



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Estrés Y Desempeño Laboral Del Personal De Enfermería En El Servicio  
De Emergencia De Un Hospital De Lima**

**Trabajo Académico Para optar El Título de Especialista en Cuidado  
Enfermero en Emergencias y Desastres**

**Presentado por:**

**Autora: Bedón Vega, Flor Anaceliz**

**Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4907-5399>**

**Asesor: Dra.Grisi Bernardo Santiago**


**Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4147-2771>**

**Línea De Investigación General**

**Salud y bienestar**

**Lima-Perú**

**2023**

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

Yo,... **BEDÓN VEGA FLOR ANACELIZ** egresado de la Facultad de .....Ciencias 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 DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA**"Asesorado por el docente: Mg. Grisi Bernardo Santiago DNI ...10041765 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-4147-2771> tiene un índice de similitud de (12 ) (doce) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:268303408 \_\_\_\_\_ 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

.....  
 Firma de autor 1  
**BEDÓN VEGA FLOR ANACELIZ**  
 DNI: .....10366568

.....  
 Firma de autor 2  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: .....



Firma  
 Mg. Grisi Bernardo Santiago.  
 DNI: .....10041765.....

Lima, ...24...de.....septiembre..... de.....2023.....

**“Estrés y Desempeño Laboral Del Personal De Enfermería En El Servicio  
De Emergencia De Un Hospital De Lima, 2023”**

Asesor: Dra.Grisi Bernardo Santiago

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4147-2771>

### **Agradecimiento**

A la querida magister del curso, que nos inculco el hacer bien las cosas para llegar a una meta, a todos aquellos que confiaron en mi persona, a mi escotito por acompañarme en mi andar.

### **Dedicatoria**

Deseo con mucho orgullo dedicar este trabajo a mi hermoso hijito, mi compañero, mi amigo, mi todo, a mi amada madrecita que siempre confió en mí y estuvo en los buenos y malos momentos de mi vida, los amo demasiado este trabajo es para ustedes.

**JURADOS:**

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Secretario : Dra. Milagros Lizbeth Uturunco Vera

Vocal : Mg. Berlina Del Rosario Morillo Acasio

## INDICE

Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Índice	v
Resumen	ix
Abstract	x
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Teórica	6
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	7
1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Espacial	7
1.5.3. Población o unidad de análisis	7
2. MARCO TEÓRICO	8

2.1.	Antecedentes	8
2.2.	Bases teóricas	12
2.3.	Formulación de hipótesis	25
2.3.1.	Hipótesis general	25
2.3.2.	Hipótesis Especifica	25
3.	METODOLOGÍA	26
3.1.	Método de la investigación	26
3.2.	Enfoque de la investigación	26
3.3.	Tipo de investigación	26
3.4.	Diseño de la investigación	26
3.5.	Población, muestra y muestreo	27
3.6.	Variables y Operacionalización	28
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.7.1.	Técnica	29
3.7.2.	Descripción de instrumentos	29
3.7.3.	Validación	30
3.7.4.	Confiabilidad	30
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	31
3.9.	Aspectos éticos	32
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	34
4.1.	Cronograma de actividades	34
4.2.	Presupuesto	34
5.	REFERENCIAS	35
	Anexo 1: Matriz de consistencia	52
	Anexo 2: Instrumentos	54





## RESUMEN

Esta investigación tiene como **Objetivo:** Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima. **La metodología:** El proyecto desarrollará el método hipotético-deductivo, propio de la ciencia fáctica, se opone al inductivismo, que sostiene que las hipótesis científicas no surgen de las observaciones, sino que son producto de la creatividad humana a través de la cual intentan encontrar soluciones a los problemas estrés es una problemática muy presente en las labores del personal de enfermería, por la constante presión y carga de trabajo, lo que afecta a la persona tanto a nivel físico como mental, perjudicando su desempeño laboral., de tipo aplicada con una muestra de 65 enfermeras de emergencia, con el uso de cuestionarios para la recolección de datos siendo dos altamente confiables y validados, la aplicación de los mismos tendrá una duración aproximada de 25 minutos, para cada participante, para el análisis e interpretación se harán uso de tablas de frecuencia. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba piloto con 10 personas, obteniendo un resultado de 0.909 de alfa de Cronbach. Asimismo, Asimismo, para la contratación de la hipótesis, se utilizará como estimación estadística la Prueba de Spearman, con un nivel de confianza del 95%, un error del 5%, el cual será plasmado en la tabla de contingencia de ambas variables

**Palabras claves:** Estrés, desempeño laboral, enfermería, servicio de emergencia.

## **Abstract**

This research aims to: Determine the relationship between stress and job performance of nursing staff in the emergency service of a hospital in Lima. The methodology: The project will develop the hypothetical-deductive method, typical of factual science, it is opposed to inductivism, which maintains that scientific hypotheses do not arise from observations, but are the product of human creativity through which they try to find solutions to problems. Stress is a problem that is very present in the work of nursing staff, due to the constant pressure and workload, which affects the person both physically and mentally, impairing their work performance, of a type applied with a sample of 65 emergency nurses, with the use of questionnaires for data collection, two of which are highly reliable and validated, their application will last approximately 25 minutes, for each participant, frequency tables will be used for analysis and interpretation. The reliability of the instrument was carried out through the pilot test with 10 people, obtaining a result of 0.909 Cronbach's alpha. Likewise, for the contracting of the hypothesis, the Spearman Test will be used as a statistical estimate, with a confidence level of 95%, an error of 5%, which will be reflected in the contingency table of both variables.

Keywords: Stress, job performance, nursing, emergency service.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El estrés es un tema que se encuentra muy inmerso en el ámbito laboral de enfermería, que surge ante la presión constante y ciertas características del ambiente laboral, el cual es una respuesta del organismo ante una amenaza o posible amenaza, el cual en cierto grado afecta a la persona tanto mental como físicamente, por ende, afecta su desempeño laboral y otras actividades.

Por otro lado, el titular de la Organización Mundial de la Salud en 2021 mencionó que la enfermería es la columna vertebral de los sistemas de salud en la primera línea de la lucha contra el COVID-19 y sus variantes, pero muchos se sintieron frustrados por la falta de apoyo gubernamental en la etapa inicial. tiempo (1). Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) informa que las continuas y excesivas demandas de los pacientes son la razón por la cual la presión laboral de los profesionales de la salud se multiplica (2).

En el mismo contexto, según la plataforma de dotación de personal de enfermería de Healthcare Dive, uno de los problemas más estresantes que enfrentan las enfermeras a nivel mundial es la escasez de personal, que, combinada con el ausentismo y las renunciaciones del personal de enfermería y salud, a menudo conduce a la necesidad de contratar personal temporal, lo que significa lo que conduce a mayores costos del sistema de salud (3). Por otro lado, todavía hay una escasez de 5,9 millones de profesionales de la salud, concentrados principalmente en países de África, el Sudeste Asiático y la Región del Mediterráneo Oriental de la OMS, así como algunos países de América Latina (4).

De igual manera, en Chile en el desarrollo del estrés en el personal de enfermería se encontró que el principal factor es la sobrecarga de sus labores, que los dejaba incapaces de controlar su propio cuidado, mientras que el dolor y la angustia de los pacientes eran factores que producían estrés psicológico. La frecuencia de estresores sociales y ambientales es baja. (5).

En el mismo caso en Colombia, se reconoce una escasez de personal de enfermería, ya que según cifras oficiales el país cuenta con 68.700 enfermeras registradas, un resultado preocupante comparado con una población de 1,3 enfermeras por cada 1.000 habitantes, cifras muy elevadas. Por debajo del nivel recomendado por los estándares internacionales, puede afectar su calidad de vida y desempeño laboral, y aumentar la posibilidad de estrés severo (6).

Asimismo, de acuerdo a los últimos datos del Registro Estadístico de Recursos y Actividades, en todo el Ecuador existen 25.900 enfermeras y 17.560 auxiliares de enfermería, lo que representa el 15% y el 10,14% por cada 10.000 habitantes, respectivamente, lo que provocó insatisfacción entre el personal de enfermería (7).

Por otro lado, a nivel nacional, la demanda excesiva de camas hospitalarias, la escasez de personal, las medidas rápidas y las medidas higiénicas que no han tenido tiempo de adaptarse por la pandemia, han ejercido mucha presión sobre el personal de enfermería (8). También en Perú se pueden encontrar múltiples estudios sobre el estrés laboral, todos los cuales coinciden en que afecta directamente la salud de los trabajadores, y que los trastornos mentales pueden llevar al suicidio debido al alto estrés que experimenta este personal en sus servicios (9).

Asimismo, en una institución de Tumbes se pudo evidenciar que el 75% y 24% de un grupo de profesionales de la salud presentaban niveles moderados y altos de estrés laboral respectivamente, asociados a un 55% y 45% mayor desempeño laboral, con bastante claridad Asociación significativa de , que requiere acciones para reducir el estrés laboral y optimizar la precisión del desempeño de los trabajadores de la salud, mejorar la atención médica y evitar comprometer la integridad humana y las lesiones (10).

A nivel local, un estudio realizado en Callao, Lima logró encontrar que el 32% del personal de enfermería se encontraba en un nivel inadecuado en cuanto al desempeño laboral, esto se correlacionó con los niveles de estrés, los cuales fueron evaluados en un nivel moderado en el 38% (1). Al igual que otro estudio, demostraron que el 68 % de las personas calificaron el estrés laboral como moderado, lo que afectó en gran medida su desempeño (12).

A nivel institucional se ha podido observar, que las enfermeras de emergencia de un hospital de la capital están en una constante presión debido a sus múltiples funciones en las cuales tienen que afrontar situaciones como la falta de personal y condiciones laborales poco adecuadas, con falta de equipos y recursos necesarios para sus actividades, incluido los conflictos que pueden haber en el servicio que por su naturaleza está en constante movimiento, es por ello que el organismo de los profesionales suele responder ante tal presión con un agotamiento de emociones y de su nivel físico, lo que está afectando su desempeño en cierta medida, es por ello importante conocer en qué nivel se desarrolla el estrés del personal y como ello está relacionado con el nivel que se encuentre del desempeño laboral.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre el estrés en su dimensión reacciones físicas y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima?

¿Cuál es la relación entre el estrés en su dimensión reacciones emocionales y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima?

¿Cuál es la relación entre el estrés en su dimensión reacciones cognitivas y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima?

¿Cuál es la relación entre el estrés en su dimensión reacciones conductuales y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2023.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar la relación entre el estrés en su dimensión reacciones físicas y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.

Identificar la relación entre el estrés en su dimensión reacciones emocionales y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.

Identificar la relación entre el estrés en su dimensión reacciones cognitivas y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.

Identificar la relación entre el estrés en su dimensión reacciones conductuales y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.



## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

Esta justificación se da porque está aportando información en referencia al estrés y el desempeño laboral, analizando información de diferentes contextos e investigaciones, ello con el fin de cubrir las brechas del conocimiento acerca de las variables, esto reforzando con teorías como el modelo de adaptación de Callista Roy que permitirá explicar como el estrés perjudica las labores de enfermería.

### **1.4.2 Metodológica**

Porque el trabajo de investigación será un modelo y aporte para otras investigaciones con similares objetivos, esto a través de un enfoque con una aplicación de herramientas validadas y confiables, las mismas que serán utilizadas para la medición de las variables de dicho estudio, esto para poder motivar el desarrollo de más investigaciones sobre el estrés y el desempeño laboral favoreciendo a la integridad del trabajador de salud.

### **1.4.3 Práctica**

En este caso el estudio se justifica de manera práctica porque brindará resultados sobre la relación entre las variables, esto mediante el análisis que se obtenga de la muestra de estudio acerca de las variables lo que será procesado estadísticamente, esto con el fin de evidenciar la magnitud de la realidad problemática y concientizar de la relevancia de controlar el estrés en el personal para poder tener buenos resultados en su desempeño.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

El estudio se iniciará en los meses de setiembre del 2022 a marzo del 2023

### **1.5.2 Espacial**

El siguiente estudio en mención se desarrollará en el hospital Hipólito Unanue que se encuentra ubicado en av. Cesar vallejo 1390, el agustino.

### **1.5.3 Población o unidad de análisis**

Se trabajará en el área de emergencia con el personal asistencial de enfermería, que estén dispuestos a colaborar con la presente investigación.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes Internacionales**

Morales et al. (13), en el 2022, realizaron en Ecuador un estudio con el objetivo de “Identificar los factores ligados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y hospitalización”. Metodología: Tipo de estudio aplicada, enfoque cuantitativo, método deductivo diseño descriptivo analítico, técnica observación instrumento ficha de análisis de 25 artículos, como resultados; se encontró niveles de estrés en socorristas y hospitales moderados y agudos; estresores relacionados con el propio ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales y los eventos vitales; que conducen a problemas de salud, de lo cual se puede concluir que personal de enfermería debido a Altos niveles de estrés por diversas razones, como sobrecarga de trabajo, falta de cooperación, angustia del paciente y la familia, y mala preparación o capacitación que afecta la salud, el comportamiento y las relaciones.

Derya et al. (14), en el 2021, realizo en Turquía un estudio con el objetivo de “Examinar el estrés percibido y los factores que afectan relacionados con la pandemia de COVID-19 de las enfermeras de emergencia en la primera etapa de la pandemia”. Metodología: Tipo de estudio aplicada, enfoque cuantitativo, método deductivo diseño descriptivo, la muestra del estudio incluyó a 169 enfermeras de urgencias. Para la recolección de datos se utilizó un formulario de información personal junto con una escala de estrés percibido. Resultados: Se encontró que los factores que afectaron significativamente los puntajes de estrés percibidos por las enfermeras de emergencia durante la pandemia de COVID-19 incluyeron el uso de aislamiento respiratorio, cambios en el estilo de vida, falta de acceso a equipo de protección, enfermeras insuficientes en la unidad y la creencia de que COVID-19 sería contagioso para uno mismo. Concluyó que casi la mitad de las enfermeras de emergencia se sintieron más

estresadas que el promedio durante la pandemia y que sus condiciones de trabajo influyeron en esto.

Kawasi et al. (15), en el 2021, realizó en Taiwán un estudio con el objetivo de “Examinar los roles de mediación del agotamiento y el estrés laboral en la asociación entre el miedo a COVID-19 y la salud mental entre las enfermeras de emergencia”. Metodología: Tipo de estudio aplicada, enfoque cuantitativo, método deductivo diseño descriptivo con una muestra de 516 enfermeras de urgencias. Los resultados fueron que existían relaciones significativas entre (a) el miedo al COVID-19 y la salud mental, (b) el miedo al COVID-19 y la mediación (agotamiento y estrés laboral), y (c) la mediación (agotamiento y estrés laboral) directamente afectan el estrés) y la salud mental. Además, hubo efectos indirectos significativos entre el estrés laboral, el agotamiento o ambos, el miedo a la COVID-19 y la salud mental. Se concluyó que (a) miedo al COVID-19 y salud mental, (b) miedo al COVID-19 y mediadores (agotamiento y estrés laboral) y (c) mediadores (agotamiento y estrés laboral) Existe un impacto directo significativo entre estrés) y la salud mental. Además, hubo efectos indirectos significativos entre el estrés laboral, el agotamiento o ambos, el miedo a la COVID-19 y la salud mental.

León et al. (16), en el 2020, en Cuba tuvieron el objetivo de investigación “Identificar la relación que existe entre el estilo de vida y el estrés laboral en el personal de enfermería, en tiempos de COVID-19”. Metodología: Estudio tipo descriptivo pertinente con diseño transversal con un método deductivo y enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 66 enfermeras y se aplicaron cuestionarios. Al comparar las variables, se halló que el nivel de estilo de vida era el no saludable y el estrés laboral fue regular en el 39,39%. Conclusión:

Existió una relación inversa significativa entre el estilo de vida y el estrés laboral, mostrando  $r_s = -0.692$ ,  $p = 1.2532E-10$ .

Betancourt et al. (17), en el 2019, en Ecuador buscaron “Determinar el nivel de estrés de los licenciados en enfermería y auxiliares de enfermería e internos de enfermería”. Se realizó un estudio observacional, analítico, de corte transversal en agosto de 2020 en el Hospital Rodríguez Zambra Nordmanta del área de Unidad de Cuidados Intensivos (UCI). Metodología: Tipo de estudio aplicada, enfoque cuantitativo, método deductivo diseño descriptivo, participaron del estudio 14 trabajadores de enfermería, como resultados se encontró que los factores de muerte y angustia y la carga de trabajo fueron las causas de mayor incidencia de muerte. presión de trabajo. Conclusión: Las mujeres tienen un índice más alto de estrés laboral y los factores estresantes deben evaluarse frente a los mecanismos de afrontamiento disponibles para minimizar la probabilidad de que las personas experimenten estrés.

## **2.12 Antecedentes Nacionales**

Chaguay (18), en el 2022, buscó “identificar el nivel de asociación entre estrés laboral y Desempeño Profesional de enfermería”. Metodología: Investigación cuantitativa y diseño observacional y corte transversal con una composición muestra de 152 trabajadores de enfermería (59 hombres y 93 mujeres). Para la recolección de datos se utilizaron encuestas, y como instrumentos se utilizaron el cuestionario de estrés laboral y el cuestionario de desempeño laboral percibido contruidos y validados con fines de investigación. Los resultados mostraron una diferencia estadística y directamente significativa entre las variables ( $Rho=0,570$ ;  $p<0,01$ ). Se concluyo que los niveles medios de estrés laboral eran predominantes.

López et al (19), en el 2021, realizaron un estudio con el objetivo de “Determinar el grado de relación entre estrés laboral y desempeño del personal de enfermería”. Metodología: Tipo de estudio aplicada, enfoque cuantitativo, método deductivo diseño descriptivo. La población estuvo constituida por 40 enfermeras quienes resolvieron dos cuestionarios. Como resultados se halló que el nivel de correlación entre las variables es inverso con un Rho de Spearman =  $-0.481$ , valor  $p = .000 < 0.05$ . Se concluye que, Significativo Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021.

Muñante (21), en el 2021, realizó un estudio con el objetivo de “determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida en pacientes COVID-19 durante el primer trimestre del año 2021”. Metodología: Estudio no experimental, diseño relacional de método hipotético deductivo y un enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 36 egresados de enfermería, se utilizó encuesta tipo cuestionario. Resultado. Se encontró que el estrés está directamente relacionado con el desempeño laboral, y la dimensión agotamiento emocional se encontró moderadamente estresante en un 77,8%, la despersonalización se encontró baja en un 63,9% y la realización personal moderada en un 83,3%. Se concluyó que existía una relación directa entre los niveles de estrés y el desempeño laboral de enfermería.

Ramírez (20), en el 2020, realizó un estudio con el objetivo de “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II2-Tumbes.”. Metodología: Cabe señalar que este estudio se realizó en el marco cuantitativo, con un diseño observación al y correlacional; además, la muestra estuvo conformada por 33 egresados de enfermería pertenecientes a los servicios de

emergencia, quienes resolvieron dos cuestionarios. Los resultados mostraron una correlación entre las variables con los siguientes valores  $RHO = -.579$  y  $P = -.000$ . Concluyendo que existe una relación negativa significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería en los servicios de emergencia de los hospitales regionales II-2-Tumbes.

Machacuay et al (22), en el 2020, realizaron un estudio con el objetivo de “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020. Metodología: Este estudio corresponde a un diseño no experimental de transacciones correlacionadas, y el método de investigación es hipótesis-deducción. La muestra está compuesta por 30 trabajadores de enfermería de urgencias del Hospital de la Merced, el método de encuesta, cuestionario y “Escala de Estrés de Enfermería (NSS)” es una escala de medición ordinal compuesta por 34 ítems con múltiples opciones. Se halló como resultados una significancia del de 0.018 al 95% de confianza cuando se realizó el análisis estadístico  $< 0.05$ . Y tiene un grado de relación de -0,430, es decir, a mayor estrés, menor nivel de rendimiento, y viceversa, por lo que se concluyó que el estrés laboral sí tiene una relación significativa con el desempeño laboral de los paramédicos del servicio de urgencias del Hospital de la Merced.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Estrés laboral**

El estrés laboral se define como el resultado de la aparición de factores de riesgo psicosociales, que pueden afectar significativamente la salud de los trabajadores y el funcionamiento de la empresa a medio y largo plazo (23).

## **Teorías del estrés:**

### **Teoría del modelo de adaptación de Callista Roy**

Roy tiene claro que está describiendo al hombre como un todo, y que las partes del hombre como un todo tienen un propósito, no causa y efecto. Estos sistemas son formados por las personas tanto a nivel individual como grupal. Es así que el individuo puede adaptarse mediante el aprendizaje adquirido hace mucho tiempo, por lo que las enfermeras deben ver a las personas como seres únicos, dignos, autónomos y libres, parte de su entorno inseparable, concepto directamente relacionado con el concepto de adaptación, por lo que varía su percepción de las situaciones a las que se enfrentan. de persona a persona (24).

Al realizar una evaluación, enfatice la necesidad de una evaluación holística de la persona; la evaluación de los patrones físicos y psicosociales no solo le brinda la oportunidad de conocer su salud, sino también cómo se siente acerca de la situación en la que se encuentra y cómo responde. Cómo se sienten al respecto y qué espera el cuidador para facilitar su adaptación. Esto permite establecer las estrategias más efectivas para lograr colectivamente metas de cuidado que, como lo sugiere el modelo, promueven la adaptación, entendida como un estado de bienestar en el ser humano (25).

### **Evolución histórica del estrés**

El estrés se conceptualiza por los años 1930 a través de Hans Selye un científico y psicólogo austriaco en donde observó en sus experticias medidas que los diversos pacientes presentaban síntomas en común muy aparte de su enfermedad, presentado de manera sistemático como, la fatiga el agotamiento de las emociones, etc. Esto despertó una gran preocupación en Selye, quien lo llamó el "síndrome de la enfermedad" (26).



El Dr. Selye (26), en el 2015, llama a estos cambios orgánicos "estrés biológico". Hans Selye argumentó entonces que varias enfermedades inexplicables, como enfermedades cardíacas, presión arterial alta, eran simplemente el resultado de cambios fisiológicos, que pueden ser genéticos o constitucionales, como resultado del estrés prolongado en los órganos de choque antes mencionados. A partir de ahí, el estrés ha involucrado su investigación, involucrando la participación de múltiples disciplinas médicas, biológicas y psicológicas, y aplicando una variedad de técnicas avanzadas.

### **Definición conceptual del estrés**

El estrés ocupacional es entendido como la interacción entre altas demandas psicológicas, bajo control sobre el trabajo (decisiones) y bajo apoyo social que un individuo recibe de otros trabajadores y gerentes, o sea, ambientes desagradables, estresantes y relaciones conflictivas (27).

Dentro del estrés laboral, hay algunos factores desencadenantes que están particularmente asociados con el desempeño profesional. El trabajo en un hospital o centro de salud ha sido reconocido desde hace tiempo como una fuente de estrés porque significa una exposición constante al dolor y la muerte, además de la carga de trabajo y el estrés que experimenta el personal (28).

Asimismo, se entiende por estrés laboral a un conjunto de fenómenos o estresores que se derivan del propio ámbito laboral, el cual logra en la persona un estado patológico que afecta sus funciones físicas y mentales perjudicando su salud. Por supuesto, esto afecta no solo a tu bienestar personal, sino también a tu rendimiento (29).

Se cree que el estrés relacionado con el trabajo es el resultado de la interacción que se da entre los trabajadores con sus ambientes laborales, y las condiciones por las cuales se desarrollan como su seguridad ante la exposición de riesgo (30).

Asimismo, el estrés es la respuesta del organismo a las exigencias del entorno ya un desequilibrio físico y psíquico provocado por la falta de recursos y capacidades interiores del individuo. Por otro lado, el estrés relacionado con el trabajo depende de la estructura y diseño de la organización, y de las relaciones que existen entre los miembros dentro de la organización (31).

### **Dimensiones conceptuales del estrés**

Reacciones físicas: Cuando el estrés es crónico y redundante, los graduados se sienten cansados y provocan dolencias. Los trastornos provocan angustia: Los síntomas del estrés crónico pueden convertirse fácilmente en ira, pérdida de memoria, ansiedad, insomnio, dolores de cabeza y de espalda, así como problemas gastrointestinales, pérdida de apetito e inseguridades, y causan y causan algunas enfermedades (32).

Esta dimensión tiene como indicadores:

- **Fatiga:** Es una falta de energía e impulso. La somnolencia y la apatía (una sensación de no preocuparse por lo que está pasando) pueden acompañar a los síntomas de fatiga. La fatiga puede ser una respuesta normal e importante al esfuerzo físico, el estrés emocional, el aburrimiento o la falta de sueño (33).
- **Dolores diversos:** El dolor puede presentarse de muchas formas y está asociado a diferentes trastornos, cada uno de los cuales requiere un manejo específico. Encuentra nuevos tratamientos y medidas preventivas para cada tipo (crónico, agudo, neuropático,

oncológico) (34).

- Desordenes gastrointestinales: Son trastornos que atacan al estómago y suelen ser causados por bacterias, parásitos, virus y algunos alimentos (como la leche y la grasa), pero también existen algunos fármacos que pueden provocarlos. Uno de los síntomas de estas enfermedades es la diarrea y por tanto la deshidratación (35).
- Desordenes de sueño: Son problemas relacionados con el sueño. Estos incluyen dificultad para conciliar el sueño o permanecer dormido, conciliar el sueño en momentos inadecuados, dormir demasiado y comportamiento anormal del sueño (36).
- Desesperación: La desesperación es una tristeza intensamente experimentada. Las situaciones desesperadas pueden provenir de cualquier lugar: una relación rota, un despido inesperado, un revés financiero, la muerte o enfermedad de un ser querido o la sensación de que la vida está en una mala etapa. En cualquiera de estas situaciones, lo más importante es explicar nuestros sentimientos a un amigo o profesional (37).

Reacciones emocionales: Aquí pueden surgir la ansiedad, la culpa, la tristeza, la negación, los ataques de pánico severos, el miedo, la irritabilidad, la pérdida del control emocional, la depresión, los sentimientos de fracaso, el agotamiento, el culpar a los demás o a uno mismo (38).

Esta dimensión tiene como indicadores:

Emociones negativas: Las emociones negativas consideradas básicas son la tristeza, el asco, el miedo y la ira. Por otro lado, existen emociones más negativas o negativas que se consideran secundarias, tales como: soledad, desesperanza, culpa, apatía (39).

- Preocupación: Ocurre cuando su mente se concentra en pensamientos negativos, resultados inciertos o cosas que podrían salir mal. La preocupación a menudo consiste

en pensamientos repetitivos y obsesivos. Es el elemento cognitivo de la ansiedad. En resumen, la preocupación solo ocurre en tu cabeza, no en tu cuerpo (40).

- Sentido de humor: Es un estado de ánimo más o menos persistente que permite al individuo relativizar críticamente diversas experiencias emocionales que se polarizan, ya sea hacia situaciones eufóricas o depresivas, a una distancia adecuada (41).
- Apatía: Se define como la pérdida o reducción de la motivación en al menos dos de estos tres dominios: comportamiento dirigido a un objetivo, actividad cognitiva o expresión emocional, suficiente para provocar cambios importantes en la vida diaria (42).
- Insatisfecho: La insatisfacción crónica no es sólo un fenómeno social sino también un problema individual e individual. Puede ser que sientas que nada te llena normalmente, te encuentras abrumado con asuntos sin resolver, y una vez que lo haces, no encuentras nada a cambio. Además, se caracteriza por una necesidad constante de aprobación de los demás y la sensación de que nunca llegarás a tiempo, y siempre hay algo pendiente que se puede hacer mejor (43).
- Irritabilidad: Biológicamente, la irritabilidad se entiende como una respuesta natural o mecanismo de autorregulación de un organismo ante estímulos (ya sean internos o externos) que perjudiquen su salud o estado natural. A nivel psicológico, la irritabilidad se entiende como una respuesta exagerada o desproporcionada, y muchas veces no esperada en las circunstancias del ejecutante porque no se percibe ni comprende la causa de la misma (44).

Reacciones cognitivas: Cuando confusión, pesadillas, desorientación, aumento o disminución del estado de alerta, dificultad para concentrarse, dificultad para resolver problemas, problemas de memoria y dificultad para reconocer personas u objetos familiares (45).

Esta dimensión tiene como indicadores:

- Inseguridad: La inseguridad es una respuesta emocional, acompañada de malestar y tensión, que se presenta en una variedad de situaciones, generalmente relacionadas con situaciones en el ámbito social y en la toma de decisiones (46).
- Retraimiento social: Cuando una persona sufre aislamiento emocional (incluido el aislamiento social), oculta sus emociones, no puede obtener o solicitar apoyo emocional de los demás, es manifiestamente indiferente y se comunica solo cuando es absolutamente necesario (47).
- Problemas de concentración y atención: La concentración es el estado de alerta y activación sensorial que ocurre debido al funcionamiento normal del sistema nervioso, mientras que el enfoque puede definirse como la capacidad de enfocarse efectivamente en la tarea que se está realizando. Somos ejecutivos, por lo que bloqueamos los elementos que nos distraen, como los sonidos irrelevantes o nuestros propios pensamientos (48).
- Indecisión: Pensar demasiado no es bueno. No solo crea más estrés, sino que muchas veces la solución al problema que buscamos es mucho más sencilla de lo que pensábamos en un principio, lo que pasa es que una vez que la tomamos, no estamos muy seguros de cómo proceder. Las personas con este síndrome de Hamlet a veces cometen pecados muy influenciados porque, al no poder decidirse, atribuyen sus decisiones a otros. Además, tienen otras características como malos líderes (personas que siempre toman decisiones por los demás), no totalmente responsables de sus decisiones (porque no están muy seguros) o siempre necesitan a alguien que los apoye o ayude. Confrontar su difícil situación (49).

Reacciones conductuales: Cuando tienes un cierto nivel de estrés a nivel psicológico, empeora cuando se presenta cierto nivel de estrés, manifestándose como sentimientos que te impiden alcanzar tus metas, dando lugar al miedo a cometer errores, mucha timidez. control. Duda y baja autoestima sobre los demás (50).

Esta dimensión tiene como indicadores:

- Nerviosismo: Término coloquial para un estado de tensión interna, inquietud, excitación e inestabilidad emocional (51).
- Manías: En este trastorno, una persona con un estado maniaco exhibe un estado mental anormalmente eufórico y excitado, con un humor excesivo que puede manifestarse como euforia o extrema irritabilidad y excitación. Muchas veces se acompaña de fantasías que bordean el delirio, el placer excesivo, la excitación y la conducta desinhibida (52).
- Hábitos alimenticios: Conjunto de conductas que adquiere un individuo a través de actos repetidos de selección, preparación y consumo de alimentos (53).
- Agresividad: Es un estado emocional que incluye el odio y el deseo de dañar a otra persona, animal u objeto, pretendiendo dañar a alguien física o psicológicamente (54).

### **2.2.2 Desempeño laboral**

Son las acciones y comportamientos sobresalientes de los empleados que contribuyen al desarrollo de la empresa mediante el logro de las metas establecidas por la organización. Asimismo, el éxito en el desempeño depende de un conjunto de características reveladas a través del comportamiento (55).

### **Teorías del Desempeño laboral**

#### **Modelo teórico de Campbell**

El modelo de Campbell surge de la necesidad de medir el desempeño laboral de manera holística, y se considera uno de los pilares teóricos para evaluar el desempeño laboral debido a

que es una estructura multidimensional cuyo propósito es tener componentes principales para medir el desempeño, con el fin de ayudar a formular objetivos destinados a lograr la estrategia objetivo, cuyos elementos describen la estructura de desempeño subyacente de todos los puestos de trabajo (56).

El modelo de Campbell tiene una taxonomía de ocho elementos de desempeño laboral a partir de los cuales se puede describir la estructura de desempeño subyacente de todos los trabajos. Estos elementos son: específicos de la tarea, la capacidad del individuo para realizar las tareas asignadas; habilidades no específicas de la tarea, asociadas con tareas que no son exclusivas del trabajo pero que el empleador espera; comunicación oral y escrita, incluida la capacidad del trabajador para escribir o hablar ante una audiencia de cualquier tamaño; mantener la disciplina personal, que incluye evitar conductas negativas en el trabajo; promover el desempeño del equipo, el grado en que un individuo apoya y colabora con sus colegas para mantener las metas del equipo de trabajo; supervisar, cómo alguien puede influir en el desempeño de los subordinados a través de las interacciones cara a cara, y la gestión, refiriéndose a los Comportamientos dirigidos a integrar, iniciar la resolución de problemas y la organización de recursos. Además de tener que aplicar estos elementos para comprender el desempeño laboral y, por lo tanto, su impacto en el logro de los objetivos organizacionales, se puede aplicar en todos los sectores profesionales (56).

### **Evolución histórica del desempeño laboral**

A partir del siglo XVIII, el proceso de evaluación educativa se estandarizó a medida que aumentaba la oferta y la demanda de sistemas de formación. Los exámenes surgieron y se hicieron populares. Como una de las primeras aplicaciones generalizadas de la evaluación, las

lecciones aprendidas en la escuela y la gestión del desempeño educativo se han convertido en la base de muchos otros campos. Los primeros diplomas de estudiante aparecieron en el siglo XIX. El primer sistema de trabajo documentado se creó en los Estados Unidos con Robert Owen, quien creó un sistema de evaluación del desempeño en su fábrica de New Lannark en 1813. Diseñó un modelo de evaluación usando un cubo con cuatro caras de diferentes colores. Todos los días coloca cubos al lado del puesto de cada trabajador para que puedan ver cómo se desempeñaron el día anterior. Sin embargo, este sistema, conocido como Silent Monitor, fue criticado en su momento por considerarse un procedimiento excesivamente individualizado (57).

Más tarde, en 1842, las oficinas federales del gobierno de los Estados Unidos instituyeron formularios de evaluación actualizados anualmente que contenían datos sobre el desempeño de sus empleados. En 1880, el Ejército Norteamericano creó un sistema de evaluación de sus miembros basado en lo anterior para mejorar sus resultados. Por su parte, también en Estados Unidos, en 1845 Horace Mann comenzó a utilizar la primera técnica de evaluación tipo test, muy popular en la actualidad (57).

### **Definición conceptual del desempeño laboral**

El desempeño laboral se refiere al desempeño del trabajador en la realización de las actividades que se le asignan. De esta forma, se puede considerar la idoneidad de la persona para el puesto asignado. Se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo. El desempeño también nos ayuda a evaluar el valor de un empleado para la organización. Cada empleado es una inversión importante para la empresa, por lo que sus retornos deben ser sustanciales (58).



También se define como la expresión por la cual las personas ejercen sus habilidades, inclinaciones y necesidades para lograr resultados específicos de acuerdo con los fines de la empresa, lugar de estudio, familia o en general, la sociedad en la que se desenvuelven (59).

En el mismo contexto, se ha mencionado que el desempeño laboral es considerado como el auténtico comportamiento de los trabajadores, incluyendo las relaciones interpersonales como parte de su integridad psicológica y ambiental (60). Asimismo, se considera desempeño laboral el desarrollo de competencias, conocimientos y habilidades, y la experiencia que adquieren los empleados para realizar las tareas con eficacia y alcanzar los objetivos y requerimientos de la empresa (61).

### **Dimensiones conceptuales del desempeño laboral**

Calidad del trabajo: En general, el trabajo de alta calidad es el trabajo que se realiza correctamente y logra los objetivos establecidos. La calidad del trabajo está relacionada con la utilización de los recursos: si una persona hace una cosa bien, pero le dedica demasiado tiempo, afectará el funcionamiento de la empresa, o incluso resultará contraproducente. La calidad del trabajo o calidad de vida laboral se puede definir como la satisfacción de determinadas necesidades básicas de los trabajadores. Se refiere a los recursos, actividades y resultados de la participación humana en el lugar de trabajo (62).

Esta dimensión tiene como indicadores:

- Capacidad minuciosa: se cree ampliamente que solo los profesionales experimentados pueden desarrollar suficientes habilidades analíticas para tener éxito en la gestión empresarial y empresarial. De hecho, el fracaso en esta área está relacionado con la

inexperiencia en el trabajo, la improvisación y las pocas herramientas adquiridas durante el transcurso de la carrera (63).

- **Iniciativa laboral:** Iniciativa es la capacidad profesional para proponer, desarrollar o diseñar proyectos propios. Es una cualidad importante del empleo porque permite a las personas predecir eventos y desarrollar ideas innovadoras (64).

**Responsabilidad:** Hablando sobre la responsabilidad en el contexto del trabajo en equipo, el experto en liderazgo y capacitación, Etienne Saintard, enfatizó la necesidad de que los miembros puedan contribuir y asumir la responsabilidad del progreso de las tareas individuales y del equipo. Por otro lado, señaló que la mayor dificultad para mantener esta actitud en un equipo proviene de la incomodidad de tener compañeros presionados para asumir tareas específicas (65).

Esta dimensión tiene como indicadores:

- **Metodología Coherente:** Esta metodología se basa en la creencia de que nadie es igual a otro, que todos tenemos intereses, necesidades y sueños diferentes, por lo que la personalización debe y es un servicio de apoyo fundamental a la gente (66).
- **Actuación con eficiencia y autonomía:** Autonomía significa que delegar responsabilidades es generar confianza. Delegar trabajo en alguien significa delegar responsabilidad en él, pero esto es examinar la eficiencia del trabajador, es decir, la capacidad para desempeñar o desempeñar adecuadamente una función (67).
- **Capacidad de solución de problemas:** puede definirse como la capacidad de identificar un problema, dar pasos lógicos para encontrar la solución deseada y monitorear y evaluar la implementación de esa solución (68).

Trabajo en equipo: Hay que tener en cuenta que las condiciones de trabajo pueden mejorar si existe un contacto más directo con el público objetivo o personas atendidas, la satisfacción de necesidades, el establecimiento de estrategias y estructuras estables y un estilo de trabajo conocido como trabajo en equipo. (69)

Esta dimensión tiene como indicadores:

- Capacidad de integración: la integración del equipo es el proceso de convertir un grupo de empleados individuales en un equipo cohesivo. Será un grupo de personas organizadas juntas, interdependientes y cooperantes para satisfacer las necesidades de los clientes y alcanzar metas y objetivos comunes (70).
- Liderazgo en labores en conjunto: Los líderes tienen la capacidad de aprovechar las habilidades más importantes de cada individuo o equipo, guiarlos e inspirar la acción a partir de ideas originales o referenciadas. En otras palabras, los líderes son inspiraciones y directores de acción, gracias a una combinación de personalidad y habilidades que animan a otros a querer seguir el mismo camino (71).

Compromiso Institucional: Chiavenato (72) mencionó que el compromiso de los trabajadores con su organización, dijo, es una percepción que considera el pasado y el presente de la organización, y se comparten las metas contenidas en ella, agregándolas como metas de los trabajadores. Por otro lado, el compromiso organizacional ha sido un tema de interés para académicos y profesionales de RRHH durante décadas. Las organizaciones, sin embargo, parecen tener dificultades para tener empleados comprometidos (73).

Esta dimensión tiene como indicadores:

- Nivel de compromiso: Cuando un colaborador está comprometido se refleja en el sentido de pertenencia, pues siente motivación e iniciativa. Para determinar el nivel de

compromiso de los colaboradores se puede tener indicadores sociales y de desempeño (74).

- Asumir responsabilidades: Asumir la responsabilidad significa reconocer el error y aprender de él. Les indica a otras personas que usted es simplemente eso: responsable (75).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**Hi:** Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima.

**H0:** No existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima.

### **2.3.2. Hipótesis Especifica**

**Hi:** Existe una relación significativa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones físicas y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima.

**Hi:** Existe una relación significativa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones emocionales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima.

**Hi:** Existe una relación significativa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones cognitivas y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima.

**Hi:** Existe una relación significativa entre el estrés laboral en su dimensión reacciones conductuales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de investigación**

El proyecto desarrollará el método hipotético-deductivo, propio de la ciencia fáctica, se opone al inductivismo, que sostiene que las hipótesis científicas no surgen de las observaciones, sino que son producto de la creatividad humana a través de la cual intentan encontrar soluciones a los problemas (76).

En el caso del nivel, el estudio utilizará el correlacional, el cual es característico porque busca comprender el nivel de asociación entre dos fenómenos de estudio (77).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

El método es cuantitativo, será desarrollado mediante mediciones numéricas y estadísticas, para establecer secuencialmente los patrones de comportamiento de las variables (78).

#### **3.3. Tipo de investigación**

La investigación será aplicada, apuntando al desarrollo de los conocimientos adquiridos, también se apoya en sus descubrimientos y aportes teóricos para describir el comportamiento de las variables objeto de estudio (79).

#### **3.4. Diseño de la investigación**

El estudio será un diseño de corte transversal, no experimental; donde ninguna variable será manipulada intencionalmente en el estudio, solo se retendrán observaciones precisas en entornos naturales. Asimismo, es transversal en el sentido de que tendrá lugar en un momento y lugar específicos (80).

### **3.5. Población, muestra.**

La población estará constituida por 65 personal de enfermería del servicio de emergencia, conjunto de profesionales que participaran en la investigación (81)

#### **Criterios de inclusión**

- Personal de enfermería del servicio de emergencia.
- Personal de enfermería licenciado
- Personal de enfermería que desee participar en el estudio

#### **Criterios de exclusión**

- Personal de enfermería que este de licencia
- Personal de enfermería que no firme el consentimiento informado
- Personal de enfermería de otros servicios

#### **Muestra**

En el caso de la muestra es censal es aquella donde todos los integrantes de la población son considerados como muestra (81). Es por ello que es la misma cantidad de la población 65 personal de enfermería del servicio de emergencia.

### 3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Estrés laboral	La respuesta de un organismo a la percepción de amenazas se caracteriza por una fase de alarma - donde el organismo está listo para responder - una fase de resistencia - donde ocurren cambios específicos que nos permiten enfrentar la situación - y una fase de agotamiento - en la que la energía utilizada para hacer frente a la situación la amenaza es consumir gradualmente. (28)	El estrés será medido por sus dimensiones: reacciones físicas, emocionales, cognitivas y conductuales, a través de un cuestionario de 26 ítems que considera las dimensiones reacciones físicas, reacciones emocionales, reacciones cognitivas, reacciones conductuales. (32)	Reacciones físicas	Fatiga Dolores diversos Desordenes gastrointestinales Desordenes de sueño Desesperación	Cuantitativa  Ordinal	Alto (96 - 130) Medio (61 - 95) Bajo (26 - 60)
			Reacciones emocionales	Emociones negativas Preocupación Sentido de humor Apatía Insatisfecho Irritabilidad		
			Reacciones cognitivas	Inseguridad Retraimiento social Problemas de concentración y atención Indecisión		
			Reacciones conductuales	Nerviosismo Manías Hábitos alimenticios Agresividad		
Desempeño laboral	El desempeño laboral puede entenderse como la calidad del trabajo que realiza cada empleado para sus tareas diarias dentro de un período de tiempo específico. (62)	Es la valoración del trabajo del personal de salud, el cual será medido por un cuestionario de 31 ítems, el cual considera las dimensiones; Calidad del trabajo, Responsabilidad, trabajo en equipo, compromiso institucional. (74)	Calidad del trabajo	Capacidad minuciosa Iniciativa laboral	Cuantitativa  Ordinal	Bueno (114-155) Regular (72-113) Malo (31-71)
			Responsabilidad	Metodología coherente Autonomía al actuar Resolución de problemas		
			Trabajo en equipo	Integración Liderazgo		
			Compromiso Institucional	Compromiso Responsabilidades		

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Para la primera variable estrés laboral se hará uso de la técnica de la encuesta

Para la segunda variable desempeño laboral también se hará uso de la encuesta

Asimismo, se considera a las encuestas como una técnica de recolección de datos mediante preguntas a sujetos, cuyo propósito es obtener sistemáticamente medidas de conceptos derivados de preguntas de investigación previamente construidas (81)

#### **a) Instrumento para medir la variable estrés laboral:**

Para medir el “**estrés laboral**”, se utilizará un cuestionario de 26 ítems que considera las dimensiones de; reacciones fisiológicas (5 ítems), reacciones emocionales (10 ítems), reacciones cognitivas (7 ítems), reacciones conductuales (4 ítems) del autor Ccasani (83) del año 2017

Para la calificación de la respuesta se empleará la escala de Likert: Nunca=1, Rara vez=2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5. Para medir la variable se utilizará los siguientes niveles y rangos:

Alto (96 - 130)

Medio (61 - 95)

Bajo (26 – 60)



**b) Instrumento para medir la variable Desempeño laboral:**

Para medir las “Desempeño laboral”, será un cuestionario de 31 ítems que considera las dimensiones; calidad de trabajo (11 ítems) responsabilidad (6 ítems) trabajo en equipo (9 ítems) y compromiso institucional (5 ítems) de Rojas (85), en Perú en el año 2019.

Para la calificación de la respuesta se empleará la escala tipo Likert: Nunca

(1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). Para la categorización de la variable, se utilizará las siguientes escalas de evaluación:

Bueno (114-155)

Regular (72-113)

Malo (31-71)

**3.7.3. Validación**

**a) Validación de la variable estrés laboral:**

El instrumento fue validado por 5 expertos, Según la opinión de jueces, se llegó a delimitar una validez de 76% (83).

**b) Validación de la variable desempeño laboral:**

Se sometió a validez de contenido, mediante el juicio de 3 expertos, que dieron el dictamen de aplicable (83).

**3.7.4. Confiabilidad**

**a) Confiabilidad de la variable estrés laboral:**

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba piloto con 10 personas, obteniendo un resultado de 0.909 de alfa de Cronbach (83).

**b) Confiabilidad de la variable desempeño laboral:**

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba piloto con 25 personas, obteniendo un resultado de 0.868 de alfa de Cronbach (84).

**3.8. Procesamiento y análisis de datos****a) Plan de procesamiento de datos:**

- Luego de la aprobación del proyecto por el comité de ética de la universidad, se procede con una carta a solicitar la autorización de aplicar los instrumentos a la muestra, dirigida al director de la institución donde se procede con los hechos
- Se programarán citas con el jefe de Enfermería y el jefe de Servicios de Emergencia para que el establecimiento pueda acceder a la zona investigada.
- Se respetarán los criterios de selección, igualmente a cada participante se le brindará los cuestionarios y el consentimiento informado para su firma.
- La aplicación de los instrumentos tendrá una duración de 25 minutos por integrante de la muestra.
- Una vez obtenido la información, se trabajará en una tabla matriz en el Microsoft Excel 2021, en el cual luego serán procesadas mediante el paquete estadístico SPSS 27.0, según los valores obtenidos se elaborarán las tablas y/o figuras según correspondan. (85)

**b) Análisis de datos:**

Luego de la obtención de los datos, se procesarán y analizarán a través del análisis estadístico; asimismo serán representados de forma descriptiva e inferencial, en tablas

de frecuencia y la comprobación de las hipótesis, que a través de la prueba de normalidad se decidirá que estadística utilizar. (86)

### **3.9. Aspectos éticos**

Se realizará basándose en los siguientes principios bioéticos (87):

El principio de la justicia: El personal de enfermería serán tratados todos de manera cordial, con respeto e igualdad.

El principio de la autonomía: Se respetará la decisión del personal de enfermería de participar en la investigación y firmar el consentimiento informado.

El principio de la beneficencia: una vez que se completa la investigación sobre el estrés y el desempeño laboral, los cuidadores comprenderán los objetivos del estudio.

El principio de la no maleficencia: La investigación se realizará con fines académicos y no afectará la integridad de los participantes por ningún acto negligente. Toda la información obtenida permanecerá anónima y confidencial. Una vez más, los datos obtenidos serán legales y se utilizarán únicamente con fines de investigación.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

Actividades	2022																2023																			
	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Problema observado	■	■	■	■																																
Análisis de la información disponible					■	■	■	■																												
Presentación de la problemática de estudio y los antecedentes además de la fundamentación teórica									■	■	■	■																								
Revelación de la importancia y justificación del estudio													■	■	■	■																				
Formulación de objetivos													■	■	■	■	■	■	■	■																
Explicación de la metodología a utilizar													■	■	■	■	■	■	■	■																
Presentación de la población, muestras y muestreo																	■	■																		
Técnicas e Instrumentos																	■	■	■	■	■	■	■	■												
Ética del estudio																	■	■	■	■	■	■	■	■												
Análisis de la información																									■	■	■	■								
Aspectos administrativos																									■	■	■	■								
Anexos																													■	■						
Aprobación del proyecto																													■	■						
Defensa el informe final																																	■	■	■	■

## 4.2. Presupuesto

Recursos	2022						2023			TOTAL
	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	
Internet	S/. 75	S/. 75	S/. 75	S/. 75	S/. 75	S/. 75	S/. 75	S/. 75	S/. 75	S/. 675.00
Laptop	S/. 2800.00									S/. 2800.00
USB	S/. 20									S/. 20.00
Lapiceros	S/. 4	S/. 4	S/. 4	S/. 4	S/. 4					S/. 14.00
Hoja bond A4	S/. 15	S/. 15	S/. 15	S/. 15	S/. 15	S/. 15	S/. 15	S/. 15	S/. 15	S/. 135.00
Fotocopias	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10					S/. 10.00
Impresiones	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10					S/. 50.00
Espiralado			S/. 10	S/. 10	S/. 10					S/. 20.00
Movilidad	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 30					S/. 350.00
Alimentos	S/. 50	S/. 50	S/. 50	S/. 50	S/. 50					S/. 450.00
<b>TOTAL</b>										<b>S/. 4524.00</b>

## 5. REFERENCIAS

1. Mayta M. Rol del enfermero y enfermera durante la pandemia: desafíos, oportunidades y lecciones aprendidas. *Investig. innov.* [Internet]. 2022;2(1):244-7. [Consultado 10 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1403>
2. Organización Mundial de la Salud. Situación de la Enfermería en el Mundo - 2020: Resumen de Orientación [Internet]. Ginebra: OMS; 2021. [Consultado 10 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/situacion-enfermeria-mundo-2020-resumen-orientacion>.
3. Mensik H. Healthcare labor trends in 2023: increased burnout, executive stress [Internet]. Estados Unidos: Healthcare Dive; 2023 [Consultado 10 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.healthcaredive.com/news/healthcare-labor-trends-2023/641352/>
4. Organización Panamericana de la salud. Enfermería [Internet]. Colombia: OPS; 2021 [Consultado 10 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
5. Molina P, Muñoz M, Schlegel G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. *Med Segur Trab (Madr)* [Internet]. 2019; 65(256):177–85. [Consultado 10 de marzo de 2023]. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2019000300177](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177)
6. Vivas M. ANEC: Situación actual de la enfermería en Colombia [Internet]. Colombia: Consultor Salud; 2020 [Consultado 10 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://consultorsalud.com/anec-situacion-actual-de-la-enfermeria-en-colombia/>

7. Revista Edición Médica. ¿Cuál es la situación actual de la Enfermería en Ecuador? [Internet]. Ecuador: Edición Médica; 2022 [Consultado 10 de marzo de 2023]. Disponible en:  
  
<https://www.edicionmedica.ec/secciones/empresas/oceano-medicina-conmemora-a-las-enfermeras-con-una-nueva-propuesta-integral-de-formacion-99024>
8. Osorio ML, Malca M, Condor Y, Becerra MA, Ruiz E. Factors associated with the development of stress, anxiety and depression in the context of COVID-19 pandemic in Peruvian healthcare facilities. Arch Prev Riesgos Labor [Internet]. 2022;25(3):271–84. [Consultado el 10 de marzo de 2023] Disponible en:  
  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1578-25492022000300004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492022000300004)
9. Chang M, Chang R, Miranda H. El estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera COOPAC “FINANSOL”, Lima y provincias-2021. [Tesis para optar el título profesional de médico cirujano]. Lima: Universidad Continental; 2022. Disponible en:  
  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11219/1/IV\\_FCS\\_502\\_TE\\_Chang\\_Miranda\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11219/1/IV_FCS_502_TE_Chang_Miranda_2022.pdf)
10. Arellano V, Luján G, Arellano B. Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes – 2022. Ciencia Latina [Internet]. 2022;6(4):3365–84. [Consultado el 10 de marzo de 2023] Disponible en:  
  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2840>
11. Ramírez E. Estrés en el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital nacional, Callao 2022. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud] Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en:  
  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106907>

12. Revoredo R. Inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de salud de dos centros de atención médica especializada de Lima, 2022. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud] Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108386>
13. Morales M, Alvarado G. Factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia y hospitalización. [Trabajo de titulación de grado previo a la obtención del título de licenciada en enfermería]. Ecuador: Universidad Estatal De Milagro; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/6679>
14. Derya Ç, Nazan K, Pinar Z. Perceived stress and affecting factors related to COVID-19 pandemic of emergency nurses in Turkey. J Nurs Manag [Internet]. 2021;29(7):1916–23. [Consultado el 10 de marzo de 2023] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/jonm.13329>
15. Kawasi D, Chung Lin Z, Zohreh A. The association between fear of COVID-19 and mental health: The mediating roles of burnout and job stress among emergency nursing staff. Nurs Open [Internet]. 2022;9(2):1147–54. [Consultado el 10 de marzo de 2023] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1002/nop2.1154>
16. Betancourt M, Domínguez W, Peláez B, Herrera M. Estrés laboral en el personal de enfermería del área de uci durante la pandemia de COVID 19: Estrés Laboral durante la Pandemia de Covid. UNESUM-Ciencias [Internet]. 2020;4(3):41–50. [Consultado



el 10 de marzo de 2023] Disponible en:  
<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/308>

17. Reyna P, Loza M, Vega J. Relación entre estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19. Rev cubana Enferm [Internet]. 2021;37(1). [Consultado el 10 de marzo de 2023] Disponible en:  
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4043>
18. Chaguay I. Estrés laboral y desempeño laboral percibido en personal de enfermería de un Hospital, 2021. [Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión de los servicios de la salud] Piura: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78610>
19. López M, Guerrero K. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Regional José Cayetano Heredia Piura– 2021. [Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería] Chinchá: Universidad Autónoma de Ica; 2021 Disponible en:  
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1739/3/Miguel%20Angel%20Lopez%20Velasco.docx.pdf>
20. Ramírez E. Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. [Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión de los servicios de la salud] Piura: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48785>
21. Muñante R. Nivel de estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería. Unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 Lima, 2021. [Tesis para obtener el título

- profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad César Vallejo; 2021.  
Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66418>
22. Machacuay J, Vera G. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en emergencias y desastres] 2020.  
Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5562>
23. Osorio J, Cárdenas L. Estrés laboral: estudio de revisión. Diversitas [Internet]. 2017;13(1):81. [Consultado el 10 de marzo de 2023] Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-99982017000100081](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982017000100081)
24. Díaz L, Durán M, Gallego P, Gómez B, Gómez E, González Y. Análisis de los conceptos del modelo de adaptación de Callista Roy. Aquich [Internet]. 2012; 2(1):19- [Consultado el 10 de marzo de 2023]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972002000100004&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972002000100004&lng=en).
25. Ramírez A, Freire R, González C. Cuidados del trasplante renal en cuidados intensivos según el Modelo de Adaptación de Callista Roy. enero [Internet]. 2021;15(1): 1172. [Consultado el 10 de marzo de 2023] Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2021000100010&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2021000100010&lng=es)

26. Universidad de Sonora - UNISON. Antecedentes históricos del estrés laboral [Internet]. Uson. 2015 [citado el 2 de abril de 2023]. Disponible en: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/13294/capitulo1.pdf>
27. Vidotti V, Martins J, Galdino M, Ribeiro R, Robazzi M. Burnout syndrome, occupational stress and quality of life among nursing workers. *Enferm Glob* [Internet]. 2019;18(3):344–76. [Consultado el 10 de marzo de 2023] Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412019000300011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011)
28. Suárez R, Campos L, Villanueva J, Mendoza C. Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Rev electrón conoc saberes práct* [Internet]. 2020;3(1):104–19. [Consultado el 10 de marzo de 2023] Disponible en: <https://www.lamjol.info/index.php/recsp/article/view/9794>
29. Borjas S. Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital Escuela Universitario, Tegucigalpa, Honduras. Enero - marzo 2016. [Tesis para obtener el grado de maestría administración en salud] Nicaragua: CIES UNAN-Managua; 2016. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7800/1/t901.pdf>
30. Karp M. Emocional y Estrés Laboral en la Sede Administrativa de la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur – 2019. [Tesis para obrar el grado de licenciada en enfermería] Cusco: Universidad Andina del Cusco; 2019 Disponible en: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2817>
31. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. [Internet] Ginebra: OIT; 2016 [Consultado el 10 de marzo de 2023] Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

32. Quispe A, Chocce M. Estrés laboral en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital de Lima Norte, durante la pandemia 2022. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería] Lima: Universidad María Auxiliadora; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/919>
33. Medline Plus. Fatiga [Internet] Institutos Nacionales de la Salud Biblioteca Nacional de Medicina; 2022 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003088.htm>
34. Sánchez M. Estos son los distintos tipos de dolor y sus tratamientos. Marca [Internet] 2021 [citado el 7 de abril de 2023]; Disponible en: <https://cuidateplus.marca.com/bienestar/2021/09/22/son-distintos-tipos-dolor-tratamientos-176945.html>
35. Instituto Mexicano del Seguro Social. Enfermedades Gastrointestinales [Internet]. 2022 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/enfermedades-gastrointestinales>
36. Barriga F, Barón M, Dobato J, Pareja J. Trastornos del sueño. Medicine [Internet]. 2003 [citado el 7 de abril de 2023];8(102):5484–7. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/000800.htm>
37. Rivera A. Cómo manejar el sentimiento de desesperación e identificar qué lo produce [Internet]. La Vanguardia. 2022 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.lavanguardia.com/magazine/psicologia/20220918/8518250/como-manejar-sentimiento-desesperacion-e-identificar-que-produce-pv1v.html>

38. Ochante F, Pimentel S, Tello M. Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el Servicio de Pediatría en un hospital nacional. Lima 2017-2018. [Trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería pediátrica] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/4369>
39. Ruiz A. Emociones Negativas [Internet]. Instituto Europeo de Psicología Positiva. IEPP; 2019 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.iepp.es/emociones-negativas/>
40. Pattee E. La diferencia entre preocupación, estrés y ansiedad. The New York times [Internet]. el 5 de marzo de 2020 [citado el 7 de abril de 2023]; Disponible en: <https://www.nytimes.com/es/2020/03/04/espanol/estilos-de-vida/que-es-el-estres-ansiedad-preocupacion.html>
41. Losada AV, Lacasta M. Sentido del Humor y sus Beneficios en Salud. Calidad de vida y salud [Internet]. 2019 [citado el 7 de abril de 2023]. 12(1); 2-22 Disponible en: <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/8878/1/sentido-humor-beneficios-salud.pdf>
42. Maragall F. ¿Qué es la apatía?: un síntoma conductual muy frecuente del Alzheimer [Internet]. Fpmaragall. 2021 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://blog.fpmaragall.org/que-es-apatia>
43. Zendrera AR, De Dios González S. La insatisfacción crónica es tóxica para el alma [Internet]. La Mente es Maravillosa. 2017 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://lamenteesmaravillosa.com/la-insatisfaccion-cronica-toxica-alma/>

44. Maragall F. Entender y gestionar la irritabilidad que puede presentar una persona con Alzheimer [Internet]. Fpmaragall.2021[citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://blog.fpmaragall.org/irritabilidad>
45. Quispe Y. Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de Salud el Bosque, La Victoria, Chiclayo, 2018. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería] Chiclayo: Universidad Señor de Sipán; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6475>
46. PsicoGlobal. La inseguridad personal [Internet].2018. [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.psicoglobal.com/autoestima/inseguridad>
47. Asesoría terapéutica. El aislamiento emocional. [Internet]. 2019 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <http://asesoriaterapeutica.com/blog/165-el-aislamiento-emocional.html>
48. Huanca AL. ¿Cómo identificar problemas de atención y concentración? [Internet]. Canal Educación y Sociedad. 2020 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.inesem.es/revistadigital/educacion-sociedad/problemas-atencion-concentracion/>
49. Zamorano E. Por qué la indecisión es síntoma de personas inteligentes (y no tanto de inseguras) [Internet]. El Confidencial. 2022 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: [https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2022-11-18/inteligencia-psicologia-indecisos-personalidad\\_3524087/](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2022-11-18/inteligencia-psicologia-indecisos-personalidad_3524087/)
50. Matos M. Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de Ventanilla – 2021. [Tesis para optar el título profesional de: Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Privada del Norte; 2021. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28547>

51. Piccola L. Diferencias entre estrés, nerviosismo y ansiedad y como influyen en el cuerpo [Internet]. 2022. [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.fisioterapia-online.com/videos/diferencias-entre-estres-nerviosismo-y-ansiedad-y-como-influyen-en-el-cuerpo>
52. Vila D, Caussa J., Dra. Elisabeth Herrero Vila and Dr. Jordi Esquirol i Caussa. Manía [Internet]. Salud MAPFRE. 2021 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.salud.mapfre.es/enfermedades/psiquiatricas/mania/>
53. Barriguete JA, Vega S, Radilla CC, Cervera S, Nava L, Rojo L. Hábitos alimentarios, actividad física y estilos de vida en adolescentes escolarizados de la Ciudad de México y del Estado de Michoacán [Internet]. 2022 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: [https://www.renc.es/imagenes/auxiliar/files/renc\\_2017\\_1\\_06.\\_vega\\_y\\_leon\\_s.\\_conductas\\_alimentarias\\_en\\_adolescentes\\_de\\_michoacan.pdf](https://www.renc.es/imagenes/auxiliar/files/renc_2017_1_06._vega_y_leon_s._conductas_alimentarias_en_adolescentes_de_michoacan.pdf)
54. Sociedad Española de Medicina Interna. Agresividad. [Internet]. 2022 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.fesemi.org/informacion-pacientes/conozca-mejor-su-enfermedad/agresividad#:~:text=La%20agresividad%20es%20un%20estado,f%C3%ADsica%20y%20o%20psicol%C3%B3gicamente%20a%20alguien>
55. Bautista R, Cienfuegos R, Aquilar J. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de Investigación Valor Agregado [Internet]. 2020;7(1):54–60. [Consultado el 10 de marzo de 2023] Disponible en: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417)
56. Bautista R, Cienfuegos R, Aquilar J. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de Investigación Valor Agregado [Internet]. 2020 [citado el 2 de abril

- de 2023];7(1):54–60. Disponible en:  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417)
57. Padilla P. Historia de la evaluación del desempeño [Internet]. 2023 [citado el 2 de abril de 2023]. Disponible en: [https://pedropadillarui.es/historia-de-la-evaluacion-del-desempeno/#\\_ftn4](https://pedropadillarui.es/historia-de-la-evaluacion-del-desempeno/#_ftn4)
58. Velázquez A. Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo [Internet]. Question Pro. 2018 [Consultado el 10 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>
59. Rodríguez K, Lechuga J. Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. Rev Esc Adm Neg [Internet]. 2019;(87):79–101 [Consultado el 10 de marzo de 2023]. Disponible en:  
<http://dx.doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
60. Chumpitaz J. Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla 2017. [Tesis para optar el grado académico de: maestra en gestión de servicios de la salud] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14272/Chump%20itaz\\_I\\_JL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14272/Chump%20itaz_I_JL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
61. Soria S. Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I Essalud - Tingo María 2014. [Tesis para optar el grado de: magister en ciencias de la salud] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016. [Consultado el 10 de marzo de 2023]. Disponible en:  
[http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/280/SORIA%20M%20AC\\_HUCA%20SAMUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/280/SORIA%20M%20AC_HUCA%20SAMUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



62. Kiligann A. Que es la calidad de trabajo? [Internet]. El Consejo Salvador; 2022 [Consultado el 10 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://elconsejosalvador.com/faq/que-es-la-calidad-de-trabajo.html>
63. Pérez A. Mejora tu capacidad de análisis con estos 5 consejos [Internet]. OBS Business School. 2017 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.obsbusiness.school/blog/mejora-tu-capacidad-de-analisis-con-estos-5-consejos>
64. Pérez Á. La iniciativa, competencia clave para el trabajo [Internet]. El Blog de empleo de Fundación Adecco. 2020 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://fundacionadecco.org/blog/la-iniciativa-competencia-clave-para-el-empleo-como-desarrollarla/>
65. Ecoembes P. Responsabilidad en el trabajo. Valores y compromisos [Internet]. Ecoembesempleo; 2018. [Consultado el 10 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://ecoembesempleo.es/responsabilidad-trabajo/>
66. Fraguas Á, González U. la planificación centrada en la persona, una metodología coherente con el respeto al derecho de autodeterminación [Internet]. Plenainclusion.org. [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: [https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/210\\_experiencias2.pdf](https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/210_experiencias2.pdf)
67. Milbrath S. La importancia de dar a tu equipo autonomía en el trabajo [Internet]. Trello.com. 2021 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://blog.trello.com/es/autonomia-en-el-trabajo>
68. Unicef. Misión #4 - Resolución de problemas [Internet]. 2022 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.unicef.org/lac/misi%C3%B3n-4-resoluci%C3%B3n-de-problemas>

69. Diario Gestión. ¿Por qué es importante trabajar en equipo? [Internet]. 2018. [Consultado el 10 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/importancia-equipo-empresas-nnda-nnlt-251322-noticia/>
70. Cattaneo G. Integración de equipos para obtener mejores resultados [Internet]. Guido Cattaneo. 2019 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://guidocattaneo.com/integracion-de-equipos-y-oportunidades-de-desarrollarla/>
71. DocuSign C. ¿Cómo se relaciona el liderazgo y el trabajo en equipo? [Internet]. DocuSign. 2020 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.docusign.mx/blog/liderazgo-y-trabajo-en-equipo>
72. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. Una visión global de la moderna administración de las organizaciones. Mcgraw-Hill interamericana S.A. Décima edición; 2019. [Consultado el 09 de marzo de 2023]. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)
73. Bodjrenou K, Xu M, Bomboma K. Antecedents of organizational commitment: A review of personal and organizational factors. Open J Soc Sci [Internet]. 2019; 07(05):276–89. [Consultado el 10 de marzo de 2023]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4236/jss.2019.75024>
74. Business Insider. Así es como puedes medir el nivel de compromiso de tus colaboradores. [Internet]. 2019; [Consultado el 10 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://businessinsider.mx/asi-es-como-puedes-medir-el-nivel-de-compromiso-de-tus-colaboradores/#:~:text=El%20compromiso%20es%20un%20factor,indicadores%20sociales%20y%20de%20desempe%C3%B1o.>

75. Networking Academy. Aceptar la responsabilidad y aprender de los errores [Internet]. 2018 [citado el 7 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.netacad.com/es/careers/career-advice/essential-skills/owning-and-learning-from-mistakes>
76. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013. Disponible en: <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>
77. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República 2012. disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
78. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
79. Dzul M. Diseño No-Experimental. [Internet]. 2013 [Consultado el 10 de marzo de 2023]; Disponible en: <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
80. Carrasco S. Metodología de La Investigación Científica. [Internet]. 2016 [Consultado el 10 de marzo de 2023]; Disponible en: [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1)

81. Hernández R, Mendoza, C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 disponible en:  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
82. Rodríguez R, Rivas S. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Med Secur Trab (Madr) [Internet]. 2011;57:72–88. [citado el 10 de marzo de 2023] Disponible en:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006)
83. Ccasani M. Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. [Tesis de maestría en salud] Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11867#:~:text=Se%20encontr%C3%B3%20que%2073.7%25%20tiene,un%20estr%C3%A1s%20bajo%20de%2026.3%25>.
84. Factorial H. Cómo mejorar el desempeño laboral en empresas [Internet]. Factorial Blog. All-in-one HR Software - FactorialHR; 2021 [citado el 10 de marzo de 2023]. Disponible en:  
<https://factorialhr.es/blog/mejorar-desempeno-laboral/>
85. Rojas O. Motivación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018. [Tesis para optar el grado académico: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud] Universidad César Vallejo; 2019. [citado el 10 de marzo de 2023]; Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29757>

86. López P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa [Internet]. 2016 [citado el 10 de marzo de 2023]. Disponible en: [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
87. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. [Internet].; 2009 [citado el 10 de marzo de 2023]. Disponible en: [https://www.cep.org.pe/download/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](https://www.cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf).

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

**Título:** Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés en su dimensión reacciones físicas y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés en su dimensión reacciones emocionales y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés en su dimensión reacciones cognitivas y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés en su dimensión reacciones conductuales y el desempeño laboral del personal de enfermería en el</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la relación entre el estrés en su dimensión reacciones físicas y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.</p> <p>Identificar la relación entre el estrés en su dimensión reacciones emocionales y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.</p> <p>Identificar la relación entre el estrés en su dimensión reacciones cognitivas y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.</p> <p>H0: No existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre el estrés en su dimensión reacciones físicas y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.</p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre el estrés en su dimensión reacciones emocionales y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.</p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre el estrés en su dimensión reacciones cognitivas y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.</p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre el estrés en su dimensión reacciones conductuales y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.</p>	<p><b>Variabl</b></p> <p><b>Estrés</b></p> <p><b>Dimens</b></p> <p>Reaccio</p> <p>Reaccio</p> <p>Reaccio</p> <p>Reaccio</p> <p><b>Variabl</b></p> <p><b>Desemp</b></p> <p><b>Dimens</b></p> <p>Calidad</p> <p>Respons</p> <p>Trabajo</p> <p>Compro</p>

servicio de emergencia de un hospital de Lima?	Identificar la relación entre el estrés en su dimensión reacciones conductuales y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.			
--	--	--	--	--



## Anexo 2. Instrumentos

### CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

**INSTRUCCIONES:** A continuación, usted encontrará una serie de preguntas que deberá marcar un aspa x la respuesta que considere correspondiente.

**Nunca=1**

**Rara vez=2**

**A veces=3**

**Casi siempre=4**

**Siempre=5**

Nº	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
<b>REACCIONES FISIOLÓGICAS</b>						
1	Siente que esta fatigado en su jornada laboral					
2	Sufre de dolor de espalda y cuello					
3	Sufre dolores de cabeza					
4	Presenta sensación de ardor en el estómago durante su jornada laboral					
5	Sufre de insomnio o dificultad para conciliar el sueño					
<b>REACCIONES EMOCIONALES</b>						
6	Usted al realizar una tarea determinada permanece inquieta(o)					
7	Sufre de decaimiento continuamente					
8	Sufre de ansiedad					
9	Sufre de preocupación constante					
10	Siente que se ha vuelto mal humorado					
11	Siente que ha perdido la empatía					
12	En el desempeño diario se aburre					
13	Se siente desganado					
14	Sufre de irritabilidad ante cualquier situación					
15	Siente que es pesimista					
<b>REACCIONES COGNITIVAS</b>						
16	Siente que no puede asumir responsabilidades					
17	Siente que nadie le toma en consideración cuando dice algo					
18	Sufre de olvidos constantemente					
19	Tiene dificultad para concentrarse					
20	Tiene dificultad para comunicarse con los demás					
21	Tiene dificultad para resolver problemas					
22	Tiene dificultad para tomar decisiones					
<b>REACCIONES CONDUCTUALES</b>						
23	Sufre intranquilidad motora (movimientos continuos de dedos o piernas al estar sentado)					
24	Sufre de algunas manías (rascarse o tocarse las manos cada rato)					
25	Tiene excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito					
26	Tiene reacciones agresivas					

### Anexo 3. CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

**INSTRUCCIÓN:** Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta, por favor que sea totalmente sincero(a).

#### ESCALA DE MEDICIÓN:

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

Nº		1	2	3	4	5
<b>Calidad de trabajo</b>						
1	Produce o realiza un trabajo sin errores.					
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
3	Realiza un trabajo ordenado.					
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.					
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo					
6	Produce o realiza un trabajo metódico.					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.					
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.					
11	Puede trabajar independientemente.					
<b>Responsabilidad</b>						
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseo de mejoras					
13	Mantiene a la jefa encargada de su servicio informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse					
14	Transmite esta información oportunamente.					
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior de su servicio.					
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.					
<b>Trabajo en equipo</b>						
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro de su servicio.					
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su servicio.					
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en su servicio.					
22	Conoce la misión y la visión de su servicio					
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.					
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					

25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecte directamente.					
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
<b>Compromiso institucional</b>						
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.					
28	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.					
29	Demuestra respeto a sus superiores.					
30	Demuestra respeto a sus colegas.					
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					

Fuente: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29757/Rojas\\_ROC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29757/Rojas_ROC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexo 4. Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

**Título del proyecto:** “Estrés laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2023”

**Nombre del investigador principal:** Bedón Vega, Flor Anaceliz

**Propósito del estudio:** Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2023.

**Participantes:** Personal de enfermería del servicio de emergencia.

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

**Beneficios por participar:** Los participantes del estudio podrán acceder a los resultados de la investigación.

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

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Remuneración por participar:** Ninguna es voluntaria.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca del estudio, puede dirigirse a la coordinadora de equipo.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al presidente del Comité de Ética de la ..... ubicada en la 4, correo electrónico:  
.....

## DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer pregunta; y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa su aceptación de participar voluntariamente en el estudio. En mérito a ello proporciono la información siguiente:

<b>Nombres y apellidos del participante</b>	<b>Firma o huella</b>
<b>Documentos de identidad</b>	

**“Doy fe y conformidad de haber recibido una copia del documento”**