



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL DE
CHANCAY DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA, 2022**

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

PRESENTADO POR:

VENTOCILLA DOLORES, KEYTYLY DIANA

ASESOR:

DR. GAMARRA BUSTILLOS, CARLOS

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A DIOS, por permitir que continúe firme y segura pese a todas las dificultades que trajeron consigo, la actual pandemia.

A mi familia, mis hijos, mi esposo, mis padres y hermanos que son mi razón de ser en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, por compartir sus conocimientos y las pautas para cristalizar el presente estudio.

A mis docentes que compartieron sus conocimientos y experiencias durante mi formación en la especialidad.

A todos, quienes aportaron en la realización del presente estudio.

ASESOR:
DR. GAMARRA BUSTILLOS, CARLOS

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee

SECRETARIO : Dra. Uturnco Vera Milagros Lisbeth

VOCAL : Mg. Suarez Valderrama Yurik Anatoli

ÍNDICE

Resumen	1
Abstract.....	2
1. EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema.....	7
1.2.1. Problema general	7
1.2.2. Problemas específicos.....	7
1.3. Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos específicos.....	8
1.4. Justificación de la investigación	8
1.4.1. Teórica	8
1.4.2. Metodológica	8
1.4.3. Práctica	9
1.5. Delimitaciones de la investigación	9
1.5.1. Temporal.....	9
1.5.2. Espacial.....	9
1.5.3. Recursos	9
2. MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes.....	10

2.2. Bases teóricas	15
2.3. Formulación de hipótesis.....	25
2.3.1. Hipótesis general	25
2.3.2. Hipótesis específicas.....	25
3. METODOLOGÍA.....	25
3.1. Método de la investigación.....	26
3.2. Enfoque de la investigación.....	26
3.3. Tipo de investigación	26
3.4. Diseño de la investigación.....	26
3.5. Población, muestra y muestreo.....	26
3.6. Variable y operacionalización	28
3.6.1. Variable 1: Estrés.....	28
3.6.2. Variable 2: Desempeño Laboral.....	29
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.7.1. Técnica.....	30
3.7.2. Descripción de instrumentos	30
3.7.3. Validación.....	31
3.7.4. Confiabilidad	32
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	32
3.9. Aspectos éticos	33
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	34
4.1. Cronograma de actividades	34

4.2. Presupuesto	35
5. REFERENCIAS	36
6. ANEXOS	45
6.1. Matriz de consistencia	46
6.2. Instrumentos	47
6.3. Consentimiento informado	50

Resumen

El estrés se identifica en las personas sin importar la profesión, el lugar de trabajo, sin embargo, en la constante labor del profesional de enfermería en el área de emergencia, se vive con mayor intensidad, debido a la alta demanda en la atención y, factores estresores asociados, ello es el principal punto de partida para la propuesta del presente estudio.

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria. **Metodología:** La investigación será cuantitativa, aplicada, correlacional, no experimental transversal. Asimismo, la población estará constituida por 50 enfermeras que cumplan con los criterios de estudio. Se consideraron, los aspectos de inclusión a las enfermeras que pertenecen al servicio de emergencia del Hospital de Chancay, que firmarán el consentimiento informado; se excluirán a las enfermeras que tienen licencia por salud y, que no se dispondrán a responder al cuestionario. La técnica del estudio será la encuesta y, el instrumento será el cuestionario. Los instrumentos pertenecen a Román, el mismo que posee validez por juicio de expertos y una confiabilidad alta de 0,881 y 0,804 Alfa de Cronbach respectivamente, considerándose los aspectos éticos.

Palabras claves: Estrés, desempeño laboral, personal de salud, profesionales de enfermería, emergencia

Abstract

Stress is identified in people regardless of the profession, the workplace, however, in the constant work of the nursing professional in the emergency area, it is experienced with greater intensity, due to the high demand in care and associated stressors, which is the main starting point for the proposal of this study. **Objective:** To determine the relationship between stress and work performance in the health personnel of the emergency service of the Chancay Hospital during the health emergency. **Methodology:** The research will be quantitative, applied, correlational, non-experimental, cross-sectional. Likewise, the population will be constituted by 50 nurses who meet the study criteria. The inclusion of nurses belonging to the emergency service of the Hospital de Chancay, who signed the informed consent form, will be considered; nurses who are on health leave and who will not be willing to answer the questionnaire will be excluded. The study technique will be the survey and the instrument will be the questionnaire. The instruments belong to Román, which has validity by expert judgment and a high reliability of 0.881 and 0.804 Cronbach's Alpha respectively, considering the ethical aspects.

Key words: Stress, work performance, health personnel, nursing professionals, emergency.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, los servicios de emergencia en salud, demandan la atención al paciente requieren que se alcancen con algunos criterios que se basan en la satisfacción de estándares o condiciones básicas puesto que tiene alcance con la exposición, riesgo y cuidado de la vida del ser humano. Además, considerando que la entidad o institución tiene la misión de resguardar los objetivos organizacionales que se sustentan de acuerdo a la atención en emergencia (1).

Asimismo, en la jornada laboral a diario, se desempeña actividades que requieren que el personal de salud en el servicio de emergencia, tenga la buena disposición para la atención al usuario, siendo así, se han evidenciado patologías de característica propagadas como el estrés que se genera en los ambientes de emergencia, lo cual tiene un impacto sobre el rendimiento en el trabajo, con ello en ocasiones se cometen errores frecuentes, los cuales no están ajenos con los cambios de humor e irritabilidad ocasionando que el paciente tenga una percepción inadecuada sobre el desempeño del personal (2).

En relación con los efectos que produce el estrés, cabe resaltar que tienen considerables cambios en el cual se ven afectando primordialmente los procesos de salud física y mental en el personal de enfermería (2). Para ello, se han observado que estas acciones a corto y largo plazo contribuyen a efectos nocivos las cuales se relacionan con la capacidad de lidiar en su convivencia laboral en el área de emergencia (3).

Por otro lado, el personal de salud de emergencia debe demostrar un desempeño que tienda a la eficiencia en resultados en dicha área, compromisos, metas; los cuales para tener control requieren ser monitoreados o supervisados para concretizar las metas u objetivos propuestos que son necesaria en los ambientes de emergencia (4).

A nivel internacional, el contexto de dicha situación es crítica, por lo cual los el personal de salud de enfermería en el área de emergencia, requieren que se adapten a condiciones de cambios a diario, provocando estrés; más aún que se encuentran relacionados con la supervisión y evaluación por lo cual suelen presentar agotamiento, tensión que afecta al desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia (5).

En tal sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) hace referencia que lo índices de estrés en personal de salud son factores desencadenantes a enfermedades que son asociadas como el infarto, tal es así que hace mención a México quien ocupa una cifra elevada de estos casos, situándose con 18,750 casos. Por otro lado, China alcanza un porcentaje de 73%, seguido de Estados Unidos con 59% respecto a las tasas de infarto (6).

Ante ello, la Organización del Trabajo (OIT) y la OMS en el año 2015, mencionan que el estrés puede ocasionar que se desencadene por exceso de trabajo, sobrecarga laboral e incluso por horarios sin holgura, inestabilidad laboral o clima laboral inadecuado (7).

Sin embargo, cuando se perjudica la salud del profesional en enfermería, esta ocasiona que disminuya la productividad para la organización, con ello la imagen se hace menos atractiva y rentable en el aspecto socioeconómico. Algunos indicadores

del estrés que se dan a conocer por los empleados son: Absentismo laboral, disminución de productividad, otros (8).

Para agregar, se cataloga al estrés como una enfermedad del siglo, siendo esta abordada desde componentes que permiten identificar que entornos laborales saludables, no solo para orientar una mejor eficiencia del profesional de enfermería en el área de emergencia. sino el efecto positivo en la productividad de la entidad (9).

Actualmente, el impacto producido por el COVID-19 ha ocasionado consecuencias que son considerables para el desempeño del personal de salud en el área de emergencia, dentro de las restricciones provocadas por las medidas adoptadas por el gobierno, imposibilitando en algunos casos la gestión de empleo (10).

Asimismo, los profesionales de enfermería se enfrentan a una situación que aumenta el nivel de estrés relacionado con su rol, como un aumento de la necesidad de participar, trabajar bajo presión, exposición al riesgo de infección por COVID19, interacción con personas con estado emocional alterado, asociado con la insatisfacción por falta de equipo de protección y seguridad en el área de emergencia (11).

Para agregar, con el transcurrir de los años en el trabajo, aumentan las enfermedades catalogadas como crónicas, siendo afecciones como la ansiedad, la cuales derivan de una preocupación que se convierte en factores estresores en el servicio de emergencia que afecta la salud física y emocional (12). Durante la pandemia de COVID19, las enfermeras experimentan una presión constante, miedo, agotamiento, aislamiento y trauma emocional. Este estrés y trauma continuos afectan su salud mental, su seguridad y su capacidad para brindar la mejor atención posible, lo cual tiene cierta relación su desempeño o rendimiento laboral.

Por otro lado, en Perú se hace referencia que un 60% alcanza estos niveles de estrés, son causas del incesante aumento de condiciones extrema al trabajo, sometimiento, lo que genera deterioro en la salud física y mental del empleado (12). Asimismo, las enfermeras constituyen la mayor parte del personal sanitario y son innovadoras y solucionadoras de problemas por naturaleza. Así, profesionales de enfermería destacan de manera indispensable en todo momento, no es excepción en la actual emergencia sanitaria (13).

Además, las enfermeras experimentan una presión constante, miedo, agotamiento, aislamiento y trauma emocional, generando estrés y traumas continuos que afectan su salud mental, su seguridad y su capacidad para brindar la mejor atención posible, lo cual tiene cierta relación su desempeño o rendimiento laboral (14). Actualmente hay poca evidencia del impacto de la pandemia en el país, se tiene el estado de emergencia por el gobierno, considerando un impacto negativo en la salud mental de los más vulnerables, lo que provocará situaciones como miedo, ansiedad, estrés, ansiedad, depresión, entre otras (15).

A nivel local, la situación expuesta no es ajena a la realidad actual; como en el Hospital de Chancay, donde mediante observación e inspección, se ha identificado que una gran mayoría del personal del servicio de emergencia, pese al compromiso que disponen para sus funciones laborales, estos se encuentran sometidos por factores externos, lo cual genera que en su desenvolvimiento y entrega de servicio se muestren desgastados a nivel físico, mental y emocional. Al respecto, todo ello genera un ambiente de tensión, preocupación en los ambientes de emergencia lo que deviene en estrés y con ello afecta el desempeño que efectúa el profesional de enfermería. Por tal razón, se parte en el interés de investigar la relación entre las variables descritas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional del estrés y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión despersonalización del estrés y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión realización personal del estrés y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

Luego de abordar la formulación de problemas, se procede a plantear los objetivos del presente estudio.

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional del estrés y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022.

Identificar la relación que existe entre la dimensión despersonalización del estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022.

Identificar la relación que existe entre la dimensión realización personal del estrés y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La investigación se sustenta a nivel teórico porque brinda aporte a las bases teóricas ya existentes en relación a las variables de estudio, teniendo como finalidad que los resultados aporten en el análisis de los conocimientos básicos.

1.4.2. Metodológica

La investigación se justifica a nivel metodológica porque va a partir la búsqueda de resultados con instrumentos validados y confiables que serán de aporte junto a la consistencia para la viabilidad de la investigación, así

como de investigaciones posteriores que son similares en el contexto de estudio del servicio de emergencia que sean de tipo correlacional no experimental.

1.4.3. Práctica

En relación con la justificación práctica, el estudio permitirá brindar estrategias para la regulación del estrés para ayudar la eficiencia del desempeño laboral del personal de salud con el cual atienden a los pacientes durante la coyuntura actual de la emergencia sanitaria.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio se realizará desde enero hasta mayo del 2022.

1.5.2. Espacial

El estudio se realizará en la provincia de Huaral, distrito Chancay, calle Mariscal Sucre S/N, Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”.

1.5.3. Recursos

Para la elaboración del presente estudio se tiene en consideración los recursos bibliográficos de fuente impresa, digital, indexada, registros y fichas de cotejo aplicadas en ambientes hospitalarios. También, se hará uso de recursos tecnológicos y medios informáticos. Para ello, la investigadora asumirá el financiamiento total del presente trabajo.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A continuación, se comparte los antecedentes de estudio que guardan relación con el presente estudio.

2.1.1. Antecedentes internacionales

En Ecuador, Jordán Figueroa, Blanca Johanna en el año 2022, realizaron una investigación que tuvo como objetivo “determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en área COVID-19 de un Hospital de la ciudad de Guayaquil”. La metodología fue básica, cuantitativa correlacional no experimental. La muestra fue de 102 enfermeras. Los resultados revelaron un 68,6% nivel de estrés intermedio y, un 72,5% nivel de desempeño laboral medio. Se concluyó que existe una correlación de $Rho = -0,532$, lo cual respondió a que las variables se relacionan de manera inversa (16).

En Italia, Vagni Monia et al., en el año 2020, realizaron una investigación que tuvo como objetivo “identificar la relación entre el estrés y el agotamiento emocional en la Cruz Roja de Véneto, Italia”. Para ello, establecieron una metodología cuantitativa, correlacional con 494 voluntarios. En los resultados, se evidenció que la resistencia tiene índices elevados sobre la reducción en los niveles de estrés y, por otro lado, mejoró aspectos como la realización personal. Por ello, concluyeron que existe un elevado nivel de estrés que se encuentra asociado al riesgo de agotamiento (17).

En Francia, Durand Anne-Claire, Bompard Catherine, Sportiello Juliac, Michelet Pierre, Gentile Stéphanie en el año 2019, realizaron una investigación que tuvo como objetivo “evaluar el estrés y burnout entre los profesionales que trabajan en el servicio de urgencias de un hospital universitario francés”. La metodología correspondió a un estudio descriptivo correlacional transeccional. La muestra estuvo integrada por 379 enfermeras. Asimismo, los resultados revelaron que un 75,8% manifestó presentar agotamiento, el 27,1% tensión laboral. Se concluyó que los factores asociados al burnout, se consideran en función a la insatisfacción laboral, lo cual somete a cometer errores basados en el temor. Asimismo, los factores asociados a la tensión laboral en el área de emergencia, se vio afectado por el arduo trabajo a presión, problemas interpersonales entre colegas de trabajo y los trastornos del sueño, por tal razón el ambiente de trabajo fueron las principales causas del desarrollo de las variables en estudio (18).

En Estados Unidos, Bardhan, Rupkatha, Karen Heaton, Melissa Davis, Peter Chen, Dale A. Dickinson, and Claudiu T. Lungu en el año 2019, realizaron una investigación que tuvo como propósito “evaluar el estrés laboral psicosocial y el riesgo para la salud en enfermeras del departamento de emergencias”. Para ello, se estableció una metodología descriptiva correlacional no experimental y transversal. La muestra fue de 42 enfermeras de urgencia. Los resultados revelaron que el nivel de estrés en el trabajo predominó en un 93% mayor que la relación de esfuerzo, compromiso excesivo con

83%. Asimismo, se establecieron asociaciones entre la edad, número de días trabajados, esfuerzo-recompensa y compromiso excesivo en las enfermeras, por lo cual obtuvo un $Rho = 0,40$. Se concluyó mencionando que el estrés laboral psicosocial prevalece en las enfermeras, las cuales pueden reducirse por intervenciones para reducir el estrés (19).

En Arabia Saudita, Almazan Joseph U., Albougami Abdulrhman S. Alamri Majed S en el año 2019 realizaron una investigación cuyo propósito fue: “determinar la relación entre el nivel de estrés y el trabajo de las enfermeras en un hospital de emergencia en Al Majma'ah”. La metodología fue descriptiva, correlacional y corte transeccional. La muestra consideró a 178 enfermeras. Los resultados obtenidos muestran que las enfermeras refieren que se encuentran en un ambiente laboral moderadamente estresante. Se concluyó que los niveles de estrés son moderados y, los hallazgos del estudio sirven como guía para realizar cambios en las políticas de recursos humanos a favor de las enfermeras (20).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Condezo Meléndez Yofa Magale, en el año 2021, realizó una investigación que tuvo como objetivo “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en enfermeros del área de emergencia un hospital público en el mercado de Lima”. La metodología fue correlacional no experimental. La muestra estuvo conformada por 70 enfermeras. Los resultados revelaron que el estrés

laboral presentó un 39% nivel medio, el desempeño laboral presentó un 40% nivel medio. Concluyó que existe una correlación significativa y moderada con $Rho = 0,694$ directamente proporcional entre las variables (21).

Pereyra Legua, Maria Elena, Benabente Silupu, Rosa Aurora realizaron un estudio en el año 2021, que tuvo como objetivo “determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en personal de enfermería de emergencias, Ica”. La investigación tuvo una metodología descriptiva correlacional de corte transeccional. Para ello, se consideró como muestra a 47 enfermeros. Asimismo, los hallazgos revelaron que quienes predominan en el estudio son un 68,1% licenciados en enfermería, los mismos que responden a un nivel medio de estrés al 55,3%, en cuanto a las dimensiones se presentan agotamiento emocional con 51,1% nivel medio, despersonalización con 42,6% nivel bajo y realización personal 48,9 nivel medio. Se concluyó que existe relación inversa y negativa de $Rho = - 0,534$, entre las variables en estudio (22)

Machacuay Castellón, Jenifer Patricia; Vera Balbín, Gisela en el año 2020, tuvo como objetivo “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital la Merced”. El estudio fue elaborado en una metodología descriptiva correlacional transeccional. La muestra se constituyó en 30 enfermeras. Los hallazgos revelaron que, existe un grado de relación inversa entre las variables, es decir cuando existe mayor estrés, se tiene menor nivel de desempeño. Se concluyó

mencionando que las variables tienen una correlación inversa de Rho de Spearman = -0,430. (23)

Delgado Espinoza Susan et al., en el año 2019, realizaron una investigación que tuvo como objetivo “establecer la relación entre el estrés y, el desempeño laboral de las enfermeras de una red de salud en Trujillo”. Para ello, emplearon un enfoque mixto, el cual estuvo conformado por una muestra de 98 enfermeros de las áreas de emergencia. Los resultados indicaron que el 98% corresponde a un nivel medio de estrés y el 39,8% indica un desempeño laboral regular. Por tanto, concluyen que existe una correlación media negativa (Rho = 0.688) para las variables (24).

Ángeles Jaimes Einer Nilo en el año 2019, realizó su investigación que tuvo como objetivo “establecer la relación entre el estrés y desempeño laboral del personal de salud del centro de salud Chiquián, 2019”. La metodología fue descriptiva correlacional no experimental y transeccional. Asimismo, la muestra abarcó un total de 42 profesionales de enfermería. Para dicho estudio se encontró un Rho = -0,786. Llegando a la conclusión que relación de convivencia en el trabajo entre compañeros y, el ambiente de trabajo tiene una relación negativa en el desempeño laboral de las enfermeras (25).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición de estrés

El concepto tiene sus orígenes en el contexto de explicar las distintas manifestaciones siendo así el estrés crónico, cuya patología es la causa de muchos factores diferentes conocidos como estresores (26). Para agregar, la definición parte de la ausencia o carencia de energía en el ámbito laboral que luego se acumula como desgaste a nivel excesivo (27).

Por ello, actualmente estas definiciones son de carácter multidimensionales, puesto que se requiere articular el nivel emocional que demanda el trabajador en sus actividades cotidianas con los cuales debe lidiar, siendo estos: el cansancio, alteraciones de sueño, conducta, lo que origina sobrecarga laboral (28).

Además, inicialmente se consideró que era formado por un producto excesivo de funciones receptoras en el servicio, atención (28). Sin embargo, esta pérdida gradual de energía o abrumación laboral se activan en la ejecución de tareas, puesto que están centrados en un ambiente monótono (29). Para añadir, la variable se define como la respuesta ante el estrés crónico que surge en el ambiente laboral (30).

Para reforzar, suele inferirse que el estrés interviene en cada ser humano de manera diferente, algunos enfatizan que se altera aspectos psicológicos como la socialización e interacción en el ambiente de trabajo.

Por ello, es preciso conocer que existen intervenciones que pueden mitigar estos problemas para corregirse.

2.2.2. Teorías relacionadas con el estrés

De acuerdo con la literatura, el estrés surge a nivel general como el resultado de la situación aguda en el ambiente de trabajo (31). También, se conoce que el estrés tiene cierta reacción cuando el sujeto o individuo de modo constante, se encuentra sometido a tareas exigente o de gran demanda de eficiencia; ello origina que se mida su capacidad de fluidez y respuesta para mediar un desafío que está a favor de la organización (32).

Además, esta variable se deriva de la respuesta que produce el estrés cuando el trabajo es prolongado; Por ello, el autor menciona que es un síndrome creado por la asociación de estrés crónico que provocan en el sujeto, lo cual produce cambios dentro se comportamiento, como puede generarse en la atención al paciente en el área de emergencia (33).

Por el contrario, hace referencia que es el propio estímulo respuesta que origina el organismo como medio condicional puesto que resulta ser único a nivel de respuestas fisiológicas y emocionales en quienes la padecen, por ello es posible sostenerse con respuestas psicológicas cognitivas y conductuales (34).

También, la definición tiene en cuenta la relación con la persona y la situación particular que origina el factor estresor, lo cual estima si excede a los recursos o capacidades que puede disponer el profesional de enfermería. Asimismo, los evaluadores cognitivos tienen un proceso característico y

universal que se deriva del desempeño que realizan en el ambiente de trabajo (35).

Además, se toma como apoyo, en la teoría del trabajo se menciona que el sistema nervioso simpático y la médula suprarrenal son afectados por estímulos, los mismos estímulos dan lugar a su capacidad de autorregulación y, por tanto, son efectivos frente a la posibilidad de respuesta de emergencia. (36).

Por otro lado, se tiene en cuenta que anteriormente se conocía como desgaste, dado que cuando algunos profesionales de salud realizaban la prestación de servicios en atención al paciente, se incrementaban considerables demandas; ello producía la sobre exigencia, agotamiento físico y mental de manera constante en los turnos del servicio de emergencia que se encontraban programados (37).

Asimismo, se define como un estado que se prolonga dando lugar a que se afecte el estado emocional del ser humano. Por tal razón, menciona que son respuestas inadecuadas del propio estrés (38). En la misma línea de ideas, ello da lugar a que existan riesgos como estar propenso a un accidente y, estar ausente en las actividades laborales lo cual disminuye la productividad dentro del área de emergencia.

En relación con el estrés crónico, de acuerdo con las bases teóricas se hace referencia al Síndrome de *Burnout*, como respuesta a la ausencia de los sentimientos que la persona posee y brinda al momento de atender a un paciente, esta interacción se ve afectada, lo cual en ocasiones conlleva que el

profesional de enfermería acuda a tener un comportamiento aislado o cambiante (39).

Asimismo, todos estos puntos expuestos son importantes en la medida que afecta al desempeño o procesos de trabajo dentro del servicio de emergencia. Los excesos de sobrecarga en tal sentido, no son recomendables como estímulo dentro de un ambiente laboral.

Por otro lado, considerando dichas circunstancias, tanto en la sobrecarga laboral como en la ausencia de estímulos para el profesional de enfermería, ocasionan que se vean signos de depresión, desmotivación, lo cual de manera intrínseca hará que el personal se aísle; llegando muchas veces a no controlarlo, todo ello es posible percibirse en áreas donde el personal de salud requiere tener un contacto o trato más directo con el paciente (40).

Para reforzar, todo ello tiene consecuencias de efectos a largo plazo, lo mismo que se consideran como agotamiento o fatiga, conllevando a que no se propicie un ambiente agradable, puesto que la preocupación somete al personal de salud de enfermería a deteriorar su energía y motivación laboral en el área de emergencia (41).

2.2.3. Estrés laboral en el servicio de emergencia

Los profesionales de enfermería que atienden en el servicio de emergencia deben ser conscientes de los síntomas y factores de riesgo asociados con el estrés laboral, manejar adecuadamente la inteligencia emocional, la autoconciencia y la capacidad de reconocer lo que sienten y la capacidad de percibir lo que sienten y actuar en consecuencia. Para ello, debe desarrollar habilidades sociales para manejar las emociones en las relaciones

y ser capaz de evaluar situaciones, interpretar y responder a las necesidades de los demás (42).

Por esta razón, es esencial que los profesionales de enfermería se sientan seguras de cualquier posible síntoma de estrés que presenten. De manera similar, el apoyo social y emocional puede ser valioso para reducir los síntomas de estrés laboral (43). Además, la evidencia de varios estudios sugiere que tener una red de apoyo entre colegas es una forma positiva de prevenir el desarrollo de estrés, ya que la falta de comunicación entre el personal de enfermería que atiende en el área emergencia tendrá como consecuencia un mayor nivel de fatiga (44).

Para ello, se requiere que las profesionales de enfermería deban educarse para comprender los trastornos relacionados con el estrés en el área de emergencia, especialmente cómo pueden manifestarse como síntomas físicos (43). Las enfermeras del área de emergencia deben ser conscientes y honestas sobre el estrés laboral acumulado y los factores estresantes que se asocian a su ritmo de vida y, actuar para reducirlos siempre que sea posible, es recomendable a conciliación de la vida personal y profesional es fundamental (44).

Las estrategias que debe asumir el profesional de enfermería para mantenerse saludable contemplan reducir la velocidad de respuesta en el trabajo, dormir y descansar lo suficiente, ingerir una dieta balanceada, hacer ejercicio, establecer límites, escuchar o estar atento a su cuerpo y aprender técnicas y herramientas para fortalecer la capacidad del sistema nervioso para hacer frente al estrés (45). En definitiva, la liberación del estrés laboral puede

incorporar técnicas de terapia somática como la meditación, el yoga y, el control de la respiración, todo ello con la finalidad de tener una mejora en el desempeño laboral, desde la calidad de atención en el trato humanizado a los pacientes del servicio de emergencia (45).

2.2.4. Dimensiones del estrés

Asimismo, con relación a las dimensiones se sostienen en tres, las mismas que se señalan a continuación (46).

Dimensión agotamiento

La dimensión también es conocida con el nombre de cansancio emocional, es respuesta al desgano o desanimación del profesional de enfermería, todo ello complica el desenvolvimiento de la persona ante su entorno, lo cual afecta a su aspecto laboral, social puesto que tiende a reducir la productividad o rendimiento (46). Por otro lado, se menciona que es la disminución del aporte emocional que una persona requiere para conducirse en un trabajo (32).

Además, es el grado de deterioro en cuanto al deseo, estímulo emocional, que tiene en principio la sobrecarga excesiva en el trabajo (34). Para agregar, esta respuesta se origina con la exigencia que se miden los recursos que están al alcance del trabajador, tales como los emocionales y físicos, lo mismo que hacen que puedan afrontar de modo adecuado un problema o situación.

Dimensión despersonalización

Esta dimensión, aparece y se desarrolla cuando el trato del profesional de enfermería se presenta de manera déspota y con ausencia de buena disposición o diálogo, ello genera que no exista un trato empático en la atención y, se vuelven distantes con el aislamiento de sus emociones, lo que acarrea en ansiedad por ser emociones no reguladas de manera adecuada y, repercute al entorno laboral (46).

Para agregar, son actitudes negativas, cínicas (32). Lo cual se refiere a rasgos característicos irritables y desafiantes, mostrando indiferencia, en diversos aspectos del trabajo. (33). Además, dicha reacción de insensibilidad tiene relación con el desapego o deshumanización de la persona causadas por reacciones negativas ante las personas o usuarios atendidos en el servicio de emergencia (34).

Dimensión realización personal

Esta dimensión, tiene base en el desarrollo a nivel personal del trabajador o colaborador, con la visión y motivación de ser competitivo, pese a que exista el estrés para sentirse suficiente de ejecutar sus actividades (46).

Por otro lado, como consecuencia del estrés mucho de los profesionales de enfermería, ven reflejados la insatisfacción de su servicio, es decir no avizoran su objetivo, lo cual ocasiona disminución de su autoestima para evitar el abandono de las funciones en la institución que presta sus servicios (34).

2.2.5. Definición del desempeño laboral

Es una variable asociada a la capacidad de respuesta del profesional de enfermería, ya que está determinada por factores como el rendimiento,

disposición y logros de objetivos de la institución u organización. (47). Dichos resultados, van a depender de la actitud con el cual la persona brinda respuesta a las actividades encomendadas (48).

Además, se basa en como resuelven con eficiencia o regularidad los requerimientos que exigen su puesto de trabajo, es importante que este rol integrador promuevan actitudes que conduzcan con éxito a las propuestas del entorno laboral (48).

Por ello, es necesario que la proactividad forme parte del proceso integrados para que implique acciones que generen crecimiento en el Hospital, lo mismo que da respuesta a su comportamiento dentro de la organización o conducta en el servicio de emergencia por los profesionales de enfermería.

2.2.6. Teorías relacionadas con el desempeño laboral

Robbin y Judge en el año 2013, hacen referencia que el concepto de desempeño laboral está muy relacionado a las conductas, siendo las siguientes: desempeño como tarea, civismo y falta de productividad (49). Asimismo, se da referencia que el producto del comportamiento tiene un colaborador que siempre está dispuesto a atender las responsabilidades y, el cual ofrece la regulación de los procesos de la institución (50).

Por otro lado, tiene manifestaciones sobre el valor que aporta y existe para contribuir con la entidad basada en funciones que agrupan acciones para que se ejecuten sobre un tiempo determinado (51). Además, se agrega que son metas que se logran alcanzar con el esfuerzo de los profesionales de enfermería (52).

2.2.7. Importancia del desempeño laboral

De acuerdo con los autores, el desempeño laboral permite que la administración haga las estimaciones de la eficiencia en el personal de enfermería, a fin de estructurar las metas que sostienen los propósitos organizacionales (53).

Asimismo, es preciso acotar que la edad influye sobre el rendimiento o desempeño en el trabajo, por ello las destrezas motoras o las habilidades que un individuo posee tras el paso de los años disminuyen notablemente y, luego tiene tendencias a que exista ineficiencia o ausencia de proactividad, lo que genera un clima no favorable en el trabajo (54).

2.2.8. Evaluación del desempeño laboral

La evaluación se basa en un análisis formal sobre la evaluación forma que requiera (55). Para ello, se basa con la valoración u organización de las acciones que son precisadas en las tareas asignadas y, luego van a ser contrastadas por los indicadores de resultados (55).

Asimismo, existen tres motivos que son claves para efectuar la evaluación y son los siguientes:

- Fuente de información importantes para elaborar los planes de acción que requiera la empresa, para sobrellevar las deficiencias ya identificadas, cuyos procesos resulta ser formativo en la planificación profesional.

- Enfoque valorativo para una gestión ordenada, centrada en integrar todas las acciones o aportes que ofrecen los profesionales de enfermería para luego ser monitoreadas, controladas y verificadas.

2.2.9. Dimensiones del desempeño laboral

Se sustentan en las siguientes dimensiones (56):

Dimensión conocimiento

Se genera cuando el propio profesional de enfermería recurre a sus conocimientos básicos y sólidos para desempeñar una tarea o función encomendada (56).

Dimensión organización

La organización o institución hace posible que el profesional de enfermería brinde una actitud de predisposición, proactiva para hacer evidente el trato que se brinda en el entorno de trabajo (56). Además, puede comprenderse como la convivencia favorable que desarrolla en la organización para la mejora de atención al paciente y productividad (57).

Dimensión responsabilidad

Esta dimensión tiene una relación directa con el desarrollo de manera sistemática, organizada, efectiva que puede ejecutar un profesional de enfermería sobre un plazo determinado en una tarea o asignación (56). Además, se reconoce como el proceder del enfermero con acciones que requieran de puntualidad, orden y previo análisis de acuerdo al área o cargo que desempeña (57).

2.3. Formulación de hipótesis.

2.3.1. Hipótesis general

H_i: Existe relación directa y significativa entre el estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022.

H₀: No existe relación directa y significativa entre el estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación directa y significativa entre la dimensión agotamiento emocional del estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022.

Existe relación directa y significativa entre la dimensión despersonalización del estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022.

Existe relación directa y significativa entre la dimensión realización personal del estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

La investigación comprenderá el empleo del método hipotético – deductivo puesto que se establecerán conjeturas que deberán ser comprobadas en forma lógica mediante la formulación de hipótesis de investigación (58).

3.2. Enfoque de la investigación

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo, porque hará uso de instrumentos para la recolección de datos que luego se comprobarán con las hipótesis establecidas haciendo uso de la estadística para el análisis numérico (58).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación será aplicada puesto que parte de manera práctica para brindar un aporte de nuevos conocimientos a favor de la investigación (58).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será no experimental, debido a que la variable no será sometida a ninguna manipulación intencional por experimento en el contexto de estudio (58). Asimismo, será correlacional porque medirá la asociación o relación entre las variables. Además, será transversal ya que la aplicación de los instrumentos se realizará dentro de un tiempo único (58).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población es el objeto de estudio con características específicas, estará conformada por 50 enfermeras que trabajan en el servicio de emergencia del Hospital de Chancay durante el año 2022 (58).

Criterios de selección

- ***Criterios de inclusión:***

Profesionales de enfermería que pertenecen al servicio de emergencia del Hospital de Chancay.

Profesional de enfermería que firmaran el consentimiento informado.

Profesional de enfermería con tiempo de trabajo, mayor a 3 meses

Profesional de enfermería que acepta el consentimiento informado

- ***Criterios de exclusión:***

Profesionales de enfermería que no desean responder el cuestionario.

Profesionales de enfermería que se encuentran de licencia.

Profesional de enfermería con tiempo de trabajo, menor a 3 meses

3.5.2. Muestra

La muestra estará comprendida por la misma cantidad de profesionales de enfermería señaladas en la población de estudio, cuyas características son las mismas que la población, las cuales son 50 personas (58).

3.6. Variable y operacionalización

3.6.1. Variable 1: Estrés

- **Definición operacional:** El estrés tiene como característica presentar cansancio emocional, despersonalización o apatía y realización personal, lo cual denota ausencia o pérdida de sentimientos en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia. (28).

Tabla 1: Matriz operacional de la variable estrés

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Agotamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de ánimo • Desgano • Pesimismo 	Ordinal (Escala de Likert) Valor de puntuación 1= Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Alto (82-110 puntos) Moderado (52-81 puntos) Bajo (22-51 puntos)
Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Trato inadecuado • Falta de comunicación • Conducta impersonal 		
Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de deseo de superación • Ausencia de plenitud 		

3.6.2. Variable 2: Desempeño Laboral

- **Definición operacional:** Es la evaluación de la eficiencia en el desempeño del trabajo de las enfermeras en términos de cantidad, calidad, proactividad y, otros que son importantes para mejorar la productividad en el servicio de emergencia (34).

Tabla 1: Matriz operacional de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de atención • Cantidad de asignaciones • Competencias profesionales 	<p>Ordinal (Escala de Likert) Valor de puntuación</p> <p>1= Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p>	<p>Eficiente (37 – 50 puntos) Regular (23 – 36 puntos) Deficiente (10 – 22 puntos)</p>
Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición • Liderazgo • Cooperación 		
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Confiable • Adaptativo • Puntualidad • Permanencia 		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

V1: Estrés

La técnica que se utilizará será la encuesta que es muy utilizada en investigaciones con características sociales (59).

V2: Desempeño laboral

La técnica a emplearse en la investigación será la encuesta, la misma que es muy utilizada en el ámbito social (59).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Para este apartado se utilizará el cuestionario, ya que se formulará preguntas que van estar relacionadas con las variables y los indicadores del estudio de investigación, el objetivo es recoger datos para poder verificar las hipótesis (58). Asimismo, es preciso destacar que el instrumento original para la variable estrés, se basa en el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) de Christina Maslach (60) pero fue adaptado en Perú, por Marco Antonio Román Quispe en el año 2019, para su tesis de licenciatura titulada: "Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito el Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018" (61).

V1: Estrés

Para la primera variable, el cuestionario tiene un total de 22 ítems, los mismos que estarán sujetos a que se puedan responder con suma honestidad

por el personal de salud, lo cual en todo momento contará con el apoyo de la investigadora.

Además, este cuestionario va presentar cinco escalas de valor en marcado los cuales son Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. “Los mismos que se encontrarán valorados de uno a cinco respectivamente. Los niveles y rangos son Alto (82 -110), Moderado (52 - 81) y Bajo (22 - 51)” (58).

V2: Desempeño laboral

El presente cuestionario, consta de 10 ítems, los mismos que estarán sujetos a que se puedan responder con suma honestidad por el personal de salud, lo cual en todo momento contará con el apoyo de la investigadora

Además, este cuestionario va presentar cinco escalas de valor en marcado los cuales son Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. “Los mismos que se encontrarán valorados de uno a cinco respectivamente. Los niveles y rangos son Eficiente (37 - 50), Regular (23 - 36) y Deficiente (10 - 22)” (50)

3.7.3. Validación

V1: Estrés

“La validez mide en forma general la gradualidad que el instrumento posee para ser aplicado en la medición de la variable” (58). Al respecto, “la validación del instrumento fue ejecutada por tres expertos del área de ciencias de la salud con grado de magister y doctor, resultando como respuesta. El

instrumento está validado por 3 expertos en ciencias de la salud con grado de Magíster y Doctor” (58).

V2: Desempeño laboral

“La validez mide en forma general la gradualidad que el instrumento posee para ser aplicado en la medición de la variable” (58). Al respecto, “la validación del instrumento fue ejecutada por tres expertos del área de ciencias de la salud con grado de magister y doctor, resultando como respuesta. El instrumento está validado por 3 expertos en ciencias de la salud con grado de Magíster y Doctor” (58).

3.7.4. Confiabilidad

Mediante prueba piloto a 20 profesionales de enfermería de las mismas características se obtuvo los siguientes valores de confiabilidad:

V1. Estrés: 0,881 Alfa de Cronbach

V2: Desempeño laboral: 0,804 Alfa de Cronbach

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos se tabularán en una base de datos configurada en el programa Excel 2016, luego de ello será ordenada según los niveles y rangos, para posteriormente trasladar los valores ordinales y numéricos de las dimensiones en el SPSS V25.

Luego de ello, se deberá de ejecutar la estadística descriptiva con gráficos de barra, luego análisis de normalidad se deberá elegir la prueba de correlación de hipótesis a utilizar.

Finalmente se comprobarán las hipótesis, con las cuales se podrá contrastar los objetivos planteados y se arribarán las discusiones en contraste con los datos obtenidos.

3.9. Aspectos éticos

El estudio no atentará ni trasgredirá normas o leyes dentro del marco legal del derecho al trabajador, puesto que busca establecer la relación entre variables persiguiendo la finalidad de aportar, recomendar y ser pertinente con los resultados a favor de la entidad quien presta el permiso de investigación

Además, se tomarán los siguientes principios bioéticos:

- Principio de Justicia, dado que la aplicación del cuestionario se brindará con trato adecuado y cordialidad.
- Principio de autonomía, puesto que se explicará a cada personal de salud el propósito de la investigación, respetando la decisión de participar con la respuesta del cuestionario.
- Principio de beneficencia, se dará a conocer a los participantes de la investigación cuales son los aportes o beneficios que dará la participación del estudio al área de trabajo.
- Principio de no maleficencia, puesto que todos los derechos de la identidad de los participantes no se verán expuestas.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Actividad	Tiempo (Meses)				
	1	2	3	4	5
1. Búsqueda de información bibliográfica	■				
2. Elaboración de la Situación Problemática	■				
3. Formulación del Problema	■				
4. Formulación de Objetivos	■				
5. Construcción del Marco Teórico		■	■		
6. Formulación de Hipótesis			■		
7. Operacionalización de variables				■	
8. Elaboración del diseño metodológico				■	
9. Sustentación					■

4.2. Presupuesto

RECURSOS MATERIALES				PRECIO	TOTAL
N.º	CANTIDAD	TIPO	DESCRIPCIÓN	UNITARIO	
1	500	Papel bond	Impresión del avance del proyecto	S/. 0,10	S/. 50,00
2	5	Anillados	Presentación del trabajo	S/. 2,50	S/. 12,50
3	4	Empastados	Presentación final	S/. 25,00	S/. 100,00
4	500	Impresiones	Impresión del avance del proyecto	S/. 0,10	S/. 50,00
SERVICIOS					
1	300	Fotocopias	Recolección de información	S/. 0,10	S/. 30,00
2	Varios	Movilidad	Transporte con fines para el proyecto	S/. 0,80	S/. 70,00
3	18	Tipeados	Redacción de tablas	S/. 5,00	S/. 90,00
4	1	Asesor estadístico	Asesoría en la metodología del proyecto	S/. 500,00	S/. 500,00
5	1	Corrector de estilo	Corrector del proyecto	S/. 500,00	S/. 500,00
Imprevistos					S/. 110,00
TOTAL					S/. 1512,50

El desarrollo de la investigación será asumido en su totalidad por la autora del trabajo. El único apoyo que se tendrá es la asesoría técnica por parte de profesionales involucrados de materia de investigación.

5. REFERENCIAS

1. Chiavenato Idalberto. Introducción a la teoría General de la Administración. 2007 Tlalnepantla, Edo de México. Copyright 2004. Elsevir Editora Ltda.
2. Borda, M., Navarro, E., Aun, E., Berdejo, H., Racedo, K. y Ruiz, J. Síndrome de Burnout en estudiantes de internado del Hospital Universidad del Norte. Salud, Barranquilla [Online]. julio de 2007 [citado 6 marzo 2022]; 23(1): 43-51. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522007000100006&lng=en.
3. Saborío L., Hidalgo L. Síndrome de Burnout. Medicina. pierna. Costa Rica [Online]. marzo de 2015 [citado 6 marzo 2022]; 32(1): 119-124. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en.
4. Universidad de Guadalajara. México [Internet]. agosto de 2019 [citado 6 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.udgvirtual.udg.mx/noticia/mexico-primer-lugar-en-estres-laboral>
5. OPS. Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. 2016. Estados Unidos [Online]. abril de 2016 [citado 6 marzo 2022]. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11946:world-day-safety-health-work-2017&Itemid=3907&lang=es
6. Jaramillo, M., y Ñopo, H. Impactos de la epidemia del coronavirus en el trabajo de las mujeres en el Perú. Perú [Online]. junio 2020 [citado 6 marzo 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12820/581>
7. Instituto Nacional de Salud Mental. Problemas del sueño ocasionan problemas de salud y baja calidad de vida. Perú [Internet]. 2019 [citado el 6 marzo de

2022]. Disponible en:

<https://www.insm.gob.pe/oficinas/comunicaciones/notasdeprensa/2019/006.html>

8. Revista economía. El 70% de los peruanos sufre de estrés laboral. 2021. [Internet]. febrero 2021. Disponible en: <https://www.revistaeconomia.com/el-70-de-los-peruanos-sufre-de-estres-laboral/>
9. World Health Organization. Prevención del suicidio un instrumento en el trabajo. Organización Panamericana de la Salud. 2009. [Internet]. junio 2009. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/75426>
10. Solís R, Tantalean M, Burgos R, Chambi J. Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. An. Fac. med. [Online]. Julio 2017 [citado 06 marzo 2022]; 78(3): 270-276. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i3.13757>.
11. Almeyda Carbajal M. Síndrome de burnout: Características y factores asociados en personal de salud del Hospital Rezola de Cañete, enero 2021. [Online]. 2021 [citado 06 marzo 2022]. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3802>
12. Sarcosa K., Charria V. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. [Online]. Setiembre 2021 [citado 06 marzo 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>
13. Velásquez F., Villavicencio D. Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi-Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016. Ecuador [Online]. 2016 [citado 06 marzo 2022]. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896>

14. Jurupe N., Mollán J., Quispe S. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el período trans operatorio en un hospital de Lima Metropolitana 2018. Perú [Online]. 2018 [citado 06 marzo 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3963>
15. Gonzales M., Landero R. Síntomas psicomaticos y teoría transaccional del estrés. Ansiedad y estrés. [Online]; 2006 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://www.monicagonzalez.com/2006%20teoria%20transaccional%20sx.pdf>.
16. Jordán B. El estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid 19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021. [Online]. [citado 04 abril 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82093>
17. Vagni, M., Giostra, V., Maiorano, T., Santaniello, G., Pajardi, D. Personal, Logro y resistencia en la reducción del estrés y el agotamiento en emergencias entre los trabajadores de emergencias de COVID-19. Sostenibilidad 2020. Italia [Online] octubre 2020 [citado 04 abril 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/su12219071>
18. Durand Anne-Clairea, Bompard Catherineb, Sportiello Juliac, Michelet Pierreb, Gentile Stéphaniea. Stress and burnout among professionals working in the emergency department in a French university hospital: Prevalence and associated factors. Journal: Work, vol. 63, no. 1, pp. 57-67, 2019. Francia [Online] 2019 [citado 04 abril 2022]. Disponible en: DOI: 10.3233/WOR-192908
19. Bardhan, Rupkatha, Karen Heaton, Melissa Davis, Peter Chen, Dale A. Dickinson, and Claudiu T. Lungu. 2019. "A Cross Sectional Study Evaluating Psychosocial Job Stress and Health Risk in Emergency Department Nurses" International Journal of Environmental Research and Public Health 16, no. 18: 3243. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/ijerph16183243>

20. Almazan Joseph U., Albougami Abdulrhman S. Alamri Majed S, Exploring nurses' work-related stress in an acute care hospital in KSA, Journal of Taibah University Medical Sciences, Volume 14, Issue 4, 2019, Pages 376-382, ISSN 1658-3612, <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2019.04.006>.
21. Condezo Y. Estrés laboral y desempeño laboral en enfermeros de un hospital público en el Cercado de Lima, 2021. [Online]. [Acceso 20 de febrero 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84078>
22. Pereyra M., Benabente R. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital Santa María del Socorro. 2021. [Online] diciembre 2021 [citado 04 abril 2022]. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1373>
23. Machacuay J., Vera G. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020. Universidad Nacional del Callao [Online] 2020 [citado 04 abril 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5562>
24. Delgado, S., Calvanapón, F., Cárdenas, K. Stress and work performance of a health network staff. Revista Eugenio Espejo, vol. 14, núm. 2, pp. 11-18, 2020 [Online] 2020 [citado 04 abril 2022]. Disponible: <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
25. Ángeles Jaime E. Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi - 2019 [Online] 2019 [citado 04 abril 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39725>
26. Gómez de Regil L., Estrella-Castillo D. Síndrome de Burnout: Una revisión breve Ciencia y Humanismo en la Salud 2015, [Online] 2015 [citado 04 abril 2022] Vol. 2: 3, págs. 116-122. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/304625645_Sindrome_de_Burnout_Una_revision_breve

27. Cavalcante, G., Souza, H., Almeida, P., Almeida, B., & Almeida, G La prevalencia del síndrome de burnout en estudiantes de medicina. Archivos de Psiquiatría Clínica (São Paulo), 43(1), 6-10; [Online] 2016 [citado 04 abril 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/0101-60830000000072>
28. Arteaga, A., Junes, W., Navarrete, A. Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal de Salud. Revista Médica Panacea. [Online] 2014 [citado 04 abril 2022] Vol. 4(2): 40-44; Disponible en: <https://doi.org/10.35563/rmp.v4i2.165>
29. Paredes PL, Parra M, Bravo LA. Does burnout syndrome exist in physicians of a medium complexity hospital, an experience in the IESS Hospital of Ambato? Rev Fac Cien Med. Ecuador [Online]. 2017 [citado 5 marzo de 2022] Disponible en: https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/CIENCIAS_MEDICAS/article/view/1158
30. Medina R. Características personales y condiciones de trabajo asociados al Síndrome de Burnout En Los Médicos Asistenciales de Essalud de la Ciudad de Cajamarca. Rev. Tendencias en Psicología. 2014,1(2): 53-59. Disponible en: Link OSS
31. Martínez, A. The Burnout Syndrome conceptual evolution and current status. Rev. Vivat Acad, Número 112, España; Ecuador [Online]. 2010 [citado 5 febrero de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
32. Griffiths A., Leka S., Cox T. La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, directivos personales y representantes sindicales. Organización Mundial de la Salud [Online]. 2004 [citado 5 marzo de 2022]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>

33. Maslach C., Schaufeli W., Leiter M. Desgaste profesional. Revisión anual de psicología 2001 52: 1, 397-422 [Online]. 2001 [citado 5 marzo de 2022]. Disponible en: <https://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
34. Belloch, A. Manual de Psicopatología. Madrid, Spain: Mc Graw Hill; 2009.
35. Lazarus, R., Folkman, S. Stress and cognitive processes. Barcelona: Martínez Roca 1986.
36. Barraza-Macías A. The field of study of stress: from the Stimulus-Response Research Program to the Person-Environment Research Program. Rev Int Psic Vol.08. No.02;2007 [Online]. 2007 [citado 5 marzo de 2022]. Disponible de: <https://doi.org/10.33670/18181023.v8i02.48>
37. Sánchez, P., Sierra, V. Burnout syndrome in nursing staff in ICU. Enferm. Glob. 13(33): 252-266. [Online]. [citado 5 marzo de 2022]. 2014. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100012
38. Maslach C, Jackson SE. Maslach Burnout Inventory Manual. 2ª ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1986.
39. Saborío L, Hidalgo L., Síndrome de Burnout. Medicina. pierna. Costa Rica [Online]. marzo de 2015 [citado 6 mayo 2022]; 32(1): 119-124. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en.
40. Yslado R, Norabuena R, Loli T, Zarzosa E, Padilla L, Pinto I, Rojas A. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Horiz Med (Lima) [Online] diciembre 2019 [citado 6 mayo 2022]; 19(4):41-9. Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/93>

41. Díaz, F., Gómez, I. Research on burnout from 2000 to 2010 in Latin America *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131; 2016. [Online]. 2016 [citado 6 mayo 2022]. Disponible en: <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/6442/8066>
42. Arteaga N. Clima organizacional según dimensiones en enfermeras de emergencia en el Hospital Regional Docente de Trujillo. *Sciéndo* [Online]. septiembre de 2020 [citado 6 mayo 2022]; 23(3):133-42. Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3083>
43. Hernández M., Hernández A., Nava M., Pérez M, Hernández M., Matus R et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enferm. Univ.* [Online]. marzo 2012 [citado 04 abril 2022]; 9(1): 7-15. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es.
44. García P, et al. Estrés laboral en enfermeras, Hospital Público Zona Fronteriza de México en contexto de pandemia COVID-19. *Rev. Salud Pública*; 2020: N° 2, 2020: 65-73. Disponible: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332/32042>
45. Cabrera J. Motivational factors that influence the work performance of the nursing staff in the emergency area of the Hospital General Babahoyo of IESS. [Tesis de maestría]. mayo 2021 [citado 6 abril 2022]
46. Robbins, S., Judge J. *Comportamiento Organizacional*. 13a. ed. México D.F.: Pearson Educación, 2009.
47. De Faria M. *Desarrollo organizacional: Un enfoque integral*. México: Editorial Limusa

48. Palaci, F. *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall; 2005.
49. Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. Desempeño Laboral y Estabilidad del Personal Administrativo Contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505; 2010. Disponible de: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
50. Ramírez, D. La Importancia de la evaluación del desempeño en la Gerencia de la Ciencia. *Ciencias Holguín*, XII (4),1-8; 2006. Disponible de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1815/181517920002>
51. Robbins, S. *Comportamiento organizacional*. (Décima Ed.). México: Pearson; 2004
52. Armijos F., Bermúdez A, Mora N. Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Univ. Sociedad* [Online]. 2019 [citado 04 abril 2022]11(4), 163-170. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
53. Rueda Y, Silva C, Suarez D. IX. La gestión del talento humano en las instituciones prestadoras de Salud - IPS. *Rev. investig. transdiscipl. educ. empres. educ. soc.* [Online]. 24 mayo 2020 [citado 6 abril de 2022]; 3(3). Disponible en: <https://revistaseidec.com/index.php/ITEES/article/view/43>
54. Piteres R, Cabarcas M, Gaspar H. El recurso humano factor de competitividad en el sector salud. *Inv Innov Ing* [Online]. enero 2018 [citado 6 abril 2022];6(1):93-101. Disponible en: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacioning/article/view/2778>
55. Albrecht Ch., Holland D., Malagueñ R., Dolan S., Tzafrir S. The role of power in financial statement fraud schemes, 2015. *Journal of business ethics : JOBE*. - Dordrecht : Springer, ISSN 0167-4544, ZDB-ID. Vol. 131.2015, 4, p. 803-813

56. Lumbreras M, Hernández I, Méndez P, Dosamantes L, Cervantes M, García A, Cortez H. Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *Salud Publica Mex* [Online]. diciembre 2019 [citado 6 de abril de 2022];62(1, ene-feb):87-95. Disponible en: <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/10247>
57. Moya C. Eficacia del coaching en salud. *Rev. Desbordes* [Online]. agosto de 2020 [citado 4 abril 2022];11(1):138-47. Disponible en: <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/desbordes/article/view/3678>
58. Hernández-Sampieri, R., Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, México: Editorial Mc Graw Hill Education. 2018.
59. Ñaupas-Paitán H., Valdivia-Dueñas M., Palacios-Vilela J., Romero Delgado, H. Metodología de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa y, Redacción de la tesis. (5a ed.). Bogotá: Ediciones de la U. 2018.
60. Maslach, C. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology* [Online]. 2001 [citado 4 abril 2022] Vol. 52:29-40. Disponible en: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
61. Román M. Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018. [Online]. 2018 [citado 4 abril 2022] Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/200>

6. ANEXOS

6.1. Matriz de consistencia

Estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional del estrés y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022? • ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión despersonalización del estrés y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022? • ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión realización personal del estrés y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022? 	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional del estrés y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria. • Identificar la relación que existe entre la dimensión despersonalización del estrés y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria • Identificar la relación que existe entre la dimensión realización personal del estrés y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria. 	<p>Hipótesis general Existe relación directa y significativa entre el estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022.</p> <p>Hipótesis específica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación directa y significativa entre la dimensión agotamiento emocional del estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022. • Existe relación directa y entre la dimensión despersonalización del estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022. • Existe relación directa y significativa entre la dimensión realización personal del estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022. 	<p>Variable 1:</p> <p>Estrés</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Agotamiento Emocional Despersonalización Realización Personal</p> <p>Variable 2:</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: Conocimiento Organización Responsabilidad</p>	<p>Método: Hipotético-Deductivo Diseño: No experimental Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo Correlacional. Enfoque: Cuantitativo Población: Estará conformado por todo el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Chancay, equivalente a 50 profesionales Muestra: 50 enfermeras Técnica: Encuesta. Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de Estrés. • Cuestionario de desempeño laboral <p>Procesamiento de datos: Se empleará el Excel V. 2016 y SPSS V. 25. Procedimientos del análisis de datos: Formulario de Google, clasificación, tabulación y análisis descriptivo e inferencial de los datos.</p>

6.2. Instrumentos

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Cuestionario de estrés

Instrucciones: Estimado colegas, el propósito de este cuestionario es recopilar información relevante sobre los niveles de estrés, por eso le pido que lo lea atentamente y marque solo una alternativa para cada respuesta. El cuestionario es de carácter anónimo y confidencial. Para ello, se indica marcar con un aspa en los recuadros enumerados. A continuación, se le indicará el puntaje y valor:

1=Nunca; 2 =Casi nunca; 3 = A veces; 4 = Casi siempre y, 5 = Siempre

N.º	Dimensión e ítem	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1. Agotamiento emocional		1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
2	Cuando termino mi jornada laboral, me siento agotado.					
3	Cuando me despierto por la mañana y me enfrento a otro día de trabajo, me siento agotado.					
4	Siento que tengo que lidiar con personas que me cansan todo el día.					
5	Siento que el trabajo me está agotando.					
6	Me siento aburrido con el trabajo.					
7	Siento que he pasado demasiado tiempo en mi trabajo.					
8	Tengo la impresión de que trabajar en contacto directo con la gente me resulta agotador					
9	Siento que estoy al límite de mis habilidades					
Dimensión 2. Despersonalización		1	2	3	4	5
10	Siento que trato a algunos de los usuarios como si fueran objetos sin sentido.					
11	Siento que mi trato es más duro con las personas.					
12	Siento que este trabajo me cambie emocionalmente.					
13	Siento que realmente no me importa lo que les pase a las personas a las que debo de brindar atención profesional.					
14	Me parece que los beneficiarios de mi atención me culpan de algunos de sus problemas.					

Dimensión 3. Realización Personal		1	2	3	4	5
15	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
16	Siento que soy muy efectivo para tratar los problemas de las personas a las que atiendo.					
17	Siento que influyo positivamente en la vida de los demás a través de mi trabajo.					
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
19	Siento que puedo crear fácilmente una atmósfera agradable en mi trabajo.					
20	Me siento lleno de energía después de trabajar en estrecha colaboración con las personas que atiendo.					
21	Creo que he logrado mucho aporte en esta profesión.					
22	Siento que en el trabajo mis problemas emocionales se resuelven adecuadamente.					

Cuestionario de desempeño laboral

Instrucciones: Estimados colegas, el propósito de este cuestionario es recopilar información relevante sobre el desempeño laboral, es por eso que les pido que lo lean atentamente y marquen solo una alternativa para cada enunciado. Este cuestionario es anónimo y reservado. El cuestionario es de carácter anónimo y confidencial. Para ello, se indica marcar con un aspa en los recuadros enumerados. A continuación, se le indicará el puntaje y valor:

1=Nunca; 2 =Casi nunca; 3 = A veces; 4 = Casi siempre y, 5 = Siempre

N°	Dimensión e ítem	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1. Conocimiento						
1	Reconozco el trabajo que debo realizar en mi área de forma precisa					
2	Tengo en cuenta alternativas de solución eficiente para tareas complejas.					
3	Cuento con todo el conocimiento para compartirlo con mis compañeros de trabajo.					
Dimensión 2. Organización		1	2	3	4	5
4	Realizo mis actividades de manera práctica con acciones efectivas					
5	Comparto herramientas con mis compañeros de trabajo para favorecer a la productividad.					
6	Mantengo la buena disposición con mis compañeros de trabajo.					
Dimensión 3. Responsabilidad		1	2	3	4	5
7	Controlo mi tiempo para poder emplearlo de forma efectiva en las tareas encomendadas.					
8	Me adapto a nuevos entornos donde se requiere afrontar distintas responsabilidades					
9	Realizo un trabajo adecuado en el tiempo que me asignen.					
10	Manejo mis tiempos para generar aportes de valor al trabajo.					

6..3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Al firmar este documento, usted dará su consentimiento para que participe en la investigación propuesta por la estudiante de postgrado de la especialidad Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Norbert Wiener; habiéndose explicado la naturaleza y los propósitos de este estudio y las posibles contrariedades que se puedan presentar.

La presente investigación tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en el Hospital de Chancay durante la emergencia sanitaria, 2022.

Su participación es voluntaria, no existen riesgos físicos ni psicológicos y tiene la oportunidad de hacer cualquier pregunta con respecto al proceso investigativo. La información obtenida será tratada de manera confidencial.

Lic. Keytyly Diana Ventocilla Dolores