estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021 H0: No hay relación del nivel de estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021</p>	<p>Primera variable: Nivel de estrés laboral Segunda variable: Desempeño laboral</p>	<p>Tipo de Investigación Será una investigación de tipo descriptivo correlacional; descriptiva porque busca especificar las propiedades, las características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis y correlacional porque tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables.</p> <p>Método y diseño de la investigación deductivo</p> <p>Población Muestra La población a trabajar será de 55 profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra en Lima, las muestras serán determinados de acuerdo a los requisitos que se tienen que cumplir para la realización de esta investigación, donde la muestra será el total de la población.</p>

6.3. Instrumentos

INVENTARIO ELABORADO POR MASLACH Y JACKSON (1986)

Versión española.

I. DATOS GENERALES

1. Servicio donde labora.....
2. Sexo: Femenino () Masculino ()
3. Cargo que desempeña:.....

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a 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

Nº	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	6
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL						
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.						
	REALIZACIÓN PERSONAL						
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						

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del instrumento: Ficha de observación para medir el Desempeño Laboral

Autor/es: Ministerio de Salud (MINSA) Perú.

Alternativas de evaluación:

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

N	ITEMS	1	2	3	4	5
	CALIDAD DEL TRABAJO					
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.					

RESPONSABILIDAD							
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.						
TRABAJO EN EQUIPO							
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						

Muchas gracias

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: NIVEL DE ESTRÉS Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ PUENTE PIEDRA - 2021

Nombre de los investigadores principales:

Lic. OHASHI TUYA, HIROSHI

Propósito del estudio:

Analizar la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2021

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 Lic. OHASHI TUYA, HIROSHI

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
N° de DNI:	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, junio del 2021

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

.....
Firma del participante