



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ciencias de la Salud

“Estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería en el
servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022”

Trabajo Académico para optar el Título Especialista en Cuidado
Enfermero en Emergencias y Desastres

Autor:


Lic. Paula Lisbeth Aparicio Linares

Asesor: Dra. Jeannette Avila Vargas-Machuca

Código Orcid: 0000-0002-1533-0307

LIMA – PERÚ

2022

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, ... **APARICIO LINARES PAULA LISBETH** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "....."**“ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA – 2022”**

Asesorado por el docente: Mg. Jeannette Avila Vargas-Machuca.

DNI ... 0406668 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-1533-0307>..... tiene un índice de similitud de (20) (veinte) % con código __oid:__oid:14912:231230513_____ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.




Firma de autor 1

APARICIO LINARES PAULA LISBETH Nombres y apellidos del Egresado

DNI: ...45150685

Firma de autor 2

DNI:



Firma

Mg. Jeannette Avila Vargas-Machuca

DNI: 0406668

Lima, ...03...de...mayo..... de.....2023...

DEDICATORIA

A mi esposo y familia por siempre apoyarme
a conseguir mis logros.

AGRADECIMIENTO

A los docentes que me brindaron su tiempo y
apoyo para el logro de mis objetivos.

ASESOR:

Dra. Jeannette Ávila Vargas-Machuca

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	ix
Abstract.....	x
1. EL PROBLEMA.....	11
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
1.4. Justificación de la investigación	15
1.4.1. Teórica	15
1.4.2. Metodológica	16
1.4.3. Práctica	16
1.5. Delimitaciones de la investigación	16
1.5.1. Temporal.....	16
1.5.2. Espacial.....	16
1.5.3. Recursos.....	17

2.	MARCO TEÓRICO	18
2.1.	Antecedentes	18
2.2.	Bases teóricas.....	20
2.2.1.	Estrés laboral	20
2.2.2.	Desempeño del personal de enfermería.....	24
2.2.3.	Teoría de enfermería.....	26
2.3.	Formulación de hipótesis	27
2.3.1.	Hipótesis general	27
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	27
3.	METODOLOGÍA.....	28
3.1.	Método de la investigación	28
3.2.	Enfoque de la investigación	28
3.3.	Tipo de investigación.....	28
3.4.	Diseño de la investigación	28
3.5.	Población, muestra y muestreo	29
3.6.	Variables y operacionalización	30
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.7.1.	Técnica.....	35
3.7.2.	Descripción de instrumentos	35
3.7.3.	Validación.....	37
3.7.4.	Confiabilidad	38
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	38

3.9. Aspectos éticos.....	39
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	41
4.1. Cronograma de actividades.....	41
4.2. Presupuesto	42
5. REFERENCIAS	43
ANEXOS	50
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	51
Anexo 2. Instrumentos.....	53
Anexo 3. Consentimiento informado.....	57

Resumen

Introducción: El estrés laboral en enfermería sigue siendo un problema mundial, una profesión que sin duda sufre a diario descenso en su desempeño, que por diversos factores tales como, falta de autonomía, carga laboral, turnos rotativos, conflictos entre el equipo de trabajo, ambigüedad de rol, etc.; todo ello se refleja en la calidad de atención que brinda al usuario. **Objetivo:** Determinar la relación del estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022. **Métodos:** La investigación será de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, observacional, descriptivo, correlacional y de corte transversal. La población serán los 45 trabajadores de enfermería del servicio de emergencia entre el mes de julio a agosto del 2022. Así mismo, se aplicará la encuesta y observación con los instrumentos validados y confiables para medir el estrés laboral por medio del cuestionario “The nursing stress scale” traducida al español por Escribà et al. que consta de 34 ítems dividido en 3 dimensiones: ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social; y la guía de observación para evaluar el desempeño de la enfermera elaborado por el Ministerio de Salud y validado por Pacheco, el cual está conformada por 8 dimensiones: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad del trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas.

Palabras claves: Estrés Laboral, Evaluación del Rendimiento de Empleados, Enfermería de Urgencia.

Abstract

Introduction: Work-related stress in nursing continues to be a worldwide problem, a profession that undoubtedly suffers a daily decrease in its performance, due to various factors such as lack of autonomy, workload, rotating shifts, conflicts between the work team, role ambiguity, etc.; all of this is reflected in the quality of care provided to the user.

Objective: To determine the relationship of work stress with the performance of the nurse in the emergency service of a Hospital in Lima - 2022. **Methods:** The research will be applied, with a quantitative, observational, descriptive, correlational and cutting approach. cross. The census population will be the 45 nursing workers of the emergency service between July and August 2022. Likewise, the survey and observation will be applied with validated and reliable instruments to measure work stress through the questionnaire "The nursing stress scale" translated into spanish by Escribà et al. It consists of 34 items divided into 3 dimensions: physical environment, psychological environment and social environment; and the observation guide to evaluate the performance of the nurse prepared by the Ministry of Health and validated by Pacheco, which is made up of 8 dimensions: planning, responsibility, initiative, opportunity, quality of work, reliability and discretion, interpersonal relationships and compliance with standards.

Keywords: Work Stress, Employee Performance Evaluation, Emergency Nursing.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El personal de enfermería es un profesional que pertenece al campo de la salud cuya función es brindar a los usuarios un cuidado holístico de manera directa y permanente, que les permitan mejorar su calidad de vida. Sin embargo, experimenta día a día de cerca las necesidades y el sufrimiento de las personas tanto físicas como psicológicas; siendo razonable que la presión almacenada facilite la aparición de estrés y disminuya su desempeño, llevándola a la deserción de su profesión (1).

Además, el personal de enfermería tiene una variedad de funciones tanto asistencial, administrativo, educativo y de investigación, como el de realizar actividades clínicas según las indicaciones médicas, contribuir en preservar la seguridad del usuario, prevenir y manejar las infecciones, brindar una atención diaria a usuarios que no pueden valerse por sí solos, promover estilos de vida saludable al usuario, familia y comunidad, aliviar el sufrimiento por enfermedades, garantizar una atención de calidad es parte fundamental en el desempeño del personal de enfermería; lo cual refleja la eficacia que tiene para ejecutar sus deberes y compromiso en el cuidado del usuario (2), (3).

Se sabe que el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia debe actuar de manera inmediata, segura y eficiente para brindar una atención de calidad a los usuarios; y a su vez tener una variedad de habilidades para cumplir con todas las actividades a su cargo. El simple hecho de trabajar en ese servicio involucra estar alerta a situaciones de riesgo vital; esto implica que ante un suceso particular habrá que elegir decisiones rápidas

sin probabilidad de consultar a alguien y sumado a ello, la falta de personal o recurso no disponible necesitará afrontar esas circunstancias por sí sola. Podemos decir que existe una enorme responsabilidad, que requiere una intensa concentración para que las cosas se ejecuten de manera correcta; generando así estrés y posibles riesgos ocupacionales (4).

Por consiguiente, el servicio de emergencia compromete al personal de enfermería a una diversidad de agentes estresores, exigencias tanto física como emocional; asimismo la carga laboral, atender usuarios gravemente enfermos y a sus familiares emocionalmente abrumados hacen un reto difícil para el personal de enfermería que labora en el área de emergencia (5).

Así pues, el estrés laboral en enfermería se produce frecuentemente; afectando el estado físico, psicológico y social; dichos factores conllevan a un alto nivel de estrés entre el personal de salud, lo que provoca un impacto negativo en su centro de trabajo; disminuyendo su desempeño laboral afectando en la calidad de atención que brinda al usuario (6), (7).

Esto se ve reflejado en un estudio realizado en Tailandia, donde señalan que las causas del estrés laboral del personal de enfermería que trabaja en el área de emergencia son debido al exceso de jornada laboral, y en particular las tareas ajenas a la función de enfermería; pues tenían que realizar diversas labores y al mismo tiempo cuidar a los usuarios; sumado a ello la escasez del personal, el creciente número de pacientes, brindar atención no solo implicaba al usuario sino también a sus familiares, su incompreensión sobre el flujo de triaje, conflicto entre el personal de enfermería del servicio con los médicos, conflictos personales y la falta de comunicación entre enfermeras (8).

El estrés laboral en enfermería genera consecuencias en el sistema cardiovascular; un aumento de la presión arterial predispone al personal a padecer enfermedades cardíacas, una disminución en el sistema inmunitario provoca que el personal de enfermería sea más vulnerable a agentes patógenos y adquirir enfermedades infecciosas. De igual forma, consecuencias conductuales como el consumo de alcohol, tabaco u otras sustancias nocivas; así mismo alteraciones en el patrón de sueño, una reducción en la proporción y calidad de sueño provoca fatiga y disminución de su capacidad de respuesta ante determinados problemas, deterioro en sus hábitos alimenticios, se vuelven hostiles, irritantes, creando pensamientos negativos, abandonar el lugar de trabajo, insatisfacción laboral. Y, por último, a nivel social dificultad en sus relaciones interpersonales; pues el estrés provoca enfrentamientos entre el equipo de salud, acusan a sus compañeros por sus errores, efecto negativo en la productividad laboral; todo ello perjudicando en su desempeño laboral (9), (10).

Por todo lo mencionado, considero oportuno enfocarse en el estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022, situación problemática que es necesario indagar para tomar mejores decisiones y estrategias que contribuyan al bienestar físico-psicosocial del personal de enfermería manteniendo un rendimiento óptimo en su centro de salud.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo la dimensión del ambiente físico del estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022?

¿Cómo la dimensión del ambiente psicológico del estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022?

¿Cómo la dimensión del ambiente social del estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación del estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar como la dimensión del ambiente físico del estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022.

Identificar como la dimensión del ambiente psicológico del estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022.

Identificar como la dimensión del ambiente social del estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

A nivel teórico; el personal de enfermería está sometido a diversas situaciones de estrés en el desempeño de su profesión, por la misma naturaleza de su carrera; en su mayoría, la razón para que algunas personas se vean más afectadas que otras, suelen asociarse en jornadas de larga duración, necesitar de enormes esfuerzos físicos y psicológicos, establecer numerosas relaciones interpersonales, tener una inmensa responsabilidad en su desarrollo y la disminución de personal para atender de forma óptima la demanda de trabajo, debido a las exigencias que esta conlleva; los hallazgos obtenidos de esta investigación permitirá planificar mejoras y tener un plan de acción para acontecimientos relacionados al estrés laboral y su desempeño del personal de enfermería; incentivando a más personas investigar sobre este tema.

1.4.2. Metodológica

A nivel metodológico; esta investigación empleará el enfoque cuantitativo y de tipo aplicada usando como base el método científico, a su vez aportará un instrumento de medición que permita validez y confiabilidad para la recolección de datos.

1.4.3. Práctica

A nivel práctico; los resultados obtenidos del estudio se compartirán con todo el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del hospital; servirá como recomendación para el jefe del departamento de enfermería para incentivar la implementación de programas de salud que permitan verificar el nivel el estrés y el impacto que provoca en su desempeño laboral a través de una evaluación trimestral; de igual manera, proporcionar herramientas indispensables para evitar las consecuencias y fomentar en el personal de enfermería un estilo de vida saludable. Adicionalmente servirá como fuente de investigación para otros estudios similares contextualizados en los diferentes ámbitos.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El desarrollo del estudio de investigación será de corte transversal que comprende el periodo de julio a agosto del 2022.

1.5.2. Espacial

El estudio se realizará en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima; que cuenta con un área de triaje que brinda atención independiente de los pacientes adultos con los pediátricos, tópico de emergencia para medicina, pediatría, cirugía y ginecobstetricia, tópico

de enfermería, área de nebulización, servicio de shock trauma, sala de observación para la recuperación de los pacientes que requieren estancia hospitalaria corta, unidad de vigilancia intensiva (UVI) para la atención de pacientes que presentan complicaciones graves en su salud y el servicio de farmacia.

1.5.3. Recursos

Los recursos materiales y económicos estarán a cargo del investigador; se aplicará el estudio al personal de enfermería de dicha institución.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

En Corea del Sur el 2020, Choi y Bae (11) realizaron un trabajo descriptivo correlacional, con la finalidad de identificar la relación del desempeño laboral, fatiga por compasión y el estrés en el personal de enfermería del servicio de emergencia de tres Hospitales Generales en Gyeonggi. La muestra estuvo constituida por 133 trabajadores, teniendo como resultado que el estrés laboral tuvo correlación positiva con la fatiga por compasión ($r=.51$, $p<.001$) y el desempeño de enfermería ($r=.21$, $p=.012$); concluyendo que los profesionales de enfermería de área de emergencia percibieron estrés laboral debido a la intensa fatiga y desempeño.

En Indonesia el 2018, Ahmad et al. (12) publicaron una investigación cuantitativa, observacional y de corte transversal, cuyo objetivo fue establecer la relación del estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Hospital de Makassar. La muestra estuvo conformada por 36 profesionales, donde el resultado obtenido fue que el 91.7% sufren de estrés severo conllevándolas a un menor desempeño laboral; de esta manera se concluye que existe relación entre ambas variables de estudio con un valor de correlación de 0,522, significativo con p -valor = 0,001.

En Egipto el 2017, Tawfiqu et al. (13) desarrollaron una investigación descriptiva, correlacional con el objetivo de determinar la relación del estrés ocupacional y el nivel de

desempeño del personal de enfermería del departamento de emergencia, unidad de diálisis neonatal y la unidad de cuidados intensivos del Hospital Central de Belkas afiliado al Ministerio de Salud. La muestra estuvo compuesta por 131 trabajadores, donde se obtuvo como resultado que el 93.1% padecen un alto nivel de estrés pero con un desempeño laboral satisfactorio del 82.5%; concluyendo que no existe correlación significativa entre ambas variables.

A nivel nacional

En Ica el 2020, Rojas et al. (14) ejecutaron un trabajo cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte transversal con el propósito de comprobar la relación del estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Cañete. La muestra estuvo integrada por 24 profesionales, teniendo como resultado que el 100% presentaron nivel moderado de estrés afectando de manera significativa en su desempeño; concluyendo que existe relación entre las variables de estudio con un coeficiente de correlación Spearman de 0.751.

En Huancayo el 2019, Guerra (15) hizo un estudio descriptivo, correlacional de corte transversal con el objetivo de determinar la relación del estrés con el desempeño laboral del personal de enfermería en el área crítica del Hospital de Pampas. La muestra estuvo constituida por 30 trabajadores; obteniendo como resultado que el 47% mostraron un nivel de estrés alto y el 43% un nivel de desempeño bajo a través de la prueba estadística de Rho de Spearman encontrándose un $r = -.830$. Por concluyente, la relación es inversa; significa que a mayor estrés laboral menor desempeño del personal de enfermería.

En Trujillo el 2018, Chung y Salas (16) realizaron una investigación descriptiva correlacional con la finalidad de identificar el nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente. La muestra estuvo conformada por 34 profesionales; donde los resultados fueron, que el 53% presentaron un nivel medio de estrés laboral y un 53% un desempeño muy bueno. De acuerdo con la prueba estadística ($p>0.05$) se concluye que no existen relación entre ambas variables de estudio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés laboral

Según la Organización Mundial de la Salud, lo define como un tipo de respuesta que se produce cuando los empleadores se enfrentan a requisitos laborales que no están acordes con sus conocimientos, capacidades o competencias y que desafían su habilidad para afrontar las circunstancias. Una vez que existe inestabilidad en medio de las necesidades laborales y los recursos disponibles para los empleadores, surgen diversas reacciones que producen respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales (17).

Para la Organización Internacional del Trabajo, el estrés laboral está definido por la estructura, delineación del puesto de trabajo y las relaciones laborales que tienen lugar cuando las demandas ocupacionales no alcanzan o superan los conocimientos y destrezas del trabajador o cuando las capacidades y necesidades del equipo incumplen con las expectativas de la cultura organizacional de la compañía (18).

Por otro lado, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo determina al estrés laboral como la condición física y mental que resulta del incumplimiento de las necesidades ocupacionales de los trabajadores, que provoca preocupación o sospecha que se acercarán peligros, ocasionándoles cambios biológicos y emocionales (19).

Dimensiones del estrés laboral

Según Escrivà et al. (20), para identificar los factores estresantes del personal de salud se agruparon en tres dimensiones juntamente con sus subescalas, las cuales son: ambiente físico (carga laboral), ambiente psicológico (muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo del personal e incertidumbre en el tratamiento) y ambiente social (conflicto con los médicos y conflictos con otros enfermeros y superiores).

Ambiente Físico

Carga laboral

El trabajo necesita el uso de energía humana, lo que se traduce en la realización de un determinado esfuerzo físico y mental. Podemos decir, que la carga de trabajo viene hacer una serie de exigencias tanto mentales como físicas que los trabajadores deben soportar para completar sus jornadas laborales (21).

Desde el punto de vista de enfermería, es el factor más estresante que afecta el área de trabajo; situación que, si se mantiene igual puede conllevar a cambios en el trabajo y adaptaciones personales, lo que puede resultar en una sensación de alto estrés e incapacidad para afrontar la carga de trabajo, lo cual es un problema (22).

Ambiente Psicológico

Muerte y sufrimiento

Los profesionales de enfermería experimentan la muerte de un paciente todos los días, y se considera una de las vivencias más impactantes en la mayoría de los trabajadores; el solo hecho de escuchar o hablar con el usuario sobre su muerte inminente constituye a menudo una causa de estrés afectando tanto en su profesión como en la vida laboral y social (23).

Preparación insuficiente

La sensación de impotencia que muestran los trabajadores de enfermería ante la fase terminal de los pacientes refleja su falta de preparación para este momento de compañía. Para afrontar con eficacia estas situaciones sin causar demasiado dolor a los profesionales, es fundamental la preparación completa, no solo es imprescindible para que la enfermera actúe eficazmente en las actividades técnicas, de gestión y de atención al paciente, sino que también lo más importante es asegurar su salud física y mental; sin esto, no hay duda de que fracasará profesionalmente (24).

Falta de apoyo del personal

No tener la oportunidad de dialogar abiertamente los problemas del servicio o no tener el tiempo suficiente para comunicar las vivencias y emociones con los demás miembros del equipo ha sido un factor de estrés (25).

La función del apoyo social es aumentar la capacidad de afrontar situaciones estresantes persistentes, siendo un amortiguador de los efectos del estrés. Por ello, la relación y el grado

de apoyo social proporcionado por el equipo permitirán mejorar sus habilidades y ayudar a completar su trabajo con anticipación (26).

Incertidumbre en el tratamiento

Cuando la información obtenida del médico sobre el estado clínico del paciente es insuficiente, o no disponer de un médico en caso de una emergencia; además, el no saber qué decir al paciente o familiares sobre su salud y tratamiento representan la causa de tensión en el trabajo (25).

En la experiencia de la enfermedad, la incertidumbre puede aparecer en las siguientes formas: ambigüedad, complejidad del tratamiento y la atención, falta de información sobre el diagnóstico y su gravedad, y falta de predicción del curso de la enfermedad y su finalidad. Por esta razón, sus métodos de afrontamiento incluyen la comunicación con otros compañeros sobre el tratamiento y dialogar con la familia y el propio paciente (27).

Ambiente Social

Conflicto con los médicos

Los profesionales de enfermería y los médicos tienen diferentes puntos de vista sobre la eficacia de su comunicación y el papel de enfermería en el proceso de toma de decisiones de la atención al paciente. Según los médicos, el obstáculo más importante para establecer una buena relación entre estas profesiones es su falta de reconocimiento del rol personal de enfermería. Por lo tanto, en la práctica diaria, enfermeras y médicos deben reconocer la importancia de una comunicación efectiva y deben desarrollar e implementar intervenciones de equipos interprofesionales para fortalecer la colaboración (28).

Conflicto con otros enfermeros y supervisores

El equipo de enfermería está propenso de adquirir problemas simplemente por la interacción con otras personas, ya sea en su mismo grupo o en otros; lo que genera inseguridad, inestabilidad emocional, alteración en el clima organizacional perjudicando en la toma de decisiones. También el ser trasladadas a otras áreas por la escasez de personal o ser juzgadas por sus subordinados suele provocar tensión (29).

2.2.2. Desempeño del personal de enfermería

El desempeño laboral es el comportamiento adoptado por los trabajadores con el fin de ser competentes para sus deberes inherentes. En salud, el personal de enfermería debe obtener una formación profesional suficiente, recibir una buena capacitación para tener un impacto positivo en el paciente y la calidad de la atención; permitir la autonomía, motivación y el sentido de responsabilidad en el trabajo, mostrando una comunicación adecuada entre profesionales, es decir, ser liderados de forma eficaz por personas que logran resultados efectivos y tienen un buen ambiente de trabajo para ganar reconocimiento por el trabajo laboral y mejorar el desempeño del profesional de enfermería (30).

Dimensiones para evaluar el desempeño laboral

La evaluación del desempeño es la identificación, medición y gestión del desempeño de las personas en una organización. La identificación está respaldada por un análisis de puestos y tiene como objetivo determinar qué áreas de trabajo deben estudiarse al medir el desempeño. La medición es un elemento central de un sistema de calificación, cuyo objetivo es determinar cómo se ha comparado el trabajo con ciertas variables objetivas. La gestión ha de ser el eje esencial de cualquier método de evaluación y debe ser más que una actividad

hacia el pasado; de lo contrario, para realizar la capacidad del ser humano en una organización, esta debe mirar hacia el porvenir (31).

A través de la Resolución Ministerial N° 626-2008-MINSA se aprueba la Directiva Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 que establece las “Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral” del personal de salud; actualmente validado y que cuenta con ciertas dimensiones, las cuales son (32):

Planificación

Disposición para desarrollar, ejecutar y evaluar el trabajo de ellos mismos y del personal del que son responsables, y la capacidad de asignar los recursos de manera adecuada (32).

Responsabilidad

Hacer que el compromiso asumido por el evaluado cumpla con las condiciones para que las funciones asignadas se puedan realizar de manera oportuna y completa (32).

Iniciativa

El alcance del desempeño laboral espontáneo se puede determinar sin orientación y supervisión, lo que da como resultado nuevas soluciones a los problemas laborales originales (32).

Oportunidad

Tiene fecha límite para completar el trabajo encargado (32).

Calidad del trabajo

Limite la incidencia, consistencia, precisión y secuencia de aciertos y errores en la presentación del trabajo encargado (32).

Confiabilidad y discreción

Restrinja el uso adecuado de la información, la cual debe ser conocida y mantenida confidencial por el cargo o funciones desempeñadas (32).

Relaciones interpersonales

Delimite las relaciones personales y adáptese al trabajo en equipo (32).

Cumplimiento de las normas

Cumplimiento de normas institucionales (reglamento interno de trabajo, procedimientos, instrucciones, etc.) (32).

2.2.3. Teoría de enfermería

Modelo de sistemas

Según Neuman (33), describe a su modelo afirmando que las intervenciones de enfermería están diseñadas para disminuir los factores generadores de estrés y las condiciones desfavorables que pueden afectar el desempeño óptimo de los individuos en una determinada situación. Las personas, familias y comunidades son sistemas que está compuesta por variables físicas, psicológicas, socioculturales, de desarrollo y espirituales que interactúan y se centran como un núcleo.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hipótesis de trabajo (Hi)

Hi: Existe relación inversa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación entre la dimensión del ambiente físico del estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022.

Hi2: Existe relación entre la dimensión del ambiente psicológico del estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022.

Hi3: Existe relación entre la dimensión del ambiente social del estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

En este estudio de investigación se utilizará el método hipotético – deductivo para la estructura del conocimiento, siendo una estrategia de razonamiento lógico en base a los datos empíricos, que va de lo general a lo específico; aplicando este proceso se comprueba la veracidad o no de la hipótesis (34).

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio de investigación será de enfoque cuantitativo, que a través de la recolección de datos busca probar la hipótesis; centrada en la medición y análisis estadístico estableciendo paradigmas de comportamientos de la población y teorías que la sustenten (35).

3.3. Tipo de investigación

Esta investigación será de tipo aplicada, ya que busca utilizar los conocimientos científicos orientados en la solución de los problemas específicos del estudio (36).

3.4. Diseño de la investigación

Esta investigación utilizará el estudio observacional, descriptivo, de alcance correlacional y de corte transversal; buscando describir los fenómenos observados para recopilar y analizar la información de la población de estudio en un determinado momento (37).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Este estudio de investigación estará conformado por 45 trabajadores de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital de Lima durante el periodo de julio a agosto del 2022.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Personal profesional y técnico de enfermería que labora en el servicio de emergencia de la institución en estudio.
- Personal que tenga más de 1 año laborando en el servicio de emergencia de la institución en estudio.
- Personal que trabaja bajo cualquier forma de contrato en el servicio de emergencia de la institución en estudio.

Criterios de exclusión

- Personal de enfermería que no está dispuesto a participar en la investigación.
- Personal de enfermería que están en prácticas preprofesionales en el servicio de emergencia de la institución en estudio.

Muestra

No se realizará el diseño muestral, siendo la población accesible para esta investigación se estudiará a los 45 trabajadores de enfermería.

3.6. Variables y operacionalización

V1: Estrés laboral

Definición operacional

Para la medición del estrés laboral se utilizará el instrumento “The nursing stress scale (NSS)” traducida al español por Escrivà et al (20); que está compuesta por tres dimensiones: ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social, teniendo como puntaje total para el nivel alto de estrés: de 70 – 102 puntos, nivel medio de estrés: de 35 – 69 puntos y el nivel bajo de estrés: de 0 – 34 puntos.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)	Escala valorativa general
Ambiente físico	Carga de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas. • Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal. • Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería. • No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente. • No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería. • Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio. 	Cualitativa Ordinal	Alto: 14 – 18 puntos Medio: 7 – 13 puntos Bajo: 0 – 6 puntos	

<p>Ambiente psicológico</p>	<p>Muerte y sufrimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos para los pacientes. • Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora. • La muerte de un paciente. • Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha. • Ver a un paciente sufrir. • Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana. <p>Preparación insuficiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente. • Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente. • No disponer de una respuesta satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente. • No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento. <p>Falta de apoyo del personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio. • No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes. • No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas en el servicio. <p>Incertidumbre en el tratamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • El médico no está presente en una urgencia médica. • No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado. • Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente. • Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible. • El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo. 	<p>Cualitativa Ordinal</p>	<p>Alto: 44 – 63 puntos Medio: 22 – 43 puntos Bajo: 0 – 21 puntos</p>	<p>Alto: 70 – 102 puntos Medio: 35 – 69 puntos Bajo: 0 – 34 puntos</p>
------------------------------------	---	--------------------------------	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente. • El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente. • Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente. 			
Ambiente social	<p>Conflicto con los médicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir críticas de un médico. • Problemas con uno o varios médicos. <p>Conflicto con otros enfermeros y supervisores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemas con un supervisor. • Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios. • Recibir críticas de un supervisor. • Personal y turno imprevisible. • Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio. 	<p>Cualitativa</p> <p>Ordinal</p>	<p>Alto: 16 – 21 puntos</p> <p>Medio: 8 – 15 puntos</p> <p>Bajo: 0 – 7 puntos</p>	

V2: Desempeño del personal de enfermería

Definición operacional

Para la medición del desempeño laboral se utilizará el instrumento “Guía de observación para evaluar el desempeño laboral” elaborada por el Ministerio de Salud, el cual está conformado por ocho dimensiones: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad del trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas; donde el puntaje para el buen desempeño: de 30 – 40 puntos, regular desempeño: de 19 – 29 puntos y deficiente desempeño: de 8 – 18 puntos (38).

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Planificación	<ul style="list-style-type: none">- Capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo.- Habilidad para racionalizar los recursos asignados.		
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none">- Compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.		

Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión. - Generación de nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad. 	Cualitativa Ordinal	Bueno: 30 – 40 puntos Regular: 19 – 29 puntos Deficiente: 8 – 18 puntos
Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados. 		
Calidad del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado. 		
Confiabledad y discreción	<ul style="list-style-type: none"> - Uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva. 		
Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Interrelación personal. - Adaptación al trabajo en equipo. 		
Cumplimiento de las normas	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros). 		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para la técnica de la recolección de los datos de la primera variable de estrés laboral será la utilización de la encuesta y para la segunda variable de desempeño del personal de enfermería mediante la observación.

3.7.2. Descripción de instrumentos

The Nursing Stress Scale (NSS)

El instrumento fue creado en 1981 por Gray-Toft et al. y traducida al español por Escribà et al en Valencia en 1998 (20); donde mide la continuidad con la que las enfermeras del hospital creen que ciertas situaciones son estresantes. Está compuesta por 34 preguntas y a través de la escala tipo Likert se clasifican del 0 al 3, donde:

Nunca	: 0 puntos.
Alguna vez	: 1 punto.
Frecuentemente	: 2 puntos.
Muy frecuentemente	: 3 puntos.

De los cuales están aglomerados por 3 dimensiones con 7 subescalas:

Ambiente físico: carga laboral.

Ambiente psicológico: muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo del personal e incertidumbre en el tratamiento.

Ambiente social: conflicto con los médicos y conflicto con otros enfermeros y supervisores.

Catalogando como resultado de sus 3 dimensiones en el:

Ambiente físico : alto de 14 a 18, medio de 7 a 13 y bajo de 0 a 6.

Ambiente psicológico: alto de 44 a 63, medio de 22 a 43 y bajo de 0 a 21.

Ambiente social : alto de 16 a 21, medio de 8 a 15 y bajo de 0 a 7.

De esta forma, la puntuación final de estrés laboral será la siguiente:

Alto : de 70 – 102 puntos.

Medio : de 35 – 69 puntos.

Bajo : de 0 – 34 puntos.

Guía de observación para evaluar el desempeño del personal de enfermería

El instrumento fue elaborado por el Ministerio de Salud y regulado a nivel nacional a través de la Resolución Ministerial N° 626-2008-MINSA con el fin de ser utilizado para evaluar el desempeño profesional de los colaboradores de la salud; el cual presenta 8 dimensiones, las cuales son: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad del trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas (32).

Cada dimensión representa 1 ítem, de los cuales se clasifican en 5 niveles valorativos que proceden de la siguiente manera (38):

Nivel valorativo V : 5 puntos.

Nivel valorativo IV : 4 puntos.

Nivel valorativo III : 3 puntos.

Nivel valorativo II : 2 puntos.

Nivel valorativo I : 1 punto.

De este modo, la valoración final del desempeño de la enfermera será:

Bueno : de 30 – 40 puntos.

Regular : de 19 – 29 puntos.

Deficiente : de 8 – 18 puntos.

3.7.3. Validación

Validación de The Nursing Stress Scale (NSS)

Se realizó con una muestra aleatoria de 201 trabajadores de enfermería que laboraban en 14 áreas de un hospital de Valencia, en el año 1998. La validez de constructo se logró por medio de la correlación con otras 2 escalas; y calculando con el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo 0,34 de la escala y el cuestionario GHQ-28 ítems y para cada una de las 7 dimensiones del cuestionario SF-36 las correlaciones oscilan entre -0,21 y -0,31 (20).

Validación de la guía de observación para evaluar el desempeño del personal de enfermería

El instrumento fue elaborado por el Ministerio de Salud, por primera vez validado por la Dirección Regional de Salud de Huánuco junto con la Universidad de Antioquia en el 2015 y posteriormente validado el 2018 por Pacheco (38) a través del juicio de 5 expertos profesionales de salud del Hospital Regional del Cusco.

3.7.4. Confiabilidad

Confiabilidad de The Nursing Stress Scale (NSS)

La consistencia interna se evaluó en la muestra total, por medio del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach se alcanzó el valor de 0,92 para la escala total y en cada una de las subescalas oscilan entre 0,83 y 0,49. Teniendo una alta consistencia interna y validez estructural, al igual que la versión estadounidense original (20).

Confiabilidad de la guía de observación para evaluar el desempeño del personal de enfermería

El instrumento se evaluó mediante una prueba piloto a 20 profesionales de enfermería de Hospitales del Ministerio de Salud del Cusco; obteniendo un coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.84 (38).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para la aplicación de los instrumentos de ambas variables se requerirá el permiso de la jefa del departamento de enfermería asimismo a la coordinadora del servicio de emergencia de dicho hospital, presentando una carta de solicitud de acceso para ejecutar mi proyecto de investigación. Para la primera variable estrés laboral se solicitará al personal de enfermería del servicio de emergencia su consentimiento informado, luego en coordinación con ellos se enviará a su correo la encuesta electrónica. Para la segunda variable desempeño laboral, se pedirá a la coordinadora la ejecución de la evaluación por cada personal de enfermería del servicio. El tiempo para tener en cuenta es de 15 a 20 minutos para los dos instrumentos; con la finalidad de obtener la información verídica de la población en estudio.

La recolección y procesamiento de datos se realizará a través del programa informático SPSS. La relación entre las variables de estudio se procesará mediante técnicas estadísticas de acuerdo con los objetivos planteados en la investigación, lo que nos permitirá contrastar hipótesis y determinar si existe una relación entre ellas y la fuerza de esta relación. La relación será medida con la prueba Rho de Spearman por tratarse de variables ordinales.

3.9. Aspectos éticos

Al realizar la investigación se cumplirá rigurosamente los cuatro principios bioéticos como son:

Principio de Autonomía: aplicando los criterios del consentimiento informado de forma voluntaria, brindando entrevistas cordiales; respetando la privacidad de los resultados.

Principio de Beneficencia: los resultados obtenidos servirán como recomendación para el jefe del departamento de enfermería para incentivar la implementación de programas de salud que permitan verificar el nivel el estrés y el impacto que provoca en su desempeño laboral a través de una evaluación trimestral. De igual manera, proporcionar herramientas indispensables para evitar las consecuencias y fomentar en el personal de enfermería un estilo de vida saludable.

Principio de No Maleficencia: la presente investigación no provocará ningún riesgo en la salud de los colaboradores, no se verá afectada su integridad física, psicológica y moral.

Principio de Justicia: los trabajadores tendrán un trato respetuoso sin discriminación ni preferencia; protegiendo la identidad de estas antes, durante y después de su colaboración en esta investigación.

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														
Elaboración de la situación problemática, marco teórico y antecedentes	x	x	x	x	x	x														
Elaboración de la justificación de la investigación	x	x	x	x																
Elaboración de los objetivos de la investigación	x	x																		
Elaboración de la metodología y diseño de investigación	x	x	x	x	x	x														
Elaboración de la población y muestra		x	x	x	x	x														
Elaboración de las técnicas e instrumentos de recolección de datos			x	x	x	x	x	x												
Elaboración de los aspectos bioéticos				x	x	x	x	x												
Elaboración de los métodos de análisis de información					x	x	x	x												
Elaboración de los aspectos administrativos de la investigación					x	x	x													
Elaboración de los anexos					x	x	x													
Aprobación del proyecto							x	x	x											
Presentación al comité de ética										x	x	x								
Ejecución de la investigación													x	x	x	x	x	x	x	x

4.2. Presupuesto

MATERIALES	2022				TOTAL
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	S/.
Equipos					
1 laptop	1500				1500
USB	50				50
Útiles de Escritorio					
Lapiceros	2				2
Hojas bond A4	8				8
Material Bibliográfico					
Fotocopias	30		10	20	60
Impresiones	40		5	50	95
Espiralado	5		5	10	20
Otros					
Alimentos	40		10	10	60
Celular	350		10	10	370
Recurso Humano					
Digitadora	50			50	100
TOTAL	2075		40	150	2265

5. REFERENCIAS

1. Mingote J, Pérez S. Estrés en la enfermería - El cuidado del cuidador Ediciones Díaz de Santos SA, editor. Madrid; 2013. Disponible en: <https://clea.edu.mx/biblioteca/items/show/21#?c=&m=&s=&cv=>
2. Chen FL, Chen KC, Chiou SY, Chen PY, Du ML, Tung TH. The longitudinal study for the work-related factors to job performance among nurses in emergency department. *Medicine*. 2019 February 26; 98(12): p. 1-6. Disponible en: https://journals.lww.com/md-journal/fulltext/2019/03220/the_longitudinal_study_for_the_work_related.53.aspx
3. Arteaga D. Perfil Profesional de la Enfermería de Urgencias, Emergencias y Desastres. México; 2018 Marzo 2. Disponible en: <http://inursingn.com/perfil-ibameue>
4. Míguez S. El estrés en la enfermería y sus consecuencias. Trabajo de Fin de Grado. Santander, España: Universidad de Cantabria, Facultad de Enfermería; 2018.
5. Ahwal S, Arora S. Workplace Stress for Nurses in Emergency Department. *International Journal of Emergency & Trauma Nursing*. 2015 January 1; 1(2): p. 17-21.
6. Al- Nuaimi H, ALBashtawy M, Qaddumi J, Baqir M, Suliman M, Abdalrahim A, et al. Impact of Occupational Stress on Nurses' Job Performance According to Nurses Perception. *Medico-legal Update*. 2021 July-September; 21(3): p. 252-255.
7. Rajabi B, Hashtchin T, Hatami M. A Comparative Study of Job Performance, Occupational Stress and General Health in Nurses of Psychiatric and Emergency Department. *Annals of Medical & Health Sciences Research*. 2018; 8: p. 198-203.

8. Yuwanich N, Akhavan S, Nantsupawat W, Martin L. Experiences of Occupational Stress among Emergency Nurses at Private Hospitals in Bangkok, Thailand. *Open Journal of Nursing*. 2017 June 23; 7(6): p. 657-670. Disponible en: <https://doi.org/10.4236/ojn.2017.76049>
9. Félix R, García C, Mercado S. El estrés en el entorno laboral. *Cultura Científica Y Tecnológica*. 2018 Enero-Abril;(64): p. 31-42. Disponible en: <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
10. Podvorica E, Rrmoku B, Metaj A, Gashi H. Level of Stress at Nurses Working in Emergency Clinic and Central Intensive Care: University Clinical Centre of Kosovo. *Open Journal of Emergency Medicine*. 2020 April 14; 8(2): p. 39-52. Disponible en: <https://doi.org/10.4236/ojem.2020.82005>
11. Choi EM, Bae SH. Nursing Performance, Compassion Fatigue, and Job Stress in Emergency Room Nurses. *Journal of muscle and joint health*. 2020 April; 27(1): p. 41-49. Disponible en: <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202013562119263.page>
12. Ahmad E, Maidin A, Abdullah T, Naiem F, Buraerah S, Handayanif R, et al. Relationship of Work Stress to the Performance of Intensive Care Unit Nurses in Makassar. *American Journal of Public Health Research*. 2018 January 22; 6(1): p. 3. Disponible en: <http://pubs.sciepub.com/ajphr/6/1/4/>
13. Tawfiq Zahran SAEM, Mohammed Berma AE, Mohammed Abu El-enin KAES. Occupational Stress and Level of Performance among Staff Nurses at Belkas Central

Hospital. Port Said Scientific Journal of Nursing. 2017 December; 4(2): p. 50-69.

Disponible en: https://pssjn.journals.ekb.eg/article_33073.html

14. Rojas F, Saldaña G. Estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área de emergencia de un Hospital de Cañete 2020. Tesis optar el Título de Licenciada en Psicología. Ica: Universidad Autónoma de Ica, Programa Académico de Psicología; 2020. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/930>
15. Guerra D. Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Huancayo: Universidad Privada de Huancayo "Franklin Roosevelt", Escuela Profesional de Enfermería; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/195>
16. Chung K, Salas J. Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia - Hospital Regional Docente de Trujillo 2018. Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela Profesional de Enfermería; 2018. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4349>
17. Houtman I, Jettinghoff K, Cedillo L. Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. 2008. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43770>
18. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo. 2016 Abril 4; 1: p. 68. Disponible en: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

19. Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo. Informe técnico de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana. Perú: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo; 2014. Report No.: 18. Disponible en: http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf
20. Escribà V, Más R, Cardenas M, Pérez S. Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería: «the nursing stress scale». Gaceta Sanitaria. 1999; 13(3): p. 191-200. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911199713506>
21. Parra M. Conceptos básicos en salud laboral. Santiago-Chile:, Oficina Internacional del Trabajo; 2003. Report No.: ISBN 92-2-314230-X. Disponible en: <http://www.edpcollege.info/ebooks-pdf/ser009.pdf>
22. Zambrano G. Estresores en las unidades de cuidado intensivo. Aquichan. 2006 Octubre; 6(1): p. 156-169.
23. García B, Araujo E, Victoria G, García MdL. Sentimientos que manifiestan las enfermeras ante la muerte de su paciente. Horizontes en salud. 2014 Diciembre 8; 5(5): p. 47-59.
24. Elise G, Koller M. Terminalidad de la vida infantil: percepciones y sentimientos de los enfermeros. Rev. Bioét. 2015 Sep-Dec; 23(3): p. 611-617. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1983-80422015233097>

25. Castillo I, Torres N, Ahumada A, Cárdenas K, Licona S. Estrés laboral en enfermería y factores asociados. *Salud Uninorte*. 2013 Diciembre 6; 30(1): p. 34-43. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a05.pdf>
26. Chiang M, Gómez V, Sigoña M. Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los trabajadores*. 2013 Julio-Diciembre; 21(2): p. 111-128. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839307002>
27. Trejo F. Incertidumbre ante la enfermedad: Aplicación de la teoría para el cuidado enfermero. *Enf Neurol*. 2012; 11(1): p. 34-38. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene121g.pdf>
28. Percepciones de médicos y enfermeras sobre la comunicación y colaboración interprofesional. *Tandfonline*. 2014 Julio 8; 28(6): p. 526-533. Disponible en: <https://doi.org/10.3109/13561820.2014.934338>
29. Guerra S, Prochnow A, Trevizan M, Guido L. El conflicto en el ejercicio gerencial del enfermero en el ámbito hospitalario. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2011 Marzo-Abril; 19(2): p. 1-8.
30. Quintana D, Tarqui-Mamani C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la seguridad social del Callao. *Arch Med (Manizales)*. 2020 Enero-Junio; 20(1): p. 123-132. Disponible en: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
31. Chiavenato I. *Gestión del talento humano* Mares J, editor. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.; 2008.

32. Ministerio de Salud. Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral. Lima;; 2008.
33. Raile M, Marriner A. Modelos y teorías en enfermería. Séptima ed. Barcelona: EdiDe, S.L.; 2011.
34. Rodríguez A, Pérez A. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Escuela de Administración de Negocios. 2017 Enero-Junio;(82): p. 175-195. Disponible en: <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1647>
35. Hernández R, Fernández C, Baptista MdP. Metodología de la Investigación. Sexta ed. McGraw-Hill/Interamericana Editores SAdCV, editor. México; 2014. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
36. Vargas Z. La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Redalyc. 2009 Junio; 33(1): p. 155-165. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
37. Veiga de Cabo J, De la Fuente E, Zimmermann M. Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. Medicina y Seguridad del Trabajo. 2008 Marzo; 54(210): p. 81-88. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/239327693>
38. Pacheco R. Relación entre el perfil profesional por competencias del licenciado de enfermería y su desempeño profesional en los hospitales del MINSA. Tesis para optar

al grado de Maestría en Educación Superior. Universidad Católica de Santa María,
Cusco; 2018. Disponible en: <https://core.ac.uk/display/233005057?recSetID=>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación del estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación inversa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022.</p>	<p>Variable 1: Estrés laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente físico. - Ambiente psicológico. - Ambiente social. 	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo la dimensión del ambiente físico del estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar como la dimensión del ambiente físico del estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022.</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>Existe relación entre la dimensión del ambiente físico del estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022.</p>	<p>Variable 2: Desempeño del personal de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación. - Responsabilidad. - Iniciativa. - Oportunidad. - Calidad del trabajo. 	<p>Método y diseño de la investigación:</p> <p>Método hipotético – deductivo. Observacional, descriptivo, correlacional y transversal.</p> <p>Población y Muestra:</p> <p>La población estará conformada por 45 trabajadores de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital de</p>

<p>¿Cómo la dimensión del ambiente psicológico del estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022?</p>	<p>Identificar como la dimensión del ambiente psicológico del estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022.</p>	<p>Existe relación entre la dimensión del ambiente psicológico del estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Confiabilidad y discreción. - Relaciones interpersonales. - Cumplimiento de las normas. 	<p>Lima durante el periodo de julio a agosto del 2022</p> <p>No se realizará el diseño muestral, se estudiará a los 45 trabajadores de enfermería.</p> <p>Instrumentos:</p>
<p>¿Cómo la dimensión del ambiente social del estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022?</p>	<p>Identificar como la dimensión del ambiente social del estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022.</p>	<p>Existe relación entre la dimensión del ambiente social del estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022.</p>		<p>Variable 1: Estrés laboral</p> <p>El cuestionario “The nursing stress scale” traducida al español por Escribà et al.</p> <p>Variable 2: Desempeño del personal de enfermería</p> <p>“Guía de observación para evaluar el desempeño laboral” elaborada por el Ministerio de Salud.</p>

Anexo 2. Instrumentos

THE NURSING STRESS SCALE (NSS) (ESCALA DE ESTRÉS DE ENFERMERÍA)

El objetivo del estudio de investigación es determinar la relación del estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022.

Datos Generales:

1. Edad :
2. Sexo : M () F ()
3. Tiempo laboral :
4. Condición laboral : Nombrada () Contratada ()

Instrucciones: Por favor, indique con un aspa (X) la alternativa que mejor refleje la frecuencia con que usted cree que cada situación ha sido estresante en los últimos 6 meses.

Nº	Ítems/Indicadores	Nunca	Alguna vez	Frecuentemente	Muy frecuentemente
		0	1	2	3
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.				
2	Recibir críticas de un médico.				
3	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
5	Problemas con un supervisor.				
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.				
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio.				
8	La muerte de un paciente.				
9	Problemas con uno o varios médicos.				

10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha.				
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.				
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.				
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.).				
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
18	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.				
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.				
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.				
21	Ver a un paciente sufrir.				
22	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios.				
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.				
24	Recibir críticas de un supervisor.				
25	Personal y turno imprevisible.				
26	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.				
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas).				
28	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.				
31	El médico no está presente en una urgencia médica.				
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.				
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				

¡Gracias por tu colaboración!

GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Instrucciones: Aplicar el instrumento para cada persona observada, indique con un aspa (X) la alternativa que mejor refleje el desempeño laboral del personal de enfermería.

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	IV	V	I	II	III
1. Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio. <input type="checkbox"/>	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos. <input type="checkbox"/>	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados. <input type="checkbox"/>	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos. <input type="checkbox"/>	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos. <input type="checkbox"/>
2. Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso. <input type="checkbox"/>	Cumple con responsabilidades las funciones encomendadas. <input type="checkbox"/>	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso. <input type="checkbox"/>	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas. <input type="checkbox"/>	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones. <input type="checkbox"/>
3. Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros. <input type="checkbox"/>	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales. <input type="checkbox"/>	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos. <input type="checkbox"/>	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante, ocupa todo su tiempo. <input type="checkbox"/>	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido. <input type="checkbox"/>
4. Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución en los trabajos encomendados.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido. <input type="checkbox"/>	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado. <input type="checkbox"/>	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en las fechas solicitadas. <input type="checkbox"/>	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante, ocupa todo su tiempo. <input type="checkbox"/>	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido. <input type="checkbox"/>

<p>5. Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.</p>	<p>Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>La calidad del trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza debe ser revisado de manera permanente.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Frecuentemente incurre en errores apreciables.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>
<p>6. Confiabilidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.</p>	<p>No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Indiscreto nada confiable.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>
<p>7. Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.</p>	<p>Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza serenidad y respeto.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>
<p>8. Cumplimiento de las Normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos y otros).</p>	<p>A veces no muestra respeto a las normas de la institución.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de estas.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>No cumple con las normas.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Casi siempre cumple las normas de la institución.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>

¡Gracias por tu colaboración!

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Usted está siendo invitado a participar de este estudio de investigación en salud; para aceptar participar o no, debe entender y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título de proyecto: “Estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022”.

Nombre de la investigadora: Aparicio Linares Paula Lisbeth, de la Universidad Privada Norbert Wiener.

Propósito del estudio: Determinar la relación del estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – 2022.

Beneficios: Incentivar la implementación de programas de salud que permitan verificar el nivel del estrés y el impacto que provoca en su desempeño laboral a través de una evaluación trimestral. De igual manera, proporcionar herramientas indispensables para evitar las consecuencias y fomentar en el personal de enfermería un estilo de vida saludable.

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

Costos e incentivos: Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico a cambio de su participación.

Confidencialidad: Se guardará la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no se mostrarán a ninguna persona ajena al estudio.

Renuncia: Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno.

Consultas posteriores: Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse conmigo (*Aparicio Linares Paula Lisbeth*) al celular 978409704 y/o al correo: *pauliapariciol@gmail.com*

Contacto con el comité de ética: Si tiene cualquier consulta sobre sus derechos como voluntario o cree que sus derechos han sido vulnerados, puede comunicarse con la presidenta del *Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener*, telf. 7065555 anexo 3285, *comité.etica@uwiener.edu.pe*.

Participación voluntaria: Su participación es totalmente voluntaria y puede abandonar el estudio en cualquier momento.

Declaración de consentimiento:

Declaro haber entendido todo lo leído, tuve el tiempo suficiente de hacer interrogantes que fueron contestadas favorablemente, no percibí presión ni he sido influenciado para participar o continuar cooperando en la investigación. Por consiguiente:

- () Acepto participar en la investigación.
- () No acepto participar en la investigación.

Fecha:

Participante

Nombre:

DNI:

Investigador

Nombre:

DNI: