



Universidad
Norbert Wiener

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

**“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN
TIEMPOS DE COVID DEL INSTITUTO NACIONAL DE
ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS, LIMA 2022”**

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

PRESENTADO POR:

DIAZ MARIN, MARILYN OTSUGUA ANA

ASESORA:

DRA. CARDENAS DE FERNANDEZ MARIA HILDA

LIMA – PERU

2022

Dedicatoria

A mi padre Augusto Evelio Díaz Díaz,
por su confianza y empuje que le da a mi vida.

Agradecimiento
A mi Padre y Docente.

ASESORA:

DRA. CARDENAS DE FERNANDEZ MARIA HILDA

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

SECRETARIO : Dra. Milagros Lisbeth Uturnco Vera

VOCAL : Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

Índice general

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vii
Resumen	x
Abstract.....	xi
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4 Justificación de la investigación.....	5
1.4.1 Teórica.....	5
1.4.2 Metodológica.....	5
1.4.3 Practica.....	6
1.5 Delimitaciones de la investigación.....	6
1.5.1 Temporal.....	6
1.5.2 Espacial.....	7
1.5.3 Recursos.....	7
2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales	9
2.2. Base teórica.....	11
2.2.1 Estrés Laboral.....	11
2.2.2. Desempeño Laboral	13
2.2.3. Teoría de Enfermería.....	15
2.3. Formulación de la Hipótesis.....	16
2.3.1. Hipótesis general.....	16
2.3.2. Hipótesis específicos.....	16
3. MÉTODOLOGIA.....	17
3.1. Método de investigación.....	17
3.2. Enfoque de Investigación.....	17
3.3. Tipo de investigación.....	17
3.4. Diseño de la investigación.....	17
3.5. Población y muestra.....	18
3.6. Variables y Operacionalización.....	19

3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	21
3.7.1. Técnica.....	21
3.7.2. Descripción del instrumento.....	21
3.7.3. Validación.....	21
3.7.4. Confiabilidad	22
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	22
3.9 Aspectos éticos.....	22
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	24
4.1. Cronograma de actividades	24
4.2. Presupuesto.....	25
5. REFERENCIAS.....	26

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables.....	35
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos.....	37
Anexo C. Consentimiento informado y/o Asentimiento informado.....	41

Resumen

Introducción: La enfermería es una ocupación muy sensible y exigente, los enfermeros se encuentran expuestos a las diferentes situaciones que pueden influir en su salud física y mental. El estrés laboral en enfermería es muy común, es decir afecta física, mental y socialmente. Estos factores conducen al alto nivel de estrés entre las enfermeras, que conducen a consecuencias negativas tales como: retraso o ausencia en el trabajo, depresión, fatiga, y un bajo desempeño laboral. **Objetivo:** Determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022. **Métodos:** el enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional. la población estará conformada por los profesionales de enfermería del área de emergencias del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, siendo en total 100. Los instrumentos serán la escala de estrés laboral (NSS) y el un cuestionario validado para el desempeño laboral. Los resultados permitirán la implementación de acciones de mejora en la institución.

Palabras clave: estrés laboral, desempeño laboral, enfermería (DeCS).

Abstract

Introduction: Nursing is a very sensitive and demanding occupation, patients are exposed to different situations that can influence their physical and mental health. Work stress in nursing is very common, that is, it affects physically, mentally and socially. These factors lead to the high level of stress among nurses, leading to negative consequences such as: lateness or absence from work, depression, fatigue, and poor job performance. **Objective:** To determine the relationship between work stress and job performance of emergency service health personnel in times of covid of the National Institute of Neoplastic Diseases, Lima 2022. **Methods:** the approach was quantitative, non-experimental, cross-sectional and correlational design. the population will be made up of nursing professionals from the emergency area of the National Institute of Neoplastic Diseases, with a total of 100. The instruments will be the work stress scale (NSS) and the validated questionnaire for job performance. The results will allow the implementation of improvement actions in the institution.

Keywords: job stress, job performance, nursing (DeCS).

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

A finales del año 2019, los medios informaron el inicio de un nuevo coronavirus (COVID-19, antes llamado nCoV-2019) en la ciudad de Wuhan ubicado en China. Hasta abril de 2020, en todo el mundo el virus se había extendido a más de 60 paises, con más de 1 millón de personas infectadas (1). Hasta el 27 de agosto de 2020, se calculó que el coronavirus provocó 204,290,582 casos infectados a nivel mundial y había causado la muerte de 828,070 personas en más de 100 países (2). Este escenario ha generado un gran reto para los sistemas de salud del mundo, donde los profesionales de enfermería son un factor clave para afrontarlo. Sin embargo, el personal de enfermería ha sido expuesto a situaciones que ponen en peligro su salud mental, bienestar físico y su capacidad de trabajo (3).

Durante el año 2020, la Asociación Estadounidense de Enfermeras (ANA) encuestó a un total de 32,000 enfermeras, con el fin de evaluar las preocupaciones y experiencias que afrontaron durante el periodo de pandemia. Aproximadamente tres cuartas partes (74%) indicaron que la falta del adecuado equipo de protección personal era su principal preocupación (EPP), de igual modo dos tercios (64%) se preocupaban por la seguridad de su familia y amistades (4). En EE. UU, se halló que una cantidad del 71% de enfermeros manifestaban preocupación por ver a más pacientes con coronavirus e indicaban un mayor nivel de estrés por el cuidado de pacientes infectados(5).

Según la Asociación de Enfermeras de EE. UU (ANA), El estrés entre las enfermeras es uno de los problemas más desapercibidos, sin embargo, tiene un mayor impacto en sus vidas y surge en diferentes aspectos tanto del trabajo como de su vida personal. Las demandas de la esfera mental son escasas y las demandas/fatiga física se pueden presentar como una imposición. Este estrés a menudo afecta la salud de las enfermeras y, a veces, incluso los resultados de los pacientes y el desempeño profesional (6).

La práctica de enfermería ha sido considerada como una de las que causa mayor estrés dentro de los sistemas de salud. Un artículo publicado en el año 2021, informó que la prevalencia global del estrés en el lugar de trabajo entre las enfermeras es de alrededor del 9 % al 68 %, variando entre diferentes países y sectores de especialidad dentro de las instituciones de atención médica. Se ha informado que el ambiente de trabajo estresante causa consecuencias negativas para la mayoría de las instituciones de atención médica, y los administradores de hospitales tienen que lidiar con una gran cantidad de casos de ausentismo de los trabajadores y desempeño laboral deficiente (7).

El estrés psicológico y emocional intenso experimentado por los enfermeros durante la pandemia interfiere con su bienestar y desempeño laboral. Los comportamientos de manejo del estrés son necesarios para mejorar el afrontamiento y mejorar los efectos del estrés. Un estudio en enfermeras de Emiratos Árabe Unidos, en el 2022, reveló que, los encuestados (78,1%) informaron un nivel moderado de estrés (Media = 18,03 y SD = 5,33). Los comportamientos de manejo del estrés utilizados incluyeron cuatro elementos (eliminación de factores estresantes,

desarrollo de resiliencia, uso de afrontamiento a corto plazo y delegación efectiva) y la media y la DE fueron $17,62 \pm 2,6$, $17,42 \pm 3,3$, $8,88 \pm 1,47$ y $23,98 \pm 3,54$ respectivamente (8).

En Latinoamérica, el estrés está muy relacionado con enfermería, por lo que su manejo es fundamental. La pandemia de COVID-19 ha revelado los peligros físicos a los que están expuestas las enfermeras cuando brindan atención que salva vidas. Sin embargo, es menos visible el costo mental del trabajo que realizan y los peligros reales del estrés de las enfermeras. Un estudio en México, en el 2020, halló que, el 58% refirió trabajar 12 horas durante su turno, el 44% tiene que atender a por lo menos 7 pacientes, mientras que el 16% se contagió de COVID-19. El nivel de estrés fue medio en la mayoría (9).

En el Perú, un estudio realizado en el 2020, en enfermeras peruanas durante la pandemia, reveló un predominio del nivel medio en los estresores ambientales (63%), laborales (83%) e individuales (51%) de los enfermeros. Además, se halló una relación significativa entre los estresores ambientales y la satisfacción laboral ($p < 0,01$) e individuales ($p < 0,05$). Concluyen que el entorno laboral es un factor determinante que puede repercutir en el desempeño dentro de la institución (10). Otro estudio realizado en el Hospital del Callao, en el 2020, mostró que, el 24% tuvo desempeño insuficiente y el 76% suficiente. Dentro del primer grupo, se encontró que, 78% laboraban más de 6 años, 63% percibían carga laboral, 70% no había recibido capacitaciones y 37% se sentían presionadas por sus jefes (11). Un estudio, en el Hospital María Auxiliadora, en el 2020, mostró que el 55% percibía una calidad de vida laboral media, y el 60% tuvo un desempeño laboral deficiente, siendo más

afectada la dimensión capacidad cognitiva con un 59% deficiente. Además, la calidad de vida laboral puede influir en el desempeño laboral de las enfermeras (12).

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Formulación del problema general

¿Cuál es la asociación entre el estrés laboral y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022?

1.2.2 Formulación del problema específico

- ¿Cuál es la asociación entre el estrés laboral en su dimensión ambiente físico y desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022?
- ¿Cuál es la asociación entre el estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico y desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022?
- ¿Cuál es la asociación entre el estrés laboral en su dimensión ambiente social y desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar la asociación entre el estrés laboral en su dimensión ambiente físico y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022.
- Determinar la asociación entre el estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022.
- Determinar la asociación entre el estrés laboral en su dimensión ambiente social y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El trabajo empleara las diversas teorías explicativas sobre el estrés laboral y desempeño laboral, para poder conocer el comportamiento de las variables en el estudio. Además, se realizará una búsqueda sistemática de diversas fuentes de información científicas actuales que permitieron tener un mayor conocimiento las variables en el personal de salud.

1.4.2 Metodológica

En lo metodológico, se realizó un análisis exhaustivo de referencias bibliográficas bases de datos. Además, fueron revisados los diversos repositorios

buscar estudios antecedentes en el contexto nacional. En ese sentido será un aporte al campo de estudio de del estrés y desempeño laboral, donde existen escasos estudios en el contexto nacional. Además, estudio utilizará instrumentos validados a nivel nacional.

1.4.3 Práctica

El estrés laboral en enfermería es muy común, es decir afecta física, mental y socialmente equilibrio. Estos factores conducen al alto nivel de estrés entre los enfermeros, que conducen a consecuencias negativas tales como: retraso o ausencia en el trabajo, depresión, fatiga, bajo rendimiento laboral, que conducen a una baja calidad de atención. En ese sentido, a nivel práctico, los principales beneficiarios serán los profesionales de enfermería del establecimiento en mención, cuyos resultados obtenidos pueden servir de insumo para plantear intervenciones de mejora. Además, los resultados obtenidos servirán como una herramienta de gestión para la jefatura del área de emergencias, quien puede generar acciones en beneficio de la salud de los enfermeros.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El estudio se desarrollará en el año 2022, durante la pandemia COVID 19, lo cual ha propiciado una serie de consecuencias en la población, con mayor preponderancia en los adultos mayores, quienes han presentado las mayores tasas de mortalidad.

1.5.2 Espacial

El trabajo se ejecutará en el área de emergencias del INEN, ubicado en Lima-Perú, durante el año 2022.

1.5.3 Recursos

Los recursos humanos a usar en el estudio serán compuestos por investigador principal (1). El estudio será financiado por el investigador principal.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Dueñas (11), en el año 2020, en su trabajo tuvo como propósito “Determinar la relación entre estrés laboral y desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes”. El enfoque del estudio fue cuantitativo, transversal y correlacional. Participaron 76 enfermeros. Fueron utilizados dos cuestionarios de elaboración propia validados para el estudio. Como resultado mostraron que, el 63% presento un nivel de estrés medio, y el 65% tuvo regular desempeño laboral. Hubo asociación estadísticamente significativa entre las variables (correlación de Pearson - 0,841, $p=0,01$) (13).

Terán (14), en el año 2017, en su estudio tuvo como propósito “determinar la relación síndrome de burnout y rendimiento laboral en enfermeras de la caja petrolera de salud en la ciudad de la Paz”. La metodología fue cuantitativa, transversal y correlacional. Fueron 20 enfermeras participantes. Los instrumentos fueron la escala de Maslach y un cuestionario válido para el desempeño laboral. los resultados mostraron, que, el 80% tuvo nivel medio de burnout. El 47% tuvo rendimiento laboral intermedio, seguido de 30% máximo. Hubo una relación con nivel de significancia entre las variables ($p<0,05$).

Onofre et al. (15), en 2021, en su estudio cuyo objetivo fue “determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la dirección de talento humano del Hospital de las fuerzas armadas”. La metodología fue cuantitativa, transversal y correlacional. Fueron 40 los trabajadores participantes. Los instrumentos fueron una escala de estrés laboral desarrollado por la OIT, y uno para la evaluación del desempeño de los trabajadores del sector público. Como resultado mostraron que, el 37% presento un nivel de estrés medio, un 47% fue bajo. El 37,5% tuvo un desempeño satisfactorio, seguido de un 35% muy bueno. Los resultados revelaron que no se halló una asociación significativa entre las variables ($p>0,05$).

Eun-Mi et al(16). 2022, en su estudio cuyo objetivo fue “analizar el Desempeño de enfermería, fatiga por compasión y estrés laboral en enfermeras de emergencias”. La metodología fue cuantitativa, transversal y correlacional. fueron 136 enfermeras participantes, los instrumentos fueron cuestionarios validados. El análisis de correlación entre el desempeño de enfermería, la fatiga por compasión y el estrés laboral demostró que el estrés laboral tenía una correlación positiva significativa con la fatiga por compasión y el desempeño de enfermería. Por otro lado, no hubo correlación estadísticamente significativa entre la fatiga por compasión y el desempeño de enfermería. Conclusión: Los resultados del estudio mostraron que el enfermero de emergencia experimentó estrés laboral debido a la intensa fatiga por compasión y al desempeño de enfermería.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Flores (17), durante el 2021, en su estudio cuyo objetivo fue “determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral de las enfermeras de la clínica San Felipe”. Realizó un estudio de enfoque fue cuantitativo, diseño correlacional. Fueron 90 enfermeros los participantes. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de Maslach y el cuestionario elaborado por Chiavenato para evaluar el desempeño laboral. los resultados hallaron que, el 93,3% presento un nivel alto de estrés y el 6,7% fue medio. El 70% tuvo alto desempeño laboral seguido de 30% medio. Se halló una asociación estadísticamente significativa entre variables $p=0,035$.

Machahuay et al. (18), para el año 2020 en su estudio tuvieron como propósito “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020”. El enfoque fue cuantitativo, diseño correlacional. La muestra fue integrada por 30 enfermeros. Aplicaron la escala NSS para evaluar el estrés laboral y una escala tipo Likert para el desempeño laboral. los resultados revelaron que el 76,7% tuvo estrés laboral alto, el 50% tuvo desempeño laboral medio. Hubo una relación con significancia entre las variables ($p=0,018$).

Quispe (19), en el año 2019, en su trabajo tuvo como objetivo “determinar el nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud El Bosque, Chiclayo”. El método de estudio fue cuantitativo, transversal y correlacional. Fueron 45 trabajadores, incluyendo enfermeras los que integraron la muestra. Se utilizó la escala de Maslach para el estrés laboral y un cuestionario validado para el desempeño laboral. los resultados mostraron que, en la dimensión agotamiento emocional el 77% fue bajo, realización personal 100% alto. En cuanto a las dimensiones del desempeño, la calidad de trabajo es eficiente en el 82,2%, en responsabilidad con la institución es 100% eficiente. Concluyeron que existe asociación entre las variables ($p < 0,05$).

De la Cruz (20), para el año 2019, en su trabajo tuvo como objetivo “determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital Nuestra Señora de la Mercedes Carhuaz”. El enfoque fue cuantitativo, transversal y correlacional. Fueron 92 trabajadores, incluyendo enfermeras los que integraron la muestra. Los instrumentos fueron la escala de Maslach y la guía de observación del MINSA. Como resultado mostraron que, el 47% presento niveles elevados de estrés laboral y el 42,4% presento un regular desempeño profesional. Hubo una asociación estadísticamente significativa entre las variables ($p < 0,05$).

Ramírez (21), et al, durante el año 2019, en su trabajo tuvo como finalidad “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019”. El estudio fue cuantitativo, transversal y correlacional. fueron 33 enfermeros participantes. Aplico escala de estrés laboral NSS y la guía de observación MINSA. Como resultado demostraron que, el 87,9% tuvo nivel medio de estrés y 12,1% fue bajo. El 87,9% tuvo regular desempeño laboral, seguido de 12,1% bajo. Hubo relación significativa inversa entre las variables ($RHO = -,579$ y $P = -.000$).

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Estrés laboral

Concepto estrés laboral

El estrés posee diversos significados para distintas personas en diferentes circunstancias. La definición más general de estrés es la de Hans Selye, donde afirma que el estrés es la reacción no específica del organismo hacia cierta demanda". Selye argumentó que el estrés no es igual a la tensión nerviosa. Asimismo las ciencias de la conducta, consideran al estrés como como la "percepciones de amenazas, con la ansiedad, el malestar, la tensiones emocionales y la dificultad de adaptación generada"(22).

Actualmente la definición más reconocida es una de interacción entre la situación y la persona. Es el estado psicológico y físico a causa de los recursos insuficientes de la persona para afrontar las exigencias y presiones de las circunstancias. Por lo tanto, el estrés tiene más probabilidad solo en algunas situaciones y solo en algunos individuos. El estrés puede afectar el logro de las metas, tanto para individuos como para organizaciones (23). El Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) definió el estrés laboral como las respuestas emocionales y físicas de un individuo, experiencias cuando las capacidades, recursos y necesidad del trabajador no coincide con la labor que él o ella hace (24).

Factores asociados al estrés laboral

El área laboral es un lugar importante tanto de demandas como de situaciones que generan estrés, y recursos estructurales para retenerlo. Los factores del área laboral asociados al estrés y los efectos para la salud se pueden categorizar como los que hacen con el contenido del trabajo y las que se relacionan con el entorno social y contexto organizacional del trabajo. Los que son intrínsecos para el trabajo abarcan más horas, sobrecarga laboral, presión de tiempo, trabajos complejos, descanso

irregular, escasez de variedad y pésimas condiciones del área de trabajo(25). Una cultura organizacional de horas extras no pagadas o “presentismo” genera estrés. Por otro lado, una cultura de participación personas en las decisiones, manteniéndolas informadas sobre lo sucedido en la organización, y proporcionando buenas comodidades y las instalaciones recreativas reducen el estrés (23).

Síntomas del estrés

Los síntomas del estrés se han categorizado en varios grupos diferentes para tratar de explicar los signos del estrés. Cooper y Marshall, clasificaron los síntomas del estrés en categorías a saber, síntomas individuales y organizacionales. Utilizando esta clasificación, los síntomas individuales incluyen presión arterial elevada, depresión, irritabilidad, dolores en el pecho y alcoholismo, mientras que los síntomas organizacionales de estrés se manifiestan como una alta rotación, aumento ausentismo, mala calidad del trabajo y dificultades en las relaciones laborales.

Instrumento de evaluación y dimensiones

La Escala de Estrés en Enfermería (NSS), fue elaborada por Gray-Toft y Anderson en 1981. Este instrumento consta de 34 ítems y 3 dimensiones. En las dimensiones, el entorno físico es la sobrecarga de trabajo que manifiesta el enfermero; el entorno psicológico se basa en la expresión de emociones y el contexto social es presentado por efectos negativos en el área laboral, y es constituido por 4 respuestas tipo Likert (de 0 a 3) (26). Gray y Anderson introdujeron la escala de estrés de enfermería (NSS) por primera vez en el año 1981 mediante una revisión literaria y entrevistas con enfermeras, médicos y capellanes. Se administró a 122 enfermeros de 5 unidades clínicas de un hospital general privado, con el fin de medir la ocurrencia y frecuencia de determinadas situaciones percibidas como estresantes (27). Además, la escala NSS es una de las escalas más aplicadas en la actualidad para analizar el estrés en enfermeras

2.1.2 Desempeño laboral

Definición

Chiavenato, en el año 2011, mencionó que el desempeño laboral es la eficiencia del colaborador al desarrollar su trabajo, el cual es necesario en las empresas y lo convierte en una ventaja competitiva. Así mismo, el desempeño en el trabajo está unido a las características personales, que están compuestas por: destrezas, cualidades y conocimientos adquiridos, estas contribuyen a la competitividad de las empresas (28).

Una definición ampliamente respaldada de desempeño laboral es la de Campbell: “conductas o acciones que son importantes para las metas de la institución” Tres nociones acompañan esta definición: (1) el desempeño del trabajo debe definirse en términos de conductas en lugar de resultados, (2) el desempeño laboral incluye solo aquellos comportamientos que son relevantes para las metas de la organización, y (3) el desempeño laboral es multidimensional. Como distinguir entre el comportamiento y los resultados pueden ser difíciles, otros han incluido los resultados en su definición de desempeño laboral. Por ejemplo, Viswesvaran y colaboradores, definió el desempeño laboral como “acciones escalables, comportamiento y resultados en los que los empleados se involucran o producen que están vinculados y contribuir a las metas de la organización” (29).

Dimensiones

En cuanto a las dimensiones, la actitud, hace referencia a los sentimientos de los trabajadores que desarrollar frente a su contexto laboral. Además, actitudes permiten comprender las conductas de los trabajadores las cuales pueden ser buenas o malas. Las actitudes buenas, ayuda al logro de las metas organizacionales. Mientras que, las actitudes malas, solo generan escaso compromiso con la organización (30).

En cuanto a la dimensión habilidades cognitivas, son aquellas que permiten una mejor comprensión y entendimiento de su entorno laboral, lo cual permite una mejor aplicación de sus conocimientos. Estas habilidades están vinculadas con las

capacidades intelectuales permitiendo ejecutar acciones en beneficio de la empresa (31).

En cuanto a la dimensión trato, son las acciones que permiten una buena comunicación con el resto de trabajadores de la empresa. Además, está vinculado a las conductas de cortesía, amabilidad, aprecio con su entorno laboral. cuando se ve afectado el buen trato, puede generar ambientes laborales hostiles y negativos para el clima organizacional de la empresa(32).

Teoría del desempeño Laboral

El modelo teórico de Campbell, surgió de la necesidad de evaluar el desempeño laboral de forma integral, siendo uno de los pilares teóricos para la evaluación de este constructo, tiene como fin evaluar los diversos aspectos del desempeño, a partir del cual permite generar estrategias orientadas al logro de metas institucionales (33). Campbell quien definió ocho dimensiones conductuales de desempeño. Dichas dimensiones Tienen distintos patrones de factores subgenerales y su contenido varía diferencialmente entre los trabajos. Los ocho factores son:

1. Dominio de acciones específicas del trabajo: qué tan bien un individuo puede realizar tareas que constituyen los requisitos básicos de un trabajo y que distinguen un trabajo de otro.

2. Dominio de tareas no específicas del puesto: qué tan bien alguien puede realizar tareas no son exclusivas del puesto, pero que son requeridas por la mayoría o todos los puestos de una institución.

3. Comunicaciones orales y escritas: Qué tan bien puede alguien escribir o expresarse ante una audiencia sin importar su tamaño.

4. Demostrar esfuerzo: nivel de compromiso de alguien con las tareas del trabajo y con qué persistencia e intensidad trabaja alguien en las tareas del trabajo.

5. Mantener la disciplina individual: cuánto evita una persona una actitud negativa, como el abuso del alcohol, el incumplimiento de las reglas y el ausentismo.

6. Facilitar el desempeño del equipo y de los compañeros: qué tan bien alguien puede apoyar, ayudar y desarrollar a los compañeros y ayuda al grupo a funcionar como una unidad eficaz.

7. Supervisión: qué tan bien influye alguien en los subordinados a través de la conversación frente a frente.

8. Gestión y administración: qué tan bien alguien realiza otras funciones de gestión que no son de supervisión, como establecer metas de organización, organizar personas y recursos, monitorear el avance, controlar gastos y buscar recursos adicionales (34).

2.1.3 Teoría de enfermería

Florence Nightingale puede ser el pináculo de una enfermera estereotipada. Cuando decimos su nombre, evocamos imágenes de máxima compasión y autosacrificio por el bien del paciente y del mundo. Las enfermeras tienen carreras difíciles y muy emocionales que les exigen pensar (y sentir) con rapidez. Nightingale nos proporciona una ilustración brillante, aunque simplista, del hecho de la enfermería como una elección de carrera que requiere sentimiento y empatía tanto como conocimiento médico (35).

Las enfermeras están en la primera línea de interacción con el paciente en cualquier clínica u hospital. Son profesionales médicos, cuidadores y anfitriones, todo en uno. La inteligencia emocional puede permitir que una enfermera establezca una mejor relación con los pacientes, lo que mejorará su experiencia en el hospital y los ayudará a sentirse bien cuidados. Intuir e interactuar respetuosamente con los sentimientos de un paciente genera confianza y le ayuda a usted, como enfermero, a hacer su trabajo de manera más eficiente y con mayor éxito. La inteligencia

emocional no solo permite una mejor atención al paciente, sino también un mejor autocuidado. Por ejemplo, si un paciente está atacando y usted puede ver que siente dolor, será mucho menos probable que se tome su combatividad como algo personal (36).

2.3 Formulación de hipótesis

Hipótesis general

H₁: Existe asociación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022.

H₀: No existe asociación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022.

Hipótesis específicas

- HE1: Existe asociación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente físico y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN.
- HE2: Existe asociación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN.

- HE2: Existe asociación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión ambiente social y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

En el estudio se utilizará en método hipotético deductivo, porque al desarrollar una hipótesis, busca probar su aceptabilidad o falsedad determinando si sus consecuencias lógicas son consistentes con los datos observados (37).

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque será cuantitativo porque este estudio utilizó técnicas estadísticas para su desarrollo, las cuales permitieron respaldar las conclusiones obtenidas (38).

3.3 Tipo de la investigación

El tipo de investigación es aplicada, porque busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad (39).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño del estudio es no experimental, debido a que solo se pretendió observar las variables y no aplicar algún proceso que pueda modificarlas; es transversal debido a que cada uno de los profesionales de enfermería será evaluado una única vez durante todo el proceso de la investigación y correlacional porque se busca determinar la asociación entre las variables(40).

3.5 Población, muestra y muestreo

La población a investigar estará compuesta por los profesionales de enfermería del área de emergencia del INEN, durante el año 2022. Según la jefatura del área, existen 100 profesionales de enfermería.

En cuanto a los criterios de inclusión:

- Personal que brinden su consentimiento para su inclusión en el estudio.
- Personal que laboran en el Servicio de Emergencia del INEN con un tiempo mayor a 3 meses.
- Personal que no se encuentren de licencia durante la aplicación de los instrumentos.

Criterios de exclusión:

- Personal que no desean participar en el estudio.
- Personal que trabaja en el área de Emergencia del INEN con un tiempo menor a 3 meses.

Muestra

La muestra será igual a la población, siendo en total 100 enfermeros que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión.

3.6 Variables y operacionalización

Variable estrés laboral

Definición operacional: percepciones de amenazas, con la ansiedad, el malestar, las tensiones emocionales y las dificultades de adaptación resultantes en los profesionales de enfermería del INEN, el cual será evaluado mediante la escala NSS., el cual consta de 3 dimensiones.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Ambiente físico	Carga de trabajo		
Ambiente psicológico	Muerte y sufrimiento	Ordinal	Alto 69 – 10 puntos
	Preparación inadecuada para hacer frente a las necesidades emocionales		Medio 35 - 68 puntos
	Falta de apoyo del personal		Bajo 0 – 34 puntos
	Incertidumbre sobre el tratamiento		
Ambiente social	Conflicto con los médicos		
	Conflicto con otras enfermeras		

Variable desempeño profesional

Definición operacional: es el comportamiento o conducta de los enfermeros que laboran en el área de emergencia del Instituto de Enfermedades Neoplásicas para desarrollar competentemente sus obligaciones inherentes a un puesto laboral, el cual será medido con una escala tipo Likert, de 3 dimensiones y 11 ítems.

Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Actitud	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respeto entre compañeros. 2. Trabajo en equipo 3. Compromiso con el trabajo. 	Ordinal	Muy alta 46-55
Habilidades cognitivas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento 2. Atención 3. Resolución de problemas 4. Organización 5. Planificación 		Alta 36-45
Trato	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buenos modales en el trabajo 2. Solidaridad. 		Media 26-35
			Baja 16-25
			Muy baja 5-15

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

En esta investigación se aplicara la técnica de encuesta la encuesta, por ser una técnica muy útil para recoger información de variables cualitativas (41).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Para evaluar el estrés laboral se utilizará el instrumento The Nursing Stress Scale (NSS) elaborado por Gray-Toft y Anderson, el cual se compone de 34 ítems y 3 dimensiones. La primera dimensión, ambiente físico, tiene 6 ítems. La segunda dimensión ambiente psicológico, 18 ítems. La última dimensión ambiente social, 10 ítems (42).

El instrumento que se aplicara para medir el desempeño laboral, fue elaborado en la tesis titulada “calidad de vida laboral y desempeño laboral en enfermeros del centro médico municipal de Jesús María” desarrollado por Travezaño (43), en Ica – Perú. El instrumento consta de 11 ítems y 3 dimensiones: actitud, habilidades cognitivas, trato. Cada ítem se evalúa según una escala tipo Likert que va del 1 al 5, siendo la puntuación mínima 11 y máxima 55 puntos. Los baremos finales se dividen en cinco rangos: muy baja, baja, media, alta.

3.7.3 Validación

En cuanto a la validez del cuestionario NSS, Alvarado y colaboradores (44) en su estudio titulado “Estrés en profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia Covid-19 de un Hospital de Essalud, Callao – 2020”, sometieron a juicio de 5 expertos, quienes luego de la valoración del instrumento tuvieron una evaluación de 86,4% reflejando que el instrumento es bueno para su aplicación.

En cuanto a la validez del cuestionario desempeño laboral, Travezaño (43), en su tesis “calidad de vida laboral y desempeño laboral del personal de

enfermería del centro médico municipal de Jesús María” realizó una validación por 4 expertos en el tema, quienes concluyeron que hay suficiencia y es aplicable.

3.7.4 Confiabilidad

Alvarado y colaboradores (44), realizaron una prueba piloto a 30 enfermeras, encontrando un alpha de Crombach de 0,852, evidenciando la confiabilidad del instrumento NSS. En cuanto a la confiabilidad del instrumento de desempeño laboral, Travezaño (31), luego de la aplicación de una prueba piloto, halló un alpha de Crombach de 0,861, evidenciando la confiabilidad del instrumento.

3.8 Plan de recolección de datos

Para el desarrollo del trabajo se realizará la coordinación previa de los permisos a través de las jefaturas del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas . Se hará el envío de una carta de presentación por parte de la Universidad Norbert Wiener en donde se gestionará la autorización para la aplicación de las encuestas dentro de las instalaciones. En cuanto al análisis de datos, será secuencial, comenzando con un análisis descriptivo de datos para presentarlos en tablas y/o gráficos. Finalmente, se hará un análisis inferencial para determinar la relación de las variables.

3.9 Aspectos éticos

Principio de autonomía

Se brindará el consentimiento informado a los participantes para respetar su decisión y cumplir con el aspecto (45).

Principio de beneficencia

Se explicará a cada participante los beneficios de los resultados del trabajo en su salud.

Principio de no maleficencia

Se explicará a los participantes que el trabajo no tiene riesgos.

Principio de justicia

Cada persona será abordada con respeto y con equidad, sin discriminar a nadie (46).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022																			
	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema			X	X																
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X								
Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X								
Importancia y justificación de la investigación			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X								
Objetivos de la de la investigación			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X								
Enfoque y diseño de investigación			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
Población, muestra y muestreo						X	X	X	X	X	X	X	X	X						
Técnicas e instrumentos de recolección de datos						X	X	X	X	X	X	X	X	X						
Aspectos bioéticos						X	X	X	X	X	X	X	X	X						
Métodos de análisis de información							X	X	X	X	X	X	X	X						
aspectos administrativos del estudio							X	X	X	X	X	X	X	X						
Elaboración de los anexos							X	X	X	X	X	X	X	X						
Aprobación del proyecto										X	X	X	X	X						
Trabajo de campo															X	X				

4.2 Presupuesto

MATERIALES	2022				TOTAL
	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	S/.
Equipos					
1 laptop	1000				1000
USB	30				30
Útiles de escritorio					
Lapiceros	3				3
Hojas bond A4		10			10
Material Bibliográfico					
Libros	60	60			120
Fotocopias	30	30		10	70
Impresiones	50	10		30	90
Espiralado	7	10		10	27
Otros					
Movilidad	50	20	20	20	110
Alimentos	50	10			60
Llamadas	50	20	10		80
Recursos Humanos					
Digitadora	100				100
Imprevistos*		100		100	200
TOTAL	1430	270	30	170	1800

5. Referencias bibliográficas

1. Talae N, Varahram M, Jamaati H, Salimi A, Attarchi M, Kazempour dizaji M, et al. Stress and burnout in health care workers during COVID-19 pandemic: validation of a questionnaire. *Journal of Public Health (Germany)* [revista en Internet] 2020 [acceso 19 de mayo de 2020]; 3(4):1-6. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7275852/pdf/10389_2020_Article_1313.pdf
2. Wahlster S, Sharma M, Lewis AK, Patel P V., Hartog CS, Jannotta G, et al. The Coronavirus Disease 2019 Pandemic's Effect on Critical Care Resources and Providers. *Chest* [Internet]. 2020;2(8):1-15. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7484703/>
3. Arnetz JE, Goetz CM, Arnetz BB, Arble E. Nurse reports of stressful situations during the COVID-19 pandemic: Qualitative analysis of survey responses. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2020;17(21):1-12. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7663126/pdf/ijerph-17-08126.pdf>
4. American Nurses Association. Survey: Nurses fear going to work due to lack of protection from virus. [Internet]. *American Nurse Today*. 2020. Disponible en: <https://www.nursingworld.org/news/news-releases/2020/survey-nurses-fear-going-to-work-due-to-lack-of-protection-from-virus-more-than-32k-nurses-share-experience-from-the-front-lines/>
5. Ali H, Cole A, Ahmed A, Hamasha S, Panos G. Major stressors and coping strategies of frontline nursing staff during the outbreak of coronavirus disease 2020 (Covid-19) in alabama. *J Multidiscip Healthc* [Internet]. 2020;13:2057-68. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7781018/pdf/jmdh-13-2057.pdf>

6. American Nurses Association. Combating stress. [Internet]. 2018 [citado 10 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.nursingworld.org/practice-policy/work-environment/health-safety/combating-stress/#:~:text=Stress amongst nurses is one,demands%2Ffatigue can be burdensome.>
7. Seddiq D, Adeeb M, Khalid A, Mohammed S, Madani O. Prevalence and associated factors of stress among primary health care nurses in Saudi Arabia, a multi-center study. *J Fam Med Prim Care* [Internet]. 2021;10(2):2692-6. Disponible en: [https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34568156/#:~:text=Results%3A The majority were females,shifts \(P %3D 0.042\).](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34568156/#:~:text=Results%3A The majority were females,shifts (P %3D 0.042).)
8. Dabou EAR, Ilesanmi RE, Mathias CA, Hanson VF. Work-related Stress Management Behaviors of Nurses During COVID-19 Pandemic in the United Arab Emirates. *SAGE Open Nurs* [Internet]. 2022;8. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/23779608221084972>
9. García P, Jiménez A, Hinojosa L, Gracia N, Cano L. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la Pnademia COVID-19. *Rev Salud Pública* [Internet]. 2020;3(1):1-9. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332/32042>
10. Carrasco O, Castillo E, Salas R, Reyes C. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID -19. *Scielo Preprints* [revista en Internet] 2020 [acceso 06 de enero 2022]; 1(1):1-14. Disponible en: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/download/1468/2323/2431>
11. Tarqui Mamani C, Quintana Atencio D. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Arch Med* [Internet]. 2019;20(1):123-32. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>

12. Aguilar S, Alpaca F. Calidad de vida profesional y desempeño laboral en enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora , 2020 [Internet]. Universidad Interamericana; 2021. Disponible en:
http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/135/T117_43248442_T117_43739383_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Dueñas F. Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes. [Internet]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020. Disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>
14. Terán C. Síndrome de burnout y rendimiento laboral en enfermeras de la caja petrolera de salud en la ciudad de la Paz [Internet]. Universidad Mayor de San Andrés; 2018. Disponible en:
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/12419/TG-3949.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Onofre L. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019 [Internet]. Universidad Andina Simón Bolívar; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
16. Choi E-M. Nursing Performance, Compassion Fatigue, and Job Stress in Emergency Room Nurses. *J muscle Jt Heal.* 2020;27(1):41-9.
17. Flores K. Nivel de estrés y desempeño laboral de las enfermeras de la clínica San Felipe-Lima [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2021. Disponible en:
https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4763/T061_44782235_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Organización Mundial de la Salud. La COVID-19 y Adultos Mayores [Internet].

2020 [citado 6 de abril de 2022]. Disponible en:
<https://www.paho.org/es/envejecimiento-saludable/covid-19-adultos-mayores>

19. Quispe Y. Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de Salud el Bosque, La Victoria Chiclayo, 2018 [Internet]. Universidad Señor de Sipán; 2019. Disponible en:
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6475/Quispe Delgado Yordane.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6475/Quispe%20Delgado%20Yordane.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. De La Cruz Y. Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital Nuestra Señora de la Mercedes Carhuaz [Internet]. Universidad San Martín de Porres; 2018. Disponible en:
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3488>
21. Ramírez E, García C, Silva C, Delgado L. Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. Reciamuc [Internet]. 2022;6(1):2-14. Disponible en:
<https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/767/1150>
22. 6. Tan SY, Yip A. Hans Selye (1907-1982): Founder of the stress theory. Singapore Med J [revista en Internet] 2018 [acceso 20 setiembre de 2021]. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5915631/pdf/SMJ-59-170.pdf>
23. Osorio JE, Cárdenas Niño L. Estrés laboral: estudio de revisión. Diversitas [Internet]. 2017;13(1):81. Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
24. Kumar S, Bhalla P. Stress among Nursing Staff in Hospitals and its Relation with Job Satisfaction, Job Performance and Quality of Nursing Care: A Literature Review. J Nurs Care [Internet]. 2019;8(3). Disponible en:
<https://www.hilarispublisher.com/open-access/stress-among-nursing-staff-in->

hospitals-and-its-relation-with-job-satisfaction-job-performance-and-quality-of-nursing-ca.pdf

25. Michie S. Causes and management of stress at work. *Occup Environ Med* [Internet]. 2002;59(1):67-72. Disponible en:
<https://oem.bmj.com/content/oemed/59/1/67.full.pdf>
26. Más R, Escribá V. the Nursing Stress Scale. *Rev Esp Salud Pública* [Internet]. 1998;72(1):529-38. Disponible en:
<https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v72n6/castellana.pdf>
27. Gray-Toft P, Anderson JG. The Nursing Stress Scale: Development of an instrument. *Journal of Behavioral Assessment* [revista en Internet] 1981 [acceso 2 de febrero de 2021]; 3(1): 11-23. Disponible en:
<https://link.springer.com/article/10.1007/BF01321348>
28. Romero F, Urdaneta E. Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *Desempeño Labor y Calid Serv del Pers Adm en las universidades Priv* [Internet]. 2009;4(7):66-79. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>
29. Koopmans L, Bernaards CM, Hildebrandt VH, Schaufeli WB, De Vet Henrica CW, Van Der Beek AJ. Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *J Occup Environ Med* [Internet]. 2011;53(8):856-66. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
30. Ansa M, Acosta A. La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia. *Rev Ciencias Soc* [Internet]. 2009;14(1):121-30. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673010.pdf>

31. Bautista R, Cienfuegos R, Aquilar J. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica Job performance from a the theoretical perspective. Rev Científica Valor Agreg [Internet]. 2020;7:1-6. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/348144181_El_desempeno_laboral_desde_una_perspectiva_teorica/link/5ff35059a6fdccdc82e6daa/download
32. Sánchez Trujillo MG, García Vargas M de LE. Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Sci Tech [Internet]. 2017;22(2):163. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
33. Pashanasi Amasifuen B, Gárate Ríos J, Palomino Alvarado G del P. Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. Comuni@cción Rev Investig en Comun y Desarro [Internet]. 2021;12(3):163-74. Disponible en:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-163.pdf>
34. Campbell JP, Wiernik BM. The Modeling and Assessment of Work Performance [Internet]. Vol. 2, Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior. 2015. 47-74 p. Disponible en: [https://goal-lab.psych.umn.edu/orgpsych/2020/readings/8_Productive_Behavior/Campbell_&_Wiernik_\(2015\).pdf](https://goal-lab.psych.umn.edu/orgpsych/2020/readings/8_Productive_Behavior/Campbell_&_Wiernik_(2015).pdf)
35. Medeiros AB de A, Enders BC, Lira ALBDC. The Florence Nightingale's Environmental Theory: A Critical Analysis [Internet]. Vol. 19, Escola Anna Nery. 2015 [citado 13 de noviembre de 2020]. p. 518-24. Disponible en:
https://www.scielo.br/pdf/ean/v19n3/en_1414-8145-ean-19-03-0518.pdf
36. Morales Castillejos L, Gracia Verónica Y, Landeros Olvera E. Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. Rev Cuid [Internet]. 2020;1-12. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v11n3/2346-3414-cuid-11-3-e989.pdf>

37. Sánchez F. Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Rev Digit Investig en Docencia Univ [Internet]. 2019;13:101-22. Disponible en:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
38. Sousa V, Driessnack M, Costa I. Revisión de Diseños de Investigación resaltantes para enfermería. Rev Latino-am Enferm [Internet]. 2007;15(3):173-9. Disponible en:
http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
39. Mantuané J. Introducción a la investigación básica. Rev Andaluza Patol Dig [Internet]. 2010;33(3):221-7. Disponible en:
<https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>
40. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 6ª ed. México D. F.: McGraw-Hill; 2014. 1-600 p.
41. Casas J, Labrador R, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (II). Rev Atención Primaria [revista en Internet] 2003 [acceso 8 de agosto de 2021]; 31(9): 592-600. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
42. Más Pons R, Escribá Aguir V. La versión castellana de la escala «the nursing stress scale». Proceso de adaptación transcultural. Rev Esp Salud Publica [Internet]. 1998;72(6):530-8. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v72n6/castellana.pdf>
43. Travezaño S. Calidad de vida laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del Centro Médico Municipal de Jesús María - cuarto trimestre 2020 [Internet]. Universidad Autónoma de Ica; 2020. Disponible en:
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1000>

44. Alvarado C, Rojas J. Estres En Profesionales De Enfermeria Que Laboran En El Area De Emergencia Covid-19 De Un Hospital De Essalud Callao. Rev la Univ Ciencias y Humanidades [Internet]. 2020;1(1):1-50. Disponible en: https://repositorio.uich.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/518/Alvarado_CR_Rojas_JD_tesis_enfermeria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

45. Velasco J. La Bioética y el Principio de Autonomía. Revista Facultad de Odontología [revista en Internet] 2013 [acceso 11 de mayo de 2019]; 1(2): 72-78. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1886-58872012000200005

46. Ojeda De López J, Quintero J, Machado I. La ética en la investigación. Telos [revista en Internet] 2007 [acceso 21 de febrero de 2020]; 9(2):345-347. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318750010.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022?	Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022.	<p>H₁: Existe asociación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022.</p> <p>H₀: No existe asociación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022.</p>	<p>Variable 1: estrés laboral</p> <p>Variable 2: desempeño laboral</p>	<p>Tipo y método del estudio</p> <p>El método hipotético deductivo es un procedimiento porque los hallazgos son obtenidos por medio de la observación directa y la experimentación</p> <p>El estudio es de enfoque cuantitativo, diseño transversal y correlacional</p>
<p>Problema específico</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión ambiente físico y desempeño laboral del personal de</p>	<p>Objetivo específico</p> <p>Determinar relación entre el estrés laboral en su dimensión ambiente físico y desempeño laboral del personal de</p>	<p>servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022.</p>		<p>Población</p> <p>La población a investigar estará compuesta por los profesionales de enfermería del área de emergencia del Instituto</p>

<p>salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral en su dimensión ambiente social y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022?</p>	<p>salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral en su dimensión ambiente social y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del INEN, Lima 2022.</p>			<p>Nacional Enfermedades Neoplásicas, durante el año 2022. Según la jefatura del área, existen 100 profesionales de enfermería.</p>
---	---	--	--	---

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

I. PRESENTACIÓN

Buenos días, soy estudiante de la segunda especialidad de la Universidad Norbert Wiener, y estoy acá para pedir su colaboración en facilitarme ciertos datos que permitirán conocer la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del instituto nacional de enfermedades neoplásicas, Lima 2022. Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad, además mencionarle que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial. Si Ud. tuviera alguna duda, pregúntele a la persona a cargo.

II. INSTRUCCIONES GENERALES

Por favor, lee cada pregunta con atención. Cuando pienses en tu respuesta, trata de recordar la última semana, es decir, los últimos siete días. ¿Qué respuesta viene a tu mente primero? Escoge la opción que mejor se adapte a tu respuesta y márcala con una equis(X). Recuerda que esto no es un examen, así que no hay respuestas correctas o incorrectas. Pero es importante que respondas a todas las preguntas y que veamos tus marcas claramente. No tienes que mostrarle a nadie tus respuestas. Tampoco nadie más, aparte de nosotros, mirará tu cuestionario una vez que hayas finalizado.

DATOS GENERALES:

Edad:

Sexo del entrevistado:

a. Femenino () b. Masculino ()

Tiempo de trabajo en la institución: >1 año, 1 a 2 años, > 2 años

Tipo de contrato: CAS (), Nombrado (), Tercero ().

Cuestionario estrés laboral

Nº	Enunciados	Nunca	A veces	Frecuente	Muy Frecuente
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas	0	1	2	3
2	Recibir críticas de un médico	0	1	2	3
3	Realización de cuidados de enfermería (procedimientos) que resultan dolorosos a los pacientes	0	1	2	3
4	Sentirse impotente ante el caso de un paciente que no presenta mejoría	0	1	2	3
5	Problemas o conflictos con un supervisor	0	1	2	3
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana	0	1	2	3
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas relacionados con esta área	0	1	2	3
8	La muerte de un paciente	0	1	2	3
9	Problemas o conflictos con uno o varios médicos	0	1	2	3
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente	0	1	2	3
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio	0	1	2	3
12	La muerte de un paciente con quien entablé una relación estrecha	0	1	2	3
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo	0	1	2	3
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente	0	1	2	3
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente	0	1	2	3
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)	0	1	2	3
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente	0	1	2	3
18	No disponer de una respuesta satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente	0	1	2	3
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible	0	1	2	3
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal	0	1	2	3
21	Ver a un paciente sufrir	0	1	2	3
22	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios	0	1	2	3
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente	0	1	2	3
24	Recibir críticas de un supervisor	0	1	2	3
25	Personal y turno imprevisible	0	1	2	3
26	El método prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente	0	1	2	3
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)	0	1	2	3
28	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente	0	1	2	3
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio	0	1	2	3
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería	0	1	2	3
31	El médico no está presente en una urgencia médica	0	1	2	3
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento	0	1	2	3
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	0	1	2	3
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio	0	1	2	3

Cuestionario de Desempeño Laboral

S: siempre
C.S: Casi siempre
AV: A veces
C.N casi nunca
N: Nunca

D	Dimensión 1: Actitud		.S	V	.N	
	He tenido problemas o conflictos con algunos de mis compañeros.					
	Cuando tengo que realizar un trabajo difícil, cuento con el apoyo de mis colegas.					
	Cuando cometo un error en mis actividades mis compañeros me critican.					
	Me comprometo en realizar mi labor cuidadosamente sin perjudicar la salud de los demás.					

D	Dimensión 2: Habilidades Cognitivas /		.S	V	.N	
5	Mi trabajo me proporciona y/o refuerza todos los conocimientos necesarios para la realización de las tareas.					
	Mi trabajo me proporciona constantes capacitaciones para estar alerta cuando se suscite alguna emergencia.					
	Recibo capacitación por parte de mi trabajo para la resolución de problemas durante el turno.					
	Mi jefe me enseña a organizar mis actividades para la mejora de mi trabajo.					
	Mi jefe me capacita a mejorar la planificación de mi trabajo.					

D	Dimensión 6: Trato		.S	V	.N	
0	Al comenzar mi turno, mis compañeros me reciben con un saludo cordial.					
1	Ante un problema recibo apoyo de mis compañeros de manera desinteresada.					

Tomado de: Manrique y Rodríguez (Validado en Perú-2017). Adaptado y modificado por la propia investigadora.

Anexo C. 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 LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN TIEMPOS DE COVID DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS, LIMA 2022

Nombre del investigador principal:

Quispe Santos Ana María

Propósito del estudio: Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia en tiempos de covid del instituto nacional de enfermedades neoplasicas, Lima 2022

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

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 Quispe Santos Ana María, coordinador de equipo teléfono móvil N° 900000001 o al correo electrónico: msantosp@gmail.com

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al Presidente del Comité de Ética de la Universidad Privada Norbert Wiener

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

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

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

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

.....
Firma del participante