



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ciencias de la Salud

**“Estrés y desempeño laboral en los enfermeros del servicio de
emergencia de un hospital de Lima, 2022”**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería

Presentado por:

Flor Yuliana Arce Vega

Código orcid:0009-0002-2792-2235

Asesora:

Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández

Código orcid: 0000-0002-7160-7585

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

Yo,... **ARCE VEGA FLOR YULIANA** 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 Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VILLA EL SALVADOR, LIMA 2022.....**” Asesorado por el docente: Dra. María Hilda Cárdenas de FernándezDNI ... 114238186ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585> tiene un índice de similitud de ...19 (diecinueve) % con código ____ oid:14912:234523607 ____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
ARCE VEGA FLOR YULIANA
 DNI:10638359

.....

Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 : Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández
 DNI: 114238186

Lima, ...23...de.....mayo..... de.....2023.....

Tesis

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2022.**

Línea de investigación

Asesora

Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi esposo y mis dos hijas, que son pilares en mi vida y que me dan fuerzas día a día.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco muy profundamente a mi asesora por su dedicación y paciencia. Sin su debida orientación y correcciones acertadas no hubiese podido lograr llegar a esta etapa tan esperada.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Limitaciones de la investigación	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación.....	6
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Formulación de hipótesis	16
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	18

3.1 Método de investigación	18
3.2 Enfoque investigativo	18
3.3 Tipo de investigación.....	18
3.4 Diseño de la investigación	18
3.5 Población, muestra y muestreo.....	19
3.6 Variables y operacionalización.....	20
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.8 Procesamiento y análisis de datos	24
3.9 Aspectos éticos	25
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	26
4.1 Resultados	26
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
5.1 Conclusiones	40
5.2 Recomendaciones	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variables.	21
Tabla 2. Edad de los enfermeros del servicio de emergencia.	26
Tabla 3. Género de los enfermeros del servicio de emergencia.	27
Tabla 4. Nivel de estrés en los enfermeros del servicio de emergencia.	28
Tabla 5. Dimensiones del estrés en los enfermeros del servicio de emergencia.	29
Tabla 6. Nivel de desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.	30
Tabla 7. Dimensiones del desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.	31
Tabla 8. Prueba de hipótesis general.	32
Tabla 9. Prueba de hipótesis específica 1.	33
Tabla 10. Prueba de hipótesis específica 2.	34
Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 3.	35

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Edad de los enfermeros del servicio de emergencia.	26
Figura 2. Género de los enfermeros del servicio de emergencia.	27
Figura 3. Nivel de estrés en los enfermeros del servicio de emergencia.	28
Figura 4. Nivel de desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.	30

RESUMEN

En la actualidad, el estrés es descrito como una problemática sanitaria y social que se evidencia frecuentemente en los profesionales de enfermería cuya cronicidad trae como consecuencia una afectación evidente del desempeño laboral. **Objetivo:** Determinar cómo el estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Material y métodos: Estudio aplicado que empleó el método hipotético – deductivo, no experimental, correlacional y de corte transversal sobre una muestra conformada por 80 técnicos y licenciados en enfermería, tomando la escala de estrés de enfermería y el cuestionario de desempeño laboral como instrumentos de recolección de datos. **Resultados:** El estrés reflejado por los enfermeros del servicio abarcó niveles medios en el 71.2%, así como también, el desempeño laboral arrojó un nivel medio en el 63.8% de los participantes. En cuanto al coeficiente de correlación de Spearman, totalizó en un valor de -0.721 con una significancia de 0.000 ($p < 0.05$). **Conclusiones:** Existe una asociación alta y negativa entre ambas variables de estudio, siendo importante su abordaje para disminuir los niveles de estrés en los profesionales, aumentar el rendimiento, la productividad y la prestación de servicios hospitalarios.

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

ABSTRACT

Nowadays, stress is described as a health and social problem that is frequently evidenced in nursing professionals whose chronicity brings as a consequence an evident affectation of work performance. **Objective:** To determine how stress is related to work performance in emergency department nurses. **Methods:** Applied study using the hypothetical-deductive, non-experimental, correlational and cross-sectional method on a sample of 80 nursing technicians and graduates, using the nursing stress scale and the work performance questionnaire as data collection instruments. **Results:** The stress reflected by the nurses of the service covered medium levels in 71.2%, as well as the work performance showed a medium level in 63.8% of the participants. As for Spearman's correlation coefficient, it totaled at a value of -0.721 with a significance of 0.000 ($p < 0.05$). **Conclusions:** There is a high and negative association between both study variables, being important its approach to decrease stress levels in professionals, increase performance, productivity and hospital service delivery.

Key words: Job stress, job performance, nursing staff.

INTRODUCCIÓN

El estrés ha sido catalogado por la Organización Mundial de la Salud (1) como una problemática sanitaria que afecta cada vez más a los profesionales de enfermería desencadenando una serie de síntomas y signos que incluyen la cefalea, las dolencias osteomusculares, el agotamiento excesivo, entre otros, trayendo como consecuencia un declive en el desempeño de sus funciones laborales, la insatisfacción de los pacientes y familiares y la afectación del centro de salud. En base a ello, resulta de gran importancia el desarrollo de la presente investigación con el objetivo de determinar la asociación entre ambas variables en un hospital nacional.

El Capítulo I describe la situación problemática, así como también, la formulación, los objetivos general y específicos del estudio, la justificación teórica, práctica y metodológica y las limitaciones que se evidencian durante el desarrollo de la investigación. Seguidamente, el Capítulo II muestra los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas tomando en cuenta las definiciones de las variables, las teorías que sustentan el estrés y el desempeño laboral y las respectivas dimensiones. Asimismo, se formulan la hipótesis general y específica. El Capítulo III abarca la metodología de la investigación haciendo énfasis en el método, el enfoque, el tipo y el diseño, especifica la población, la muestra y la técnica de muestreo a emplear, las variables, la matriz de operacionalización, las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se aplican, el procesamiento y análisis de los datos y, por último, los aspectos éticos que fundamentan el estudio. El Capítulo IV presenta los resultados descriptivos e inferenciales, la interpretación de los mismos y la discusión con otros estudios nacionales e internacionales. Finalmente, el Capítulo V evidencia las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, el estrés es descrito como una problemática sanitaria y social que se evidencia frecuentemente en los profesionales de enfermería (1) cuya cronicidad trae como consecuencia una afectación evidente del desempeño laboral en los centros hospitalarios (2).

Los altos niveles de estrés recaen en el aumento de las exigencias laborales sobre los enfermeros, demanda de pacientes ingresados, reducido personal, frecuencia y severidad de emergencias y ambiente de trabajo insano (3). Es así, como se señala que el 72% de los profesionales de enfermería en España mantienen niveles de estrés intensos, seguido del 19% con un rango moderado, atribuyendo la carga de trabajo, la muerte y el sufrimiento de los pacientes como los principales factores desencadenantes (4). Esto disminuyó en un 37% el desempeño de los trabajadores, ocasionando el enlentecimiento de funciones, omisión de responsabilidades (5), inasistencia frecuente a las instituciones sanitarias y conflictos en el área de trabajo (6).

Asimismo, en China se detectó un incremento de los niveles de estrés laboral posterior a la pandemia por COVID-19 (7), totalizando en el 70% de los enfermeros quienes cursan con fatiga, irritabilidad, histeria, insomnio, pérdida de apetito y desesperación en las jornadas de trabajo (8). Estos profesionales redujeron su desempeño laboral ubicándose en un nivel medio (52%) y bajo (28%) trayendo como consecuencia múltiples deficiencias en la organización y ejecución de actividades diarias, fallas en la toma de decisiones y barreras comunicativas entre el personal, siendo más propensos a cometer errores laborales durante el cuidado de pacientes (7).

A nivel nacional, la investigación de Carrasco (9) muestra que el 83% de los profesionales presentan niveles de estrés medios que se acompañan de un bajo desempeño laboral en el 57%, predominando el cansancio general, el decaimiento y la desmotivación, así como también, el irrespeto de los horarios de trabajo y la ineficacia en la prestación de servicios (10). Además, Ruiz y Serrano (11) reflejan que el 34.1% mantiene un nivel de estrés alto, siendo los más afectados los enfermeros pertenecientes al servicio de emergencia, cuidados intensivos y cirugía general con un desempeño moderado – bajo.

El personal de enfermería que ejerce sus funciones en el área de emergencia del hospital en estudio manifiesta sintomatología física y psicológica frecuente, siendo los principales factores estresores el exceso de trabajo, el reducido personal de salud y la falta de apoyo, generando la omisión de funciones, errores de prescripción y administración de medicamentos, accidentes y disminución de la calidad del servicio, es decir, una afectación significativa del desempeño laboral.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo el estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo la dimensión factores ambientales del estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia?

¿Cómo la dimensión factores organizacionales del estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia?

¿Cómo la dimensión factores individuales del estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo el estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar cómo la dimensión factores ambientales del estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Identificar cómo la dimensión factores organizacionales del estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Identificar cómo la dimensión factores individuales del estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La elaboración de la investigación pretende aportar los resultados obtenidos en relación a los niveles de estrés y desempeño laboral en los profesionales de enfermería del servicio de

emergencia, sirviendo como marco referencial en futuros estudios. Además, plantea incrementar los conocimientos científicos, corroborar y actualizar las bases teóricas previamente establecidas, permitiendo la generación de propuestas teóricas que disminuyan el estrés y aumenten el desempeño en los trabajadores de la salud.

1.4.2 Metodológica

La justificación metodológica recae en la aplicación de instrumentos de recolección de datos que poseen validación y confiabilidad para la muestra de estudio, permitiendo medir el nivel de estrés, desempeño laboral y su relación en los trabajadores de la salud. Asimismo, mantiene bases científicas sólidas que sirven de referencia en futuras investigaciones.

1.4.3 Práctica

Resulta fundamental su elaboración para determinar la influencia de los niveles de estrés laboral sobre la motivación, la responsabilidad, el liderazgo, el trabajo en equipo y el desarrollo personal de los enfermeros, permitiendo la implementación de herramientas, estrategias y modalidades que disminuyan el estrés y logren la satisfacción de los profesionales, elevando el rendimiento y desempeño de los mismos.

Impacta en la responsabilidad social de los centros hospitalarios sobre el equipo de enfermería adjudicando correctivos en el horario laboral, períodos de descanso y funciones que garanticen el bienestar físico, psicológico y emocional de los trabajadores, así como también, la calidad de atención de los pacientes.

1.5 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones de la investigación incluyen la tardanza en la solicitud y otorgamiento de los permisos institucionales por parte del centro sanitario para la ejecución del estudio. Asimismo, el llenado satisfactorio de los instrumentos de recolección de datos demora más de lo previsto debido a la escasa disponibilidad de tiempo y la inasistencia de los enfermeros al hospital motivado al contexto sociopolítico actual.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Onofre (12), 2021, Ecuador que tuvo como objetivo “Determinar la asociación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de un centro hospitalario”. Para ello, empleó una metodología no experimental, descriptiva, correlacional y de corte transversal sobre una muestra conformada por 50 participantes, tomando el cuestionario del estrés laboral de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la escala de evaluación del desempeño como instrumentos de recolección de datos. Los resultados evidenciaron que los niveles de estrés medios predominaron en el 47% de los encuestados, seguido de niveles bajos en el 37%. Con respecto al desempeño laboral, fue bueno en el 35% concluyendo que existió una correlación moderada entre las variables de estudio, denotando las deficiencias organizacionales, la falta de motivación y la sintomatología física, psicológica y emocional como consecuencias frecuentes del estrés.

Chuchuca y Mora (13), 2020, Ecuador tuvieron como objetivo “Establecer los niveles de estrés laboral y valorar su impacto en el desempeño en profesionales de un centro hospitalario”. Para ello, emplearon una metodología de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal sobre una muestra conformada por 74 participantes, tomando los cuestionarios de estrés laboral y desempeño en profesionales de la salud como instrumentos de recolección de datos. Los resultados mostraron que el estrés se presentó frecuentemente en el 40%, destacando que la reducción de personal, la severidad y frecuencia del ingreso de pacientes, la pandemia por COVID-19 y la escasez de insumos hospitalarios fueron factores

desencadenantes. Asimismo, el desempeño se vio afectado tras la presencia de síntomas físicos y psicológicos recurrentes en el personal concluyendo que el estrés laboral correspondió a una problemática sanitaria que impactó negativamente en el desenvolvimiento de los trabajadores.

Lucero et al. (14), 2020, Ecuador mantuvieron como objetivo “Asociar el estrés laboral y la percepción del desempeño en profesionales de la salud del área de emergencia de un hospital”. Para ello, emplearon una metodología básica, no experimental, descriptiva, correlacional y de corte transversal sobre una muestra conformada por 57 trabajadores, incluyendo médicos y enfermeros. Los instrumentos de recolección de datos involucraron el cuestionario de estrés laboral y el de percepción en desempeño. Los resultados demostraron niveles de estrés medios con mayor afectación en la dimensión correspondiente a la falta de cohesión (84.5%). Además, el personal de enfermería reflejó mayor deterioro de la salud y exposición a factores estresantes frecuentes en comparación con otros profesionales concluyendo que existió una correlación negativa y moderada entre las variables de estudio.

Guanoquiza (15), 2018, Ecuador tuvo como objetivo “Relacionar el estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los profesionales de salud en un hospital”. Para ello, empleó una metodología cuantitativa y correlacional basada en la revisión de literatura sobre una muestra conformada por 48 participantes. Los instrumentos de recolección de datos incluyeron el inventario de estrés ocupacional y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados evidenciaron que los niveles de estrés fueron bajos (25%), medios (25%) y altos (25%) sin predilección de género o profesión. Sin embargo, el desempeño se vio más afectado en trabajadores con exposición frecuente a factores estresantes, problemas intrafamiliares, inconformidad e insatisfacción con la jornada de trabajo, desencadenando síntomas físicos como

la cefalea, el cansancio, el insomnio, los dolores músculo esqueléticos, entre otros, concluyendo que existió una correlación negativa entre las variables de estudio.

2.1.2 Nacionales

Ramírez et al. (16), 2021, Tumbes tuvo como objetivo “Establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en un hospital local”. Para ello, emplearon una metodología cuantitativa, descriptiva, no experimental y correlacional sobre una muestra conformada por 33 enfermeros, abarcando el género masculino y femenino. Los instrumentos de recolección de datos refirieron a la escala para medir el estrés y la guía de observación en enfermería. Los resultados evidenciaron que el nivel de estrés medio predominó en el 87.9% de los participantes, seguido de niveles bajos en el 12.1% lo cual afectó significativamente el desempeño de los profesionales, así como también, la calidad de servicio prestado concluyendo que existió una correlación inversa y moderada entre las variables de estudio que totalizó en un índice de Spearman de -0.579 .

Mujica (17), 2021, Lima elaboró una investigación que mantuvo como objetivo “Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital nacional”. Para ello, emplearon una metodología cuantitativa, correlacional y de corte transversal sobre una muestra conformada por 41 licenciados, tomando el cuestionario de estrés y la escala de desempeño laboral como instrumentos de recolección de datos. Los resultados mostraron que el 53% de los encuestados reflejó un nivel de estrés moderado, seguido del 17% con niveles altos cuyo desempeño fue calificado deficiente, describiendo como factores desencadenantes la sobrecarga de funciones, la falta de apoyo entre

los profesionales y la alta demanda de pacientes ingresados en instituciones sanitarias concluyendo que existió una relación alta y negativa entre las variables de estudio.

Pereyra y Benabente (18), 2021, Ica desarrollaron una tesis con el objetivo de “Determinar la correlación entre el estrés y el desempeño en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital”. Para ello, emplearon una metodología cuantitativa, descriptiva, de corte transversal y correlacional sobre una muestra conformada por 47 licenciados, técnicos y auxiliares. Los instrumentos de recolección de datos refirieron al cuestionario del estrés y desempeño, totalizando en 37 ítems. Los resultados mostraron que el nivel medio predominó en el 55.3% de la muestra, seguido de niveles bajos en el 29.8% y altos en el 14.9%. Además, las dimensiones más afectadas abarcaron la baja productividad, la ineficiencia laboral y la insatisfacción durante las jornadas de trabajo concluyendo que existió relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio ($p = 0.000$).

Machacuay y Vera (19), 2020, Callao ejecutaron una investigación con el objetivo “Relacionar el estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital nacional”. Para ello, emplearon un diseño metodológico no experimental, correlacional y transeccional sobre una muestra conformada por 30 participantes, tomando el cuestionario “Nursing Stress Scale” (NSS) y la escala de desempeño laboral como instrumentos de recolección de datos. Los resultados evidenciaron que el estrés en niveles intensos predominó en el 57.2% de los encuestados desencadenando un desenvolvimiento en las jornadas de trabajo deficientes en el 51%. Además, la dimensión con mayor afectación refirió a los factores ambientales, organizacionales y la desmotivación en los trabajadores concluyendo que existió una correlación negativa y moderada entre las variables, es decir, a mayores niveles de estrés menor fue el desempeño hospitalario.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés

Es descrito por la Organización Mundial de la Salud (2) como un conjunto de sintomatología física, psicológica y emocional que se presenta ante situaciones amenazantes, exigencias laborales y profesionales que superan las capacidades de los trabajadores. Entre las diversas patologías que causan se evidencian los dolores músculo esqueléticos, las alteraciones gastrointestinales, la fatiga, la cefalea recurrente, el insomnio, la hipertensión arterial, la reducción en la capacidad resolutive de conflictos, la apatía, el desgano, el aislamiento social, entre otros (20).

Además, la Organización Internacional del Trabajo (21) avala que el estrés es una manifestación frecuente en el personal de la salud, así como también, en empleadores de otras áreas funcionando como una respuesta fisiológica generada por la sobrecarga laboral, aspectos personales, familiares, sociales y la capacidad de resiliencia del individuo.

En los centros sanitarios, el estrés laboral ha incrementado sus niveles motivado a la pandemia por COVID-19 y la preocupación excesiva por la cadena de contagio, el fallecimiento de pacientes y profesionales de la salud, la alta demanda de ingresos y el exceso de trabajo (13).

2.2.2 Teorías del estrés

El estrés se fundamenta en la teoría propuesta por Selye que indica que la reacción funcional se produce por la sensación de amenaza en el organismo desencadenando alteraciones fisiológicas a través de tres fases: la reacción de alarma, la resistencia del individuo y el agotamiento del mismo (22). Además, Robert Karasek dispone la teoría de la demanda – control

(MDC) en la salud de los trabajadores, denotando que el estrés laboral es relacionado con las exigencias psicológicas en el área de trabajo (escasa estructura organizacional, presión por parte de los superiores, reducidos horarios de descanso, salarios insuficientes, entre otros) (23). Para la mantención de un equilibrio es indispensable involucrar a los profesionales en la organización de los centros hospitalarios, tomando en cuenta las opiniones con respecto a la adjudicación de sus funciones, disminuyendo los niveles de estrés y aumentando el desempeño, la eficiencia y calidad de servicio prestada (24).

2.2.3 Tipos de estrés

Existen diversos tipos de estrés descritos por la Asociación Americana de Psicología (25), entre ellos:

- **Estrés agudo:** Es el más recurrente en los profesionales de la salud y su presencia se caracteriza por factores externos que generan una reacción de alarma en el organismo. Permite la preparación de la persona en el ámbito cognitivo, emocional y conductual en la resolución de problemas a corto plazo.
- **Estrés agudo episódico:** Se diferencia del estrés agudo por la severidad en la que se hace presente, siendo intenso y repetitivo. Es característico por el acompañamiento de migrañas severas, dolor opresivo en el pecho, preocupación excesiva, ansiedad y depresión .
- **Estrés crónico:** Incluye la sintomatología previamente mencionada con una duración prolongada, continua e incesante lo cual genera agotamiento físico y psicológico,

hostilidad, alteraciones cardiovasculares, inmunosupresión y otras enfermedades relacionadas.

2.2.4 Dimensiones del estrés

- Factores ambientales: Son considerados los agentes estresores producidas por el medio ambiente, incidiendo negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de la salud (26). Incluyen las temperaturas extremas, el exceso de ruidos, la precariedad del ambiente de trabajo, la presión barométrica, entre otros (27).
- Factores organizacionales: Son los elementos que poseen mayor incidencia sobre los profesionales de la salud. Involucra los siguientes aspectos: a) Demanda de funciones, hace referencia a la cantidad de actividades adjudicadas a un trabajador basándose en su autonomía, desigualdad laboral, períodos de descanso y condiciones del ambiente de trabajo. b) Demandas interpersonales, describen la falta de apoyo por parte de los superiores, los conflictos interpersonales y el reducido apoyo social, incrementando los niveles de estrés de los profesionales. c) Estructura organizacional, es la distribución jerárquica dentro de los centros sanitarios incluyendo el reglamento y las normas para lograr la convivencia. d) Liderazgo organizacional, si se rige bajo el control excesivo de los empleadores los mismos desarrollan síntomas tensionales, preocupación, ansiedad y niveles elevados de tensión. e) Etapas de la organización, compete a la planificación, organización y control de las funciones de los trabajadores y los respectivos objetivos a cumplir con la finalidad de evitar la incertidumbre y estrés en los mismos, aumentando su productividad (28).

- Factores individuales: Son los agentes estresores basados en el propio individuo que interfieren con su desempeño laboral a través de la generación de estrés, ansiedad, depresión y otros trastornos. a) Problemas familiares, afectan directamente a la persona bien sea por disfunciones conyugales, conflictos entre parentescos cercanos, entre otros. b) Problemas económicos, haciendo referencia al estrato socioeconómico del trabajador, el ingreso monetario mensual y los conflictos en este ámbito que producen preocupación excesiva y estrés. c) Personalidad, permite determinar una identidad propia, desarrollar las costumbres, perspectivas y motivaciones, afectándole en mayor o menor proporción el ambiente de trabajo que lo rodea (29).

2.2.5 Desempeño laboral

La Real Academia Española (30) indica que son las acciones o actividades ejecutadas por los trabajadores para cumplir con las exigencias innatas a una profesión o cargo. Además, describe las conductas, comportamientos y labores ejercidas para cumplir con los objetivos de una institución. En resumen, un eficiente desempeño laboral depende de los empleadores, siendo un aspecto de relevancia para la prestación de servicios de calidad en centros sanitarios (31).

Aguilar (32) añade que el desenvolvimiento de los profesionales se ve influenciado por las expectativas de los mismos, la motivación, las oportunidades de crecimiento que ofrece la institución, las habilidades y la aceptación del rol a ejercer. Esta variable puede medirse cuantitativamente a través de diversos instrumentos de recolección de datos validados reconociendo las debilidades y fortalezas de los individuos que hacen vida en los hospitales, prorrumpir un juicio sobre ellos y garantizar el beneficio de los empleadores y de la empresa (33).

2.2.6 Teorías del desempeño laboral

Esta variable de estudio se encuentra sustentada bajo la teoría de Campbell denominada “Teoría general del desempeño laboral” la cual menciona que el comportamiento de los trabajadores dentro de los espacios depende notablemente de diversos factores, los cuales son capaces de modificar la eficacia de las funciones y la calidad del servicio prestado positiva o negativamente (34). Es así, como describe los agentes personales haciendo referencia a la motivación como una fuerza interna que garantiza la satisfacción de la persona en su área de trabajo, la personalidad, las habilidades inherentes al cargo y las aptitudes. En cuanto a los factores ambientales, toma en cuenta la temperatura del lugar, la comodidad, el ruido, la presencia de distractores y la organización jerárquica de la empresa, centro asistencial o similar (35).

La unión de todos estos aspectos consolida un liderazgo colaborativo en los empleadores, el trabajo en equipo y la responsabilidad, manteniendo un óptimo desempeño en las tareas laborales (ajuste individuo – puesto de trabajo) y la satisfacción de los pacientes y familiares (36).

2.2.7 Dimensiones del desempeño laboral

- **Motivación:** Es la fuerza interna que posee un individuo en relación a un objeto o meta que plantea la ejecución de un plan de acción para su logro basado en esfuerzos cotidianos. Esta dimensión incluye las necesidades, las expectativas, los sueños, las fortalezas y las debilidades de la persona cuya unificación es capaz de convertir los errores en aprendizajes obtenidos (32).

En el área de la salud, la motivación se describe como un factor indispensable para modificar la intensidad del trabajo, la sobrecarga de funciones y las situaciones negativas, compensado generalmente con remuneraciones económicas o refuerzos positivos (37).

- **Responsabilidad:** Es una cualidad que abarca la toma de decisiones acertada para el crecimiento de la institución, la planificación de funciones, el reconocimiento de las consecuencias y la resolución de problemas en caso de presentar. Se construye a partir de los factores internos del individuo y externos de la organización con la finalidad de obtener un desarrollo organizacional sostenible con el paso del tiempo, involucrando la ética, la moral, los buenos valores, la escucha activa, entre otros (38).
- **Liderazgo y trabajo en equipo:** El liderazgo es la capacidad de influir positivamente sobre un conjunto de personas a través de la participación voluntaria, el entusiasmo y la colaboración con el objetivo principal de beneficiar a los involucrados. Una persona líder es capaz de modificar las opiniones negativas de otros sujetos y coordinar masivamente los mismos (39).

Asimismo, el trabajo en equipo es definido como acciones en conjunto y complementarias ejercidas por los profesionales de la salud para lograr un propósito específico basándose en el compromiso institucional (40).
- **Formación y desarrollo personal:** Alude a la capacitación constante de los profesionales mediante talleres, simposios, conferencias, entre otros que aumenta la

adquisición de conocimientos laborales y, por ende, la calidad de los servicios. El desarrollo personal incluye las mejoras comunicativas, la formación de una cadena de empleadores, la búsqueda de soluciones en el campo laboral, el manejo asertivo de conflictos (41).

Actualmente, la formación y desarrollo es considerado una técnica de abordaje para lograr la efectividad organizacional y el bienestar colectivo (ámbito físico, psicológico y emocional) (42).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Ht: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

2.3.2 Hipótesis específicas

Ht: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión factores ambientales del estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión factores ambientales del estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Ht: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión factores organizacionales del estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión factores organizacionales del estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Ht: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión factores individuales del estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión factores individuales del estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

Se emplea el método hipotético – deductivo que corresponde a la observación del fenómeno o problema sin la modificación del mismo por parte del autor, así como también, la combinación del proceso racional para obtener los resultados (43). En el presente estudio, se plantea la hipótesis nula y de trabajo para, posteriormente, aceptar o rechazar las mismas, determinando la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería.

3.2 Enfoque investigativo

El enfoque es cuantitativo ya que recolecta, analiza y procesa los datos suministrados por la muestra de estudio, justificando los objetivos y arrojando resultados numéricos a través de frecuencias, porcentajes y números absolutos. Este tipo de enfoque tiene como objetivo la comprobación de hipótesis estadísticamente (44).

3.3 Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo aplicado debido a que emplea teorías y conceptualizaciones para dar un sustento a las variables con el propósito de plantear una solución a la problemática actual en referencia al estrés y el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia, es decir, adapta el saber teórico y lo pone en práctica en el contexto situacional (45).

3.4 Diseño de la investigación

Posee un diseño no experimental definido por Hernández et al. (45) como la metodología caracterizada por la visualización del fenómeno problemático, su posterior análisis y la obtención

de los resultados de la investigación sin la alteración de los mismos y sobre la población de estudio descrita. En relación al corte, es transversal al basarse en un período de tiempo centrado en el presente.

Finalmente, el nivel o alcance es correlacional porque establece el grado de relación entre el estrés y el desempeño laboral, detectando la causalidad entre las variables (46).

3.5 Población, muestra y muestreo

La población o universo es definida como un conglomerado de sujetos u objetos que poseen características similares de los cuales se desea desarrollar una investigación (47). En el presente estudio está conformada por 80 individuos, incluyendo técnicos y licenciados en enfermería, que ejercen sus labores en el servicio de emergencia de un hospital de Lima. El personal de salud incluye el género femenino y masculino en un rango de edad comprendido entre los 18 – 50 años.

Asimismo, la muestra es un subgrupo de la población estadísticamente significativo (47). En la investigación se totaliza en 80 participantes, es decir, se considera la totalidad del universo al tratarse de un número de profesionales reducido y finito con el objetivo de obtener resultados válidos y evitar sesgos investigativos.

Por último, la técnica de muestreo empleada es censal descrita por Zarcovich (44) como la valoración del 100% de las unidades de una población en estudios que lo ameriten.

3.5.1 Criterios de inclusión

- Personal de enfermería (licenciados y técnicos) en un rango de edad entre los 18 a 50 años.

- Personal de enfermería (licenciados y técnicos) que laboran en el servicio de emergencia.
- Personal de enfermería (licenciados y técnicos) que cuentan con contrato en el centro de salud.
- Personal de enfermería (licenciados y técnicos) que aceptan voluntariamente la participación en el estudio.

3.5.2 Criterios de exclusión

- Personal de enfermería (licenciados y técnicos) con edades superiores a los 50 años.
- Personal de enfermería (licenciados y técnicos) que laboran en otros servicios.
- Personal de enfermería (licenciados y técnicos) en prácticas preprofesionales, con licencia o en período vacacional.
- Personal de enfermería (licenciados y técnicos) que no aceptan voluntariamente la participación en el estudio.

3.6 Variables y operacionalización

Las variables de estudio y su respectiva operacionalización se dispone en la Tabla 1.

Tabla 1. Operacionalización de variables.

Variabes	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Estrés	Conjunto de sintomatología física, psicológica y emocional que se presenta ante situaciones amenazantes, exigencias laborales y profesionales.	Nivel de estrés laboral de los profesionales medido a través de la Escala de Estrés de Enfermería que totaliza en 34 ítems.	Factores ambientales.	Personal de salud. Rotación de funciones y servicios. Preparación profesional.	Ordinal.	Bajo (0 – 24 puntos). Medio (25 – 48 puntos). Alto (49 – 72 puntos).
			Factores organizacionales.	Experiencia del trabajador. Gestión y jerarquía organizativa.		
			Factores individuales.	Habilidades del trabajador. Capacidad de trabajo en equipo.		

Desempeño laboral	Acciones o actividades ejecutadas por los trabajadores para cumplir con las exigencias innatas a una profesión o cargo.	Nivel de desempeño laboral de los profesionales medido a través del Cuestionario de Desempeño Laboral que totaliza en 28 ítems.	Motivación	Participación y mejora personal. Satisfacción.	Ordinal.	Bajo (0 – 27 puntos). Medio (28 – 56 puntos). Alto (57 – 84 puntos).
			Responsabilidad	Cumplimiento de objetivos. Organización. Puntualidad. Resolución de problemas. Desarrollo de capacidades en equipo.		
			Liderazgo y trabajo en equipo.	Desarrollo de capacidades en equipo.		
			Formación y desarrollo personal.	Capacitación constante. Logro de metas.		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica refiere a la encuesta, definida por Hernández et al. (45) como un documento aplicado a la investigación para la anotación de los datos emitidos por la muestra de estudio que se debe caracterizar por su simplicidad, validez y confiabilidad.

3.7.2 Descripción de instrumentos

El instrumento para la primera variable de estudio corresponde a la “Nursing Stress Scale” (NSS) traducido como la Escala de Estrés de Enfermería creada por Gray y Anderson con el objetivo de determinar los niveles de estrés en los profesionales y la frecuencia con la que se manifiestan. Está conformado por la presentación de la investigación, las instrucciones generales y los ítems que evalúan las siguientes dimensiones: Factores ambientales (ítems 1, 3, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 18, 19, 20, 23, 25, 27, 28, 30, 34), factores organizacionales (ítems 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 14, 17, 21) y factores individuales (ítems 22, 24, 26, 29, 31, 32, 33), totalizando en 34 enunciados con opciones de respuesta en la escala de Likert 0 (nunca), 1 (alguna vez), 2 (frecuentemente) y 3 (muy frecuente). La obtención del puntaje total se realiza a través de la sumatoria de cada respuesta clasificándolos en un nivel bajo (0 – 24 puntos), medio (25 – 48 puntos) y alto (49 – 72 puntos).

En relación a la segunda variable, se emplea el Cuestionario de Desempeño Laboral creado por Rodríguez y Ramírez, adaptado por Machacuay y Vera con el objetivo de determinar cuantitativamente el desempeño laboral en los trabajadores de la salud. Está constituido por la presentación del estudio, las instrucciones generales y los ítems que evalúan las siguientes

dimensiones: Motivación (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7), responsabilidad (ítems 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15), liderazgo y trabajo en equipo (ítems 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23) y formación y desarrollo profesional (ítems 24, 25, 26, 27, 28), totalizando en 28 enunciados con opciones de respuesta en la escala de Likert 0 (nunca), 1 (a veces), 2 (frecuentemente) y 3 (siempre). La sumatoria total de los puntajes arroja un desempeño laboral bajo (0 – 27 puntos), medio (28 – 56 puntos) y alto (57 – 84).

3.7.3 Validación

Los instrumentos de recolección de datos fueron aplicados en profesionales de enfermería peruanos, siendo validados previamente mediante un juicio de expertos guiado por profesionales en el área con un rango académico considerable. Es así, donde ambos cuestionarios arrojaron una validez del 90% (muy buena), siendo apto su uso en el presente estudio.

3.7.4 Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos fue obtenida por Machacuay y Vera (19) en su trabajo de investigación mediante una prueba piloto ejecutada a 18 profesionales de la salud, específicamente técnicos y licenciados en enfermería, totalizando en 0.890 (buena) para la Escala de Estrés de Enfermería y 0.865 (buena) para el Cuestionario de Desempeño Laboral según el índice de confiabilidad Alfa de Cronbach (α) concluyendo en una consistencia interna apta para su aplicación en el presente estudio.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de los datos inicia con la codificación de ellos, adjudicando un número ordinal a cada respuesta otorgada por los enfermeros(as) y su respectiva dimensión.

Seguidamente, se tabulan en Microsoft Excel para organizar la data y garantizar su resguardo. Por último, se transforman los valores en bruto obteniendo los resultados de la investigación mediante el paquete estadístico “Statistical Package for Social Sciences” (SPSS v. 25).

El análisis de los datos se basa en la estadística descriptiva con la finalidad de obtener inicialmente los niveles de estrés y desempeño laboral de los trabajadores. Asimismo, se emplea el análisis bivariado inferencial para correlacionar las variables y comprobar las hipótesis planteadas a partir del coeficiente Rho de Spearman (medida no paramétrica).

3.9 Aspectos éticos

El estudio se rige bajo los aspectos éticos de la Declaración de Helsinki (48) y el Reglamento de Ética de la Investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener. En base a esto, los profesionales de la salud son considerados como individuos autónomos que aprueban su participación libre y voluntaria en la investigación a través del consentimiento informado, pudiendo retirarse en cualquier momento sin temor a perjuicios. Son respetados los derechos humanos, la integridad y la dignidad de los participantes por encima de los intereses del proyecto. La aplicación de los instrumentos de recolección de datos es equitativa cuyos resultados no son empleados con fines no científicos. No se producen daños físicos o psicológicos sobre los trabajadores de la salud, así como también, no provee deterioros en el medio ambiente ni remuneraciones económicas.

Finalmente, las conceptualizaciones descritas y tomadas de otros estudios son referenciadas en formato Vancouver, respetando la propiedad intelectual de sus respectivos autores (49).

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

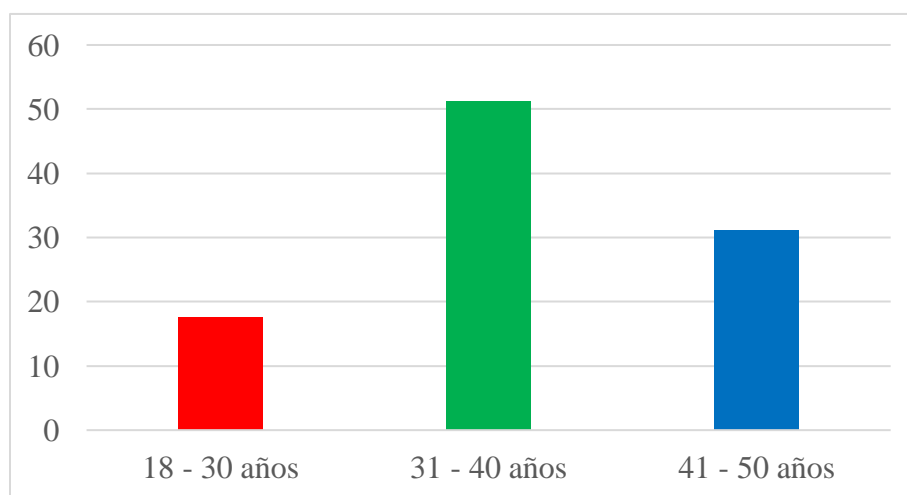
4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla 2. Edad de los enfermeros del servicio de emergencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	18 – 30 años	14	17.5	17.5	17.5
Válido	31 – 40 años	41	51.3	51.3	68.8
	41 – 50 años	25	31.2	31.2	100

Figura 1. Edad de los enfermeros del servicio de emergencia.



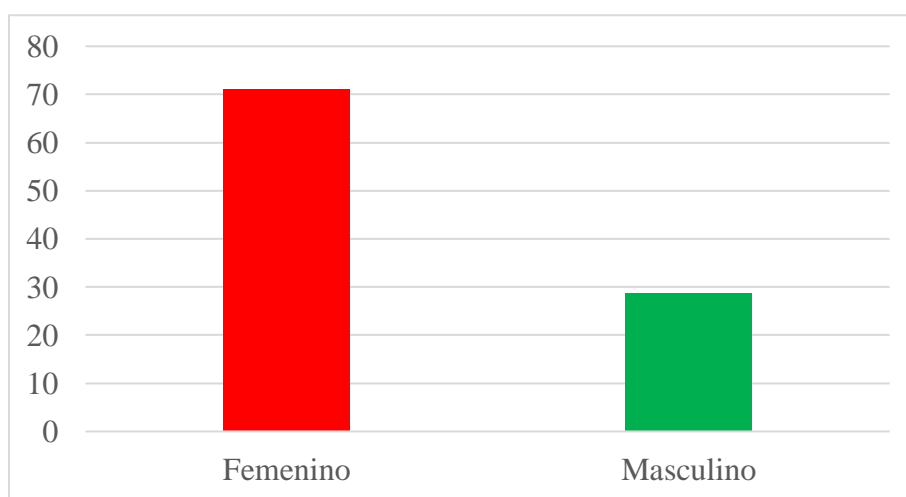
Fuente: Elaboración propia.

El rango de edad que predominó en los enfermeros fue entre los 31 – 40 años en el 51.3%, seguido de los 41 – 50 años en el 31.2% y los 18 – 30 años en el 17.5% restante.

Tabla 3. Género de los enfermeros del servicio de emergencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	57	71.2	71.2	71.2
	Masculino	23	28.8	28.8	100

Figura 2. Género de los enfermeros del servicio de emergencia.



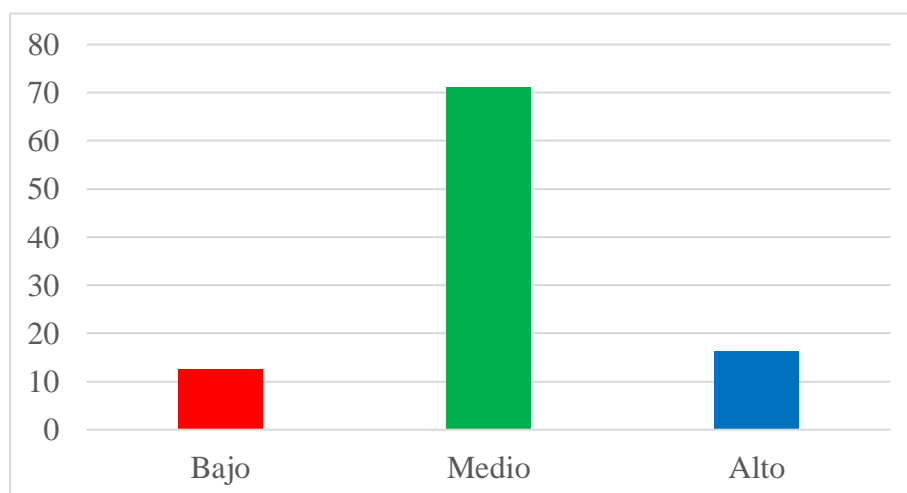
Fuente: Elaboración propia.

En relación al género del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia prevaleció el sexo femenino con el 71.2% sobre el sexo masculino con el 28.8%.

Tabla 4. Nivel de estrés en los enfermeros del servicio de emergencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	12.5	12.5	12.5
	Medio	57	71.2	71.2	83.7
	Alto	13	16.3	16.3	100

Figura 3. Nivel de estrés en los enfermeros del servicio de emergencia.



Fuente: Elaboración propia.

El estrés reflejado por los enfermeros del servicio de emergencia abarcó niveles medios en el 71.2%, seguido de niveles altos en el 16.3% y, por último, niveles bajos en el 12.5%, representando una problemática estadísticamente significativa.

Tabla 5. Dimensiones del estrés en los enfermeros del servicio de emergencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Factores ambientales	Bajo	12	15	15	15
	Medio	49	61.2	61.2	76.2
	Alto	19	23.8	23.8	100
Factores organizacionales	Bajo	6	7.5	7.5	7.5
	Medio	57	71.2	71.2	78.7
	Alto	17	21.3	21.3	100
Factores individuales	Bajo	25	31.2	31.2	31.2
	Medio	43	53.7	53.7	84.9
	Alto	12	15	15	100

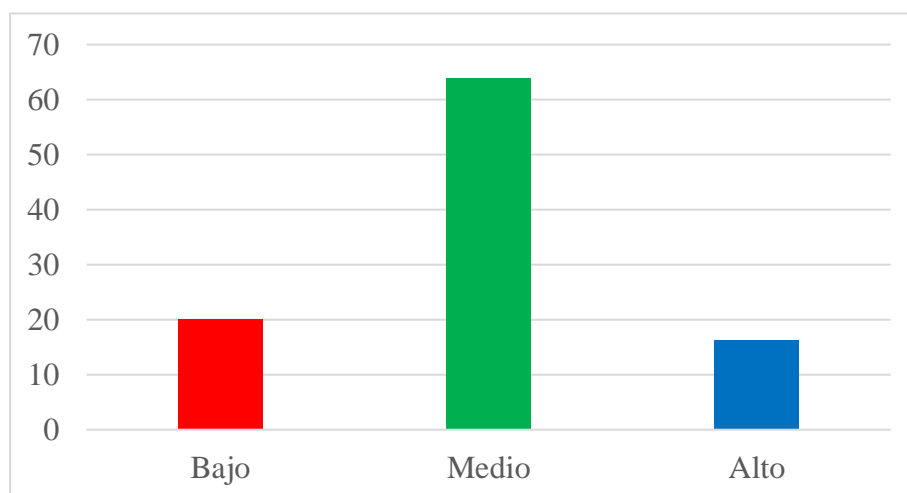
Fuente: Elaboración propia.

La dimensión del estrés laboral que demostró mayor afectación en los trabajadores de la salud correspondió a los factores organizacionales con niveles medios en el 57%, altos en el 17% y bajos en el 6%. Seguidamente, se ubicaron los factores ambientales con niveles medios en el 49%, altos en el 19% y bajos en el 12%. Por último, los factores individuales abarcaron niveles medios en el 43%, bajos en el 25% y altos en el 12%.

Tabla 6. Nivel de desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	20	20	20
	Medio	51	63.8	63.8	83.8
	Alto	13	16.2	16.2	100

Figura 4. Nivel de desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.



Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la segunda variable de estudio denominada desempeño laboral, se evidenciaron niveles medios en el 63.8% de los enfermeros, seguido de niveles bajos en el 20% y, por último, altos en el 16.2%.

Tabla 7. Dimensiones del desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Motivación	Bajo	30	37.5	37.5	37.5
	Medio	37	46.2	46.2	83.7
	Alto	13	16.3	16.3	100
Responsabilidad	Bajo	5	6.2	6.2	6.2
	Medio	54	67.5	67.5	73.7
	Alto	21	26.3	26.3	100
Liderazgo y trabajo en equipo	Bajo	22	27.5	27.5	27.5
	Medio	43	53.7	53.7	81.2
	Alto	15	18.8	18.8	100
Formación y desarrollo personal	Bajo	20	25	25	25
	Medio	49	61.2	61.2	86.2
	Alto	11	13.8	13.8	100

Fuente: Elaboración propia.

La formación y desarrollo personal mantuvo niveles medios en el 61.2% y niveles bajos en el 25% de los profesionales. Asimismo, la motivación reflejó niveles medios en el 46.2%, seguido de niveles bajos en el 37.5% y altos en el 16.3%. El liderazgo y trabajo en equipo abarcó niveles medios en el 53.7% de los enfermeros, un nivel bajo en el 27.5% y alto en el 18.8%. Por último, la responsabilidad obtuvo un nivel medio en el 67.5% de la muestra de estudio.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Tabla 8. Prueba de hipótesis general.

		Estrés	Desempeño laboral
Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,721
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,721	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

El coeficiente de correlación de Spearman fue de -0.721 demostrando una asociación alta y negativa entre el estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del hospital en estudio. Asimismo, el nivel de significancia de la prueba fue de 0.000 ($p < 0.05$) lo cual rechazó la hipótesis nula planteada.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión factores ambientales del estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión factores ambientales del estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Tabla 9. Prueba de hipótesis específica 1.

		Factores ambientales	Desempeño laboral
Factores ambientales	Coeficiente de correlación	1,000	-,653
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,653	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

El coeficiente de correlación de Spearman fue de -0.653 demostrando una asociación moderada y negativa entre los factores ambientales del estrés y el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia del hospital en estudio. Asimismo, el nivel de significancia de la prueba fue de 0.000 ($p < 0.05$) lo cual rechazó la hipótesis nula planteada.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión factores organizacionales del estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión factores organizacionales del estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Tabla 10. Prueba de hipótesis específica 2.

		Factores organizacionales	Desempeño laboral
Factores organizacionales	Coeficiente de correlación	1,000	-,679
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,679	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

El coeficiente de correlación de Spearman fue de -0.679 demostrando una asociación moderada y negativa entre los factores organizacionales del estrés y el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia del hospital en estudio. Asimismo, el nivel de significancia de la prueba fue de 0.000 ($p < 0.05$) lo cual rechazó la hipótesis nula planteada.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión factores individuales del estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión factores individuales del estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 3.

		Factores individuales	Desempeño laboral
Factores individuales	Coeficiente de correlación	1,000	-,620
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,620	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

El coeficiente de correlación de Spearman fue de -0.620 demostrando una asociación moderada y negativa entre los factores individuales del estrés y el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia del hospital en estudio. Asimismo, el nivel de significancia de la prueba fue de 0.000 ($p < 0.05$) lo cual rechazó la hipótesis nula planteada.

4.1.3 Discusión de resultados

La presente investigación mantuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en una muestra conformada por 80 profesionales de la salud, específicamente licenciados y técnicos en enfermería que ejercen sus funciones en el servicio de emergencia de un centro hospitalario local. Dentro de los aspectos sociodemográficos se evidenció que el género femenino predominó con el 71.2% sobre el sexo masculino, prevaleciendo un rango de edad entre los 31 – 40 años en el 51.3% de los encuestados. Estos resultados coincidieron con el estudio de Lucero et al. (14) quienes tomaron una población constituida en su mayoría por enfermeras.

Los resultados descriptivos mostraron una realidad que considera una problemática sanitaria. Es así, como el estrés se ubicó en niveles medios en el 71.2% de los participantes, seguido de niveles altos en el 16.3% y, por último, niveles bajos en el 12.5%, destacando sintomatología física y psicológica frecuente que repercute en el desempeño laboral y en la calidad de vida. Machacuay y Vera (19) obtuvieron porcentajes similares indicando que el 57.2% de los enfermeros manifestó estrés severo y continuo, aumentando el riesgo de accidentes, errores de prescripción e ineficacia laboral. En contraparte, Guanoquiza (15) no reportó diferencias estadísticas entre los diversos niveles de estrés, totalizando en un 25% para cada uno de ellos (bajo, medio y alto).

Con respecto a las dimensiones de la primera variable, los factores organizacionales ofrecieron porcentajes desfavorables tras reportar deficiencias en la asignación de funciones, reducido personal de salud, alta demanda de pacientes ingresados y fallas en la jerarquía hospitalaria, concluyendo en niveles de estrés medios (57%) y altos (17%) en los individuos. En

segundo lugar, se posicionaron los factores ambientales destacando las temperaturas inadecuadas, el ruido y el hacinamiento presenciado durante la pandemia por COVID-19, totalizando en niveles medios (49%), altos (19%) y bajos (12%). Por último, los factores individuales abarcaron niveles medios (43%) bajos (25%) y altos (12%), impactando negativamente en el bienestar del personal de enfermería. Pereyra y Benabente (18) agregaron que la desmotivación, insatisfacción laboral y problemas interpersonales fueron dimensiones intrínsecamente relacionadas con la variación de los niveles de estrés.

La segunda variable de estudio denominada desempeño laboral se evidenció en niveles medios en el 63.8% de los enfermeros, seguido de niveles bajos en el 20% y altos en el 16.2%. Dentro de las deficiencias más registradas se tuvo el enlentecimiento de funciones, la inasistencia frecuente a las jornadas de trabajo, la impuntualidad, la escasa retroalimentación entre los superiores, licenciados y técnicos, la desmotivación en los trabajadores, entre otros, desencadenando una mala gestión hospitalaria, inadecuada prestación de servicios e insatisfacción de los pacientes y sus respectivos familiares. El estudio de Mujica (17) coincidió con lo expresado al concluir en un desempeño laboral ineficiente, describiendo la sobrecarga de actividades y la falta de apoyo como las principales causas. Asimismo, añadió que la afectación de esta variable impide el crecimiento del centro sanitario, impactando en el ámbito social y financiero de la institución.

En relación a las dimensiones del desempeño laboral se tuvo que la formación y desarrollo personal es escasa, totalizando en niveles medios (61.2%) y bajos (25%). Es así, como se observó que el centro de salud no promueve la capacitación continua, la ejecución de conferencias y simposios, ocasionando la desactualización teórica del personal de enfermería. Asimismo, la motivación mantuvo niveles medios (46.2%), seguido de niveles bajos (37.5%) y

altos (16.3%), siendo un aspecto fundamental que impacta en la satisfacción con el cargo laboral y la prestación de servicios. El liderazgo y trabajo en equipo se caracterizó por la reducida prestación de apoyo y la individualización abarcando niveles medios en el 53.7% de los enfermeros, niveles bajos en el 27.5% y altos en el 18.8%. Finalmente, la dimensión correspondiente a la responsabilidad mostró porcentajes favorables tras presenciarse un nivel medio en el 67.5% de la muestra de estudio, es decir, los trabajadores de la salud cumplen sus funciones, considerando las necesidades del paciente y las exigencias del centro sanitario. Aguilar (34) destacó que el liderazgo asertivo y la motivación son los principales factores para lograr un correcto desempeño. En base a esto, resulta indispensable tomar en cuenta las opiniones de los licenciados y técnicos en enfermería, conocer las necesidades de los mismos y practicar el reforzamiento positivo a través de remuneraciones, capacitaciones e incentivos.

El análisis estadístico inferencial realizado mediante el coeficiente de correlación de Spearman permitió confirmar una asociación alta y negativa entre el estrés y el desempeño laboral en la muestra de estudio tras obtener un valor de -0.721 , es decir, a mayores niveles de estrés menor es el desempeño profesional. Además, el nivel de significancia de la prueba fue de 0.000 ($p < 0.05$) rechazando la hipótesis nula planteada. Esta correlación se presentó en la totalidad de las hipótesis específicas determinando una interrelación moderada y negativa entre los factores ambientales, organizacionales e individuales y el desempeño laboral.

Finalmente, Arango et al. (40) comprobaron que los principales afectados con respecto a los altos niveles de estrés refirieron a los enfermeros(as) quienes absorben la deficiente gestión hospitalaria, la escasa organización, la incongruencia de horarios laborales y un clima desfavorable, desencadenando patología como cefaleas frecuentes, dolencias músculo –

esqueléticas, cansancio, apatía, ansiedad, entre otras, lo cual afecta la productividad personal e institucional a largo plazo.

En concordancia, Achour (29) describió que tras la ejecución de programas que protejan el bienestar de los trabajadores de la salud, las mejoras de las condiciones laborales, la capacitación continua, la incorporación de nuevas tecnologías que simplifiquen la actividad laboral y el desarrollo de espacios positivos, los niveles de estrés pueden disminuir significativamente mejorando el desempeño y la calidad de vida de los enfermeros.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera: La relación entre el estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia es alta y negativa, totalizando en un coeficiente de correlación de Spearman de -0.721, es decir, a mayores niveles de estrés menor es el desempeño en los profesionales de la salud.

Segunda: La relación entre la dimensión factores ambientales del estrés (personal de salud, rotación de funciones y servicios, preparación profesional) y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia es moderada y negativa, arrojando un coeficiente de correlación de Spearman de -0.653.

Tercera: La relación entre la dimensión factores organizacionales del estrés (experiencia del trabajador, gestión y jerarquía organizativa) y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia es moderada y negativa, concluyendo en un índice de correlación de Spearman de -0.679.

Cuarta: La relación entre la dimensión factores individuales del estrés (habilidades del trabajador y capacidad de trabajo en equipo) y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia es moderada y negativa, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de -0.620.

5.2 Recomendaciones

Primera: Se recomienda a las instituciones nacionales de trabajo y organizaciones de salud la aplicación de programas que aborden el estrés laboral como una problemática frecuente en el personal, permitiendo el manejo de factores estresantes y el uso de estrategias que disminuyan los niveles en los mismos.

Segunda: Se recomienda al personal directivo del centro sanitario en estudio la promoción de la salud física y psicológica como una variante que condiciona el desempeño laboral mediante la asignación considerable de tareas, disminución de la carga laboral, respeto de los horarios establecidos, instauración de períodos de descanso y otorgamiento de incentivos que motiven el trabajo hospitalario.

Tercera: Se recomienda la continuidad de la investigación en la temática abordada incluyendo los profesionales de la salud de otros servicios hospitalarios, la diferenciación entre los géneros y la carga laboral según el grado de dependencia del paciente, complementando el estudio y reafirmando el impacto de la problemática.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. NIOSH. La salud mental de los trabajadores de la salud. [Online]; 2022. Acceso 27 de Diciembre de 2022. Disponible en:
<https://www.cdc.gov/niosh/newsroom/feature/lasaludmental.html>.
2. OMS. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. [Online]; 2020. Acceso 27 de Diciembre de 2022. Disponible en:
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0.
3. López C, Soriano A, Seijo L. Estrés laboral en enfermería de cuidados críticos. SANUM. 2021; 5(4): p. 74-85.
4. Molina P, Muñoz M, Schlegel G. Estrés laboral del profesional de enfermería en unidades críticas. Medicina y seguridad del trabajo. 2021; 65(256): p. 1-10.
5. Ganesan S, Magee M, Stone J, Mulhall M. The Impact of Shift Work on Sleep, Alertness and Performance in Healthcare Workers. Scientific Reports. 2019; 9(13): p. 117-142.
6. Labrague L. Predictors and outcomes of nurse professional autonomy: A cross-sectional study. International Journal of Nursing Practice. 2019; 25(1): p. 1-10.
7. Lai J, Ma S, Wang Y. Factores asociados con los resultados de salud mental entre los trabajadores de la salud expuestos a la enfermedad por Coronavirus 2019. JAMA Network Open. 2020; 3(3): p. 1-7.

8. Jiang L, Broome M. The performance and professionalism of nurses in the fight against the new outbreak of COVID-19 epidemic is laudable. Public Health Emergency Collection. 2020; 107(29): p. 2-17.
9. Carrasco G. Factores asociados a niveles de estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. [Online].; 2021. Acceso 5 de Enero de 2023. Disponible en:
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1832/TESIS%20FINAL-SUSTENTACION%20PUBLICA-23-SEPTIEMBRE-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
10. Calderón G, Rivas L. Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico. Editorial de Ciencias Médicas. 2021; 37(4): p. 1-18.
11. Ruiz M, Serrano M. Estrés y desempeño laboral en el personal del centro de salud "Catalina Huanca" Lima Este - 2021. [Online].; 2021. Acceso 5 de Enero de 2023. Disponible en:
<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3144/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
12. 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. [Online].; 2021. Acceso 27 de Diciembre de 2022. Disponible en:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>.
13. Chuchuca J, Mora A. El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el hospital Aida León de Rodríguez Lara. Girón – Azuay, junio – noviembre 2020. [Online].;

2020. Acceso 28 de Diciembre de 2022. Disponible en:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19734/1/UPS-CT008939.pdf>.

14. Lucero J, Lucero M, Erazo M, Noroña G. Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador. *Revista Cubana de Reumatología*. 2020; 23(1): p. 1-17.
15. Guanoquiza L. Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los profesionales de salud del Centro de Salud Ponce Enríquez. [Online].; 2018. Acceso 28 de Diciembre de 2022.
Disponible en:
<http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2570/1/GUANOQUIZA%20NAULA%20LAURA%20ROCIO.pdf>.
16. Ramírez E, García G, 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. 2022; 7(1): p. 2-14.
17. Mujica F. El estrés y su relación con el desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Rezola Cañete – Perú 2021. [Online].; 2021.
Acceso 27 de Diciembre de 2022. Disponible en:
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5239/T061_43295381_S.pdf?sequence=1.
18. Pereyra M, Benabente R. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro - Ica 2021. [Online].; 2021.

Acceso 28 de Diciembre de 2022. Disponible en:

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1373>.

19. Machacuay J, Vera G. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020. [Online].; 2020. Acceso 27 de Diciembre de 2022. Disponible en:
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/VERA%20BALBIN%20cMACHACUAY%20CASTILLON-2DAESPEC-FCS-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
20. McKinless E. Impact of stress on nurses working in the district nursing service. *British Journal of Community Nursing*. 2020; 25(11).
21. OIT. Estrés laboral. [Online]; 2017. Acceso 29 de Diciembre de 2022. Disponible en:
file:///D:/Users/User/Downloads/wcms_475146.pdf.
22. Sánchez J. Estrés laboral. *Hidrogénesis*. 2010; 8(2): p. 55-73.
23. Haynes S. Theories of stress and coping and how they relate to individuals with venous leg ulceration. *British Journal of Healthcare Management*. 2019; 25(5): p. 43-51.
24. Lalón L, Conchago D. Estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Eugenio Espejo de Quito. [Online].; 2015. Acceso 29 de Diciembre de 2022. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/1243>.
25. APA. Los distintos tipos de estrés. [Online]; 2010. Acceso 30 de Diciembre de 2022. Disponible en: <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>.

26. Apolinario J, Gonzales F, Prudencio H. Factores ambientales, laborales y psicosociales relacionados al estrés del personal de Enfermería que labora en sala de Operaciones del HRHVM - Huánuco. 2018. [Online].; 2020. Acceso 5 de Enero de 2023. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6446>.
27. Rubio J, Andrade P, Fravega G. Factores psico-socio-ambientales asociados al estrés laboral. Propósitos Representaciones. 2019; 7(3): p. 1-8.
28. Rodríguez E. Factores estresores y su relación con el nivel de estrés laboral en las enfermeras de emergencia, Huaraz. [Online].; 2022. Acceso 5 de Enero de 2023. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/19571>.
29. Achour M. Job Stress and Nurses Well-Being: Prayer and Age as Moderators. Community Mental Health Journal. 2019; 55(12): p. 1226–1235.
30. RAE. Desempeño laboral. [Online]; 2020. Acceso 30 de Diciembre de 2022. Disponible en: <https://dle.rae.es/desempe%C3%B1o>.
31. Bustamante K. Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia. [Online].; 2021. Acceso 30 de Diciembre de 2022. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9462/Sobrecarga_BustamanteVelazque_Kenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
32. Aguilar S. Calidad de vida laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del Centro Médico Municipal de Jesús María – Cuarto trimestre 2020. [Online].; 2020. Acceso

30 de Diciembre de 2022. Disponible en:

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1000/1/Samantha%20Bri%20ghit%20Traveza%20C3%B1o%20Aguilar.pdf>.

33. Salazar L. Desempeño laboral de las enfermeras(os) de cuidado directo y la satisfacción del enfermo oncológico hospitalizado en Valencia, Estado Carabobo. [Online].; 2018. Acceso

30 de Diciembre de 2022. Disponible en:

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5777/lisalazar.pdf?sequence=1>.

34. Aguilar D. Calidad de vida profesional y desempeño laboral en enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2020. [Online].; 2021. Acceso 30 de Diciembre de 2022. Disponible en:

http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/135/T117_43248442_T%20T117_43739383_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

35. Fasbender U, Heijden J. Job satisfaction, job stress and nurses' turnover intentions: The moderating roles of on-the-job and off-the-job embeddedness. *Nursing Research*. 2019; 75(2): p. 327-337.

36. Farro Y. Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería de un hospital nacional de Lima, 2022. [Online].; 2022. Acceso 27 de Diciembre de 2022. Disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6320>.

37. Medina J, Suárez G. Motivación y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2021. [Online].; 2021. Acceso 30 de Diciembre de 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58156>.

38. Espinoza B, Inga G. Motivación y desempeño laboral en enfermeras de la Microred de Salud Chilca – 2020. [Online].; 2021. Acceso 5 de Enero de 2023. Disponible en:
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2802>.
39. Obregón M, Yumbato S. Estrés y desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital Barranca, 2020. [Online].; 2021. Acceso 5 de Enero de 2023. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62572>.
40. Arango F, Córdova C, Sulca M. Estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. [Online].; 2020. Acceso 5 de Enero de 2023. Disponible en:
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5451/ARANGO%2C%20CORDOVA%2C%20SULCA%20FCS%20DA%20ESPEC%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
41. Alegre I. Nivel de estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería - Servicio de emergencia del Hospital Ramiro Priale Priele EsSalud Huancayo, 2021. [Online].; 2021. Acceso 5 de Enero de 2023. Disponible en:
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1047/ALEGRE%20PECEROS%20IVONNI%20ISABEL%20-%20TRABAJO%20ACADEMICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
42. Romero J. Estrés y desempeño laboral en tiempos del COVID-19 del personal de enfermería de atención prehospitalaria del Samu de Lima Metropolitana, 2021. [Online].; 2022. Acceso 5 de Enero de 2023. Disponible en:

<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/989/ROMERO%20SUASNA%20BAR%20JANNET%20KARINA-%20TRABAJO%20ACAD%C3%89MICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

43. Arias F. El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Sexta ed. Venezuela: Editorial Episteme; 2012.
44. Zarcovich P. Metodología de la investigación. Segunda ed. México: McGraw - Hill; 2005.
45. Hernández R, Fernández C, Baptista L. Metodología de la investigación. Sexta ed. México: McGraw - Hill; 2014.
46. Bernal C. Metodología de la investigación. Tercera ed. Colombia: Pearson; 2010.
47. Baena G. Metodología de la investigación. Tercera ed. México: Grupo Editorial Patria; 2017.
48. AMM. Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas en los seres humanos. [Online]; 2020. Acceso 4 de Enero de 2023. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>.
49. Miranda M. El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. Revista Alergia. 2019; 15(3).

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: “Estrés y desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022”				
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general: ¿Cómo el estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022?	Objetivo general: Determinar cómo el estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.	Hipótesis general: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.	Variable 1: Estrés. Dimensiones: Factores ambientales, factores organizacionales y factores individuales. Variable 2: Desempeño laboral. Dimensiones:	Tipo: Aplicado. Método y diseño: Hipotético – deductivo, no experimental, correlacional, de corte transversal. Población: 80 participantes.
Problemas específicos: ¿Cómo la dimensión factores ambientales del estrés se relaciona con el	Objetivos específicos: Identificar cómo la dimensión factores ambientales del estrés se relaciona con el	Hipótesis específicas: Existe relación estadísticamente		

estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia. ¿Cómo la dimensión factores organizacionales del estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia? Identificar cómo la dimensión factores organizacionales del estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia. ¿Cómo la dimensión factores organizacionales del estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia? Identificar cómo la dimensión factores organizacionales del estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia. ¿Cómo la dimensión factores organizacionales del estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia? Identificar cómo la dimensión factores organizacionales del estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, formación y desarrollo personal.

Muestra:
80 participantes.

los enfermeros del servicio de emergencia? los enfermeros del servicio de emergencia. Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión de factores individuales del estrés y el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia.

Anexo 2. Instrumentos

Estrés y desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022

Estimados licenciados y técnicos en enfermería. A continuación, se presentan una serie de enunciados para medir cuantitativamente la variable de estrés laboral en los participantes. Por favor marque con una “X” la opción que considere.

Nunca = 0

Alguna vez = 1

Frecuentemente = 2

Muy frecuente = 3

Edad: _____ años.

Género: _____

	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 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 (enfermeros/as y/o técnicos 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 en 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 (enfermeros/as y/o técnicos 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 de 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 (enfermeros/as y/o técnicos de enfermería) de otros servicios.				
23. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a un 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 el apoyo emocional al paciente.				
29. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o técnicos 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.				

**Estrés y desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital de
Lima, 2022**

Estimado licenciados y técnicos en enfermería. A continuación, se presentan una serie de enunciados para medir cuantitativamente la variable de desempeño laboral en los participantes. Por favor marque con una “X” la opción que considere.

Nunca = 0 A veces = 1 Frecuentemente = 2 Siempre = 3

	0	1	2	3
1. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.				
2. Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.				
3. Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.				
4. Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.				
5. La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.				
6. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				
7. Se promueve los altos niveles de desempeño.				
8. Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.				
9. Puede trabajar de forma independiente.				
10. Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.				
11. Cumple con el horario y registra puntualidad.				
12. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.				
13. La responsabilidad del puesto está claramente definida.				
14. Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.				

15. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				
16. Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.				
17. Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.				
18. Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.				
19. Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.				
20. Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.				
21. El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.				
22. Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.				
23. Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.				
24. Los jefes promueven las capacitaciones.				
25. Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				
26. La institución promueve el desarrollo personal.				
27. Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.				
28. Se recibe preparación para realizar el trabajo.				

Anexo 3. Confiabilidad de los instrumentos

Estadísticas de fiabilidad		
Instrumento de recolección de datos	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estrés laboral	0.890	34
Satisfacción laboral	0.865	28

Anexo 4. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Investigadora: Flor Yuliana Arce Vega.

Título: Estrés y desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022.

Propósito del estudio: Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Estrés y desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito de este estudio es determinar cómo el estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia. Su ejecución ayudará a valorar el impacto de la problemática en los profesionales de la salud.

Procedimientos: Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Aplicación de dos cuestionarios para conocer su valoración con respecto al estrés y desempeño laboral.

La encuesta puede demorar unos 40 minutos aproximadamente. Los resultados de la investigación se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: No existen riesgos físicos, psicológicos ni emocionales al participar en el presente estudio. Asimismo, usted puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin temor a perjuicios.

Beneficios: La participación no provee beneficios económicos. Sin embargo, usted contribuirá con la investigación científica, ofreciendo beneficios académicos y laborales a los profesionales de la salud.

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

Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente: Si usted se siente incómodo durante la investigación, podrá retirarse de este en cualquier momento o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Flor Yuliana Arce Vega o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO: Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante:

Nombres:

DNI:

Investigador:

Nombres:

DNI: