



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

**Trabajo Académico**

Estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de  
emergencia de una clínica de San Isidro Lima, 2024

**Para optar el Título de**  
Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

**Presentado por:**

**Autor:** Dávila Peña, Wilmer Alexander

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0009-7019-3809>

**Asesora:** Mg. Rojas Ahumada, Magdalena Petronila

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-2987-7749>

**Lima – Perú**

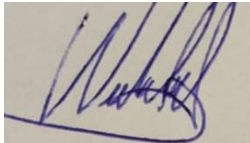
**2025**

 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

Yo, Lic. DÁVILA PEÑA, WILMER ALEXANDER egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico. **Estrés y desempeño laboral del Profesional de Enfermería en el Área de Emergencia de una Clínica de San Isidro Lima, 2024**Asesorado por el docente: Magdalena Petronila Rojas Ahumada, DNI 06152053. ORCIDoid:0000-0003-2987-7749, tiene un índice de similitud de (17) (Diecisiete) % con código oid:14912:465301278 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....  
 Firma de autor  
 DÁVILA PEÑA, WILMER ALEXANDER  
 C.E 002425290



.....  
 Magdalena Petronila Rojas Ahumada  
 DNI: 06152053

Lima, 07 junio de 2025

 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>

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

En el presente trabajo se identificó un porcentaje general de similitud del 17% mediante el software Turnitin. De este total, el 5% corresponde a datos primarios presentes en elementos como:

- La carátula del documento
- El esquema estructural del trabajo de investigación
- El consentimiento informado
- El instrumento

Estos componentes forman parte de la estructura comúnmente utilizada en trabajos académicos universitarios que siguen pautas oficiales y normativas metodológicas definidas por la institución.

**DEDICATORIA:**

En primer lugar, quiero expresar mi gratitud a Dios, a nuestra Madre María y a todos los que ayudaron a que esta tesis se hiciera realidad. En honor a mi querida madre, cuyo arduo trabajo ha sido fundamental para mi éxito, y a su amor infinito, apoyo incondicional y confianza en mí que nunca ha flaqueado. Sus lecciones sobre la importancia de perseverar han sido invaluable para mí. Por último, quiero expresar mi más profunda gratitud a mi querida familia mi esposa y mi hija, quienes han sido mi pilar y mi apoyo en las buenas y en las malas. Se lo agradezco.

**AGRADECIMIENTO:**

A todos los que ayudaron a que esta tesis se hiciera realidad, les doy mi más profundo agradecimiento. A mi profesor, quien brindó valiosos comentarios, críticas perspicaces y un apoyo incondicional en cada etapa. La culminación de esta tarea no habría sido posible sin su experiencia y compromiso. A mis jefes quienes siempre estuvieron abiertos para tenderme la mano para seguir en mi proceso de aprendizaje y a cada persona que directamente me ayudo en mi logro.

**Asesora: MG Magdalena Petrolina Rojas Ahumada**  
**Código ORCID: [https://orcid.org 0000-0003-2987-7749](https://orcid.org/0000-0003-2987-7749)**

**JURADO**

**Presidente** : Dr. José Gregorio Molina Torres  
**Secretario** : Mg. Juan Esteban Rojas Trujillo  
**Vocal** : Dr. Rodolfo Amado Arévalo Marcos

## INDICE.

Portada.....	I
Título.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Índice.....	V
Resumen.....	VII
Abstrac.....	VIII
1.EL PROBLEMA.....	9
1.1 Planteamiento del problema.....	9
1.2 formulación del problema.....	13
1.2.1 Problema General.....	13
1.2.2 Problema específicos.....	13
1.3 Objetivo de la Investigación.....	15
1.3.1 Objetivo General.....	15
1.3.2 Objetivo Especifico.....	15
1.4 Justificación de la Investigación.....	16
1.4.1 Teoría.....	16
1.4.2 Metodología.....	16
1.4.3 Practica.....	17
2. MARCO TEORICO .....	18
2.1 Antecedentes.....	18
2.2 Bases Teóricas.....	22
2.3 Formulación de Hipótesis.....	32
2.3.1 Hipótesis general.....	32
2.3.2 Hipótesis Especificas.....	33
3. METODOLOGIA	
3.1 Método de la investigación.....	34

3.2 Enfoque de la investigación.....	34
3.3 tipo de investigación.....	34
3.4 Diseño de la investigación.....	35
3.5 Población, muestra y muestreo.....	35
3.6 Variables y operacionalización.....	37
3.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	39
3.7.1 Técnicas.....	39
3.7.2 Descripción de instrumentos.....	39
3.7.3 Validación.....	40
3.7.4 Confiabilidad.....	40
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	40
3.9 Aspectos éticos.....	41
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	
4.1 Cronogramas de actividades.....	43
4.2 Presupuesto.....	44
<b>5. REFERENCIAS</b>	
Anexo N 1: Matriz de consistencia.....	54
Anexos N 2: Instrumento.....	56
Anexos N 3: Valides del Instrumento.....	56
Anexos N 4: Consentimiento Informado.....	60
Anexos N 5: Informe del asesor Turnitin.....	

## RESUMEN

Descubrir cómo el estrés afecta la productividad del personal de enfermería que trabaja en un servicio de urgencias de una clínica en San Isidro, Lima, en 2024 fue el motor de esta investigación. El estudio empleó una metodología cuantitativa e hipotético-deductiva, de naturaleza transversal y con un enfoque correlacional. Se seleccionaron treinta profesionales de enfermería de forma aleatoria de la población mediante un muestreo censal. Una prueba de fiabilidad con un alfa de Cronbach superior a 0,88 indicó que se administraron los cuestionarios validados utilizados para recopilar datos sobre estrés laboral (considerando cansancio emocional, despersonalización y realización personal) y desempeño laboral. Se utilizó el programa SPSS versión 27 para procesar los datos, que incluyó estadística descriptiva e inferencial. Se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para analizar la relación entre las variables. Se demostró que el estrés tiene una correlación sustancial con el desempeño laboral, en particular en las dimensiones de cansancio emocional y realización personal, pero la despersonalización tuvo una correlación menor. Se recomienda que el personal de enfermería emplee prácticas de autocuidado y busque ayuda institucional para prevenir los impactos nocivos del estrés en su desempeño laboral durante las crisis.

**Palabras claves:** estrés, desempeño laboral, enfermería, emergencia, clínica.

## SUMMARY

Discovering how stress affects the productivity of nurses working in an emergency department of a clinic in San Isidro, Lima, in 2024 was the driving force behind this research. The study used a quantitative and hypothetical-deductive methodology, of a cross-sectional nature and with a correlational approach. Thirty nursing professionals were randomly selected from the population through census sampling. A reliability test with a Cronbach's alpha greater than 0.88 indicated that the validated questionnaires used to collect data on work stress (considering emotional exhaustion, depersonalization, and personal fulfillment) and job performance were administered. The SPSS version 27 program was used to process the data, which included descriptive and inferential statistics. Spearman's correlation coefficient was used to analyze the relationship between the variables. Stress was shown to have a substantial correlation with job performance, particularly in the dimensions of emotional exhaustion and personal fulfillment, but depersonalization had a lower correlation. It is recommended that nurses employ self-care practices and seek institutional help to prevent the harmful impacts of stress on their work performance during crises.

**Keywords:** Stress, job performance, nursing, emergency, clinic.

## **1.- PROBLEMA.**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que aproximadamente el 44,1% de los profesionales médicos y de enfermería de Europa experimentarían agotamiento en 2022 como resultado de una carga de trabajo excesiva (1). Asimismo, más del 10 % de los encuestados en un estudio de la OPS de 2019 sobre las condiciones laborales en Centroamérica reportaron sentirse constantemente estresados, tensos y deprimidos, además de sufrir insomnio debido a las preocupaciones derivadas de sus responsabilidades laborales (2).

Aproximadamente el 10% de la fuerza laboral europea trabaja en el sector sanitario, y las enfermeras representan una gran parte de ese número, ya que están de guardia las 24 horas (3). Al mismo tiempo, en 2018, la Global Nursing Agency llamó la atención sobre el hecho de que la salud y el bienestar de los trabajadores de la salud se ven comprometidos por el estrés crónico, que a su vez causa cargas financieras sustanciales para los empleadores y un aumento del 50% en las ausencias injustificadas (4). Sin embargo, una investigación realizada en 2018 por el sindicato español de enfermería SATSE reveló que el 80% de las enfermeras en el país lidian con el estrés en el trabajo. Esto se debe principalmente a la naturaleza exigente del trabajo, la proximidad a los pacientes y la falta de recursos disponibles (5). En conclusión, 23.500 enfermeras trabajan en un entorno laboral indeseable que se caracteriza por la presión continua y resulta en malas sensaciones de agotamiento físico y mental, según un estudio reciente en 11 países (6).

En 2019, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) publicó un estudio que detalla la incidencia y las consecuencias del estrés en el lugar de trabajo en los países

latinoamericanos. Entre los trabajadores de la salud mexicanos encuestados en 2017 sobre sus fuentes de estrés, el 29.3% afirmó que lidiar con la muerte, el sufrimiento y la incertidumbre del tratamiento de los pacientes era lo más estresante que habían hecho (7).

Debido a la epidemia, el 70% de los trabajadores peruanos reportaron mayor estrés en el trabajo en 2021. Síntomas como tristeza, dolor corporal y preocupación afectaron su capacidad para concentrarse y realizar tareas (8). Esta información proviene del sitio web Trabajando.com. Además, un estudio realizado en 2020 reveló que, entre los enfermeros graduados que atendieron a personas con SARS-CoV-2, el 39,1 % presentaba ansiedad, el 24,6 % tristeza y el 8,8 % estrés. El estudio reveló que quienes trabajan en servicios de emergencia se sienten algo estresados, tristes y ansiosos (9).

Una investigación de 2018 dice que el 54% de las enfermeras de unidades de cuidados críticos en Lima se sintieron estresadas en 2018, el 31% dijo que estaba muy estresada y el 15% dijo que estaba algo estresada. Cabe destacar que el 64% se asoció con factores mentales y el 24% con factores físicos (10). Finalmente, en 2018, investigadores encontraron que el 60% de las enfermeras experimentaban estrés laboral. Este estrés se debía principalmente a problemas individuales, exceso de trabajo y falta de trabajo en equipo (11).

Entonces, las enfermeras que trabajan en urgencias siempre están estresadas porque son ellas las que llevan a los pacientes al centro de salud y se aseguran de que estén cómodos, dando consigo la gran responsabilidad de guiar y velar por la apertura de los cuidados iniciales en cuanto su condición de salud, es decir, establecer clínicamente al paciente y con ello derivarlo al área que lo amerite o en su defecto dar las orientaciones al momento del su alta médica y retiro del centro de salud.

No obstante esto marca significativamente el desempeño laboral ya que nos inmiscuye en las necesidades no solo de salud del paciente, sino también en sus necesidades espirituales, familiares y laborales, convirtiéndonos en un procesador de emociones y resolución de algunos de sus problemas por medio de la comunicación, esto agota y fatiga al personal que durante su 12 horas o más, deben mantener en auge su espíritu de paciente, compromiso, serenidad, profesionalismo y sobre todo vocación con humanismo en el desenvolvimiento del trabajo.

## **1.2.FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.1.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en el profesional de enfermería del área de emergencia de una clínica de San Isidro, Lima - 2024?

### **1.1.2 PROBLEMA ESPECIFICO**

¿Como se relaciona el estrés, en su dimensión de cansancio emocional, con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una clínica de San Isidro, Lima - 2024?

¿Como se relaciona el estrés, en su dimensión de la despersonalización, con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una clínica de San Isidro, Lima - 2024?

¿Como se relaciona el estrés, en su dimensión de la realización personal, con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una clínica de San Isidro, Lima - 2024?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en el profesional de enfermería del área de emergencia de una clínica de San Isidro, Lima – 2024.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Determinar la relación entre el estrés, en su dimensión de cansancio emocional, con el desempeño laboral del profesional de enfermería del área de emergencia de una Clínica de San Isidro Lima, 2024.

Identificar la relación entre el estrés, en su dimensión de la despersonalización, con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una clínica de San Isidro, Lima – 2024.

Determinar la relación entre el estrés, en su dimensión de la realización personal, con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una clínica de San Isidro, Lima – 2024.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 TEÓRICA**

Este estudio es importante debido a los altos niveles de estrés y la naturaleza exigente del servicio de urgencias, lo cual puede afectar negativamente tanto la salud del personal como la atención al paciente. Descubrir cómo el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal (tres tipos de estrés) afectan el éxito laboral es un estudio útil. Por lo tanto,

será más fácil elaborar planes que mejoren la salud y la productividad del personal de enfermería.

Mientras las enfermeras trabajan en situaciones de alto riesgo, como desastres clínicos, el cansancio mental, la despersonalización y el éxito personal pueden perjudicar su rendimiento. Nuestra solución es utilizar la teoría del agotamiento de Maslach y Jackson. Según la teoría del déficit de autocuidado de Dorothea Orem, los profesionales sanitarios no pueden mantener un alto nivel de éxito sin cuidarse a sí mismos. Con esta perspectiva, reconocemos que el personal de enfermería necesita planes de autocuidado para disminuir los efectos de la preocupación y mantener un buen rendimiento laboral.

#### **1.4.2 METODOLÓGICA**

La técnica científica que sustenta este estudio es el enfoque hipotético-deductivo, que permite la construcción lógica y metódica del conocimiento mediante la comprobación de hipótesis. Podemos determinar claramente si existe una relación entre el estrés y el éxito laboral del personal de enfermería de urgencias mediante el uso de cifras. El objetivo de este estudio correlacional es encontrar y comprender la relación entre tres tipos de estrés (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) y el éxito laboral. Podemos garantizar la exactitud y fiabilidad de los datos recopilados mediante el uso de herramientas de medición reconocidas.

Debido a que puede proporcionar resultados cuantificables, la técnica de este estudio es importante para mejorar la salud y la productividad del personal de enfermería que trabaja en áreas de alta presión, como los departamentos de emergencia. Las investigaciones y prácticas

futuras podrían basarse en esta técnica para optimizar el rendimiento laboral y reducir el estrés del personal sanitario. Además, aborda con éxito el problema planteado.

### **1.4.3 PRÁCTICA**

Este proyecto es muy útil porque servirá como biblioteca de información de salud e informes de enfermedades. Con esta información, podremos analizar los signos de preocupación y cómo afectan el desempeño laboral del personal de enfermería. Además, la investigación identificará las causas fundamentales del estrés en el lugar de trabajo y proporcionará maneras concretas de aliviarlo, incluyendo capacitación en gestión del estrés, mejores condiciones laborales y programas de apoyo psicológico. Los niveles de estrés del personal de enfermería pueden gestionarse mejor mediante estas tácticas, lo que tendrá un efecto positivo en su salud y su capacidad de respuesta ante emergencias. Por lo tanto, el estudio no solo resuelve un problema acuciante, sino que también proporciona recursos útiles para mejorar la eficacia operativa y la calidad de la atención médica para los pacientes.

## **1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 TEMPORAL**

Estos datos se recopilarán desde junio de 2023 hasta febrero de 2024.

### **1.5.2 ESPACIAL**

El servicio de urgencias de una clínica de San Isidro, Lima, Perú, servirá como sitio de investigación para este estudio.

### **1.5.3 POBLACIÓN O UNIDAD DE ANÁLISIS**

Los proveedores de atención médica que trabajan en la sala de emergencias de una clínica de San Isidro serán el grupo objetivo de este estudio.

## CAPITULO II

### 1. MARCO TEORICO

#### A nivel internacional.

Brito et al. (21), en 2020, México, los investigadores se propusieron examinar el "Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería en Morelos, México" desde esta perspectiva. Esta investigación incluyó elementos de observación, descripción, correlación y análisis transversal. Este estudio analizó la fiabilidad y precisión de dos herramientas: la Escala de Estrés Percibido (PSS14) y una encuesta que solicita al personal de enfermería que califique las opiniones de sus jefes sobre su trabajo (COSCD). Participaron 118 enfermeras de Morelos, México. También se investigó la relación no lineal entre el estrés y el rendimiento laboral. Los resultados mostraron una cantidad moderada de preocupación y un buen éxito. Verificamos que los modelos estructurales fueran válidos observando sus índices de ajuste. Para PSS14, fueron 2.5 con un RMSEA de 0.03, un NNFI de 0.99 y un PNFI de 0.79; para COSCD, fueron 2.7 con un RMSEA de 0.09, un NNFI de 0.97 y un PNFI de 0.83. Hubo un buen acuerdo interno entre las medidas utilizadas ( $\pm = 0.80$  y  $\pm = 0.94$ ). Los resultados de un modelo de análisis de regresión de curva cuadrática también mostraron que había un vínculo curvo en forma de U entre la cantidad de estrés que sentían las personas y su desempeño ( $R^2 = 0,54$  y  $p < 0,05$ ).

Velásquez & Villavicencio (22), 2021 en un estudio realizado entre septiembre y octubre de 2016, El gobierno ecuatoriano quería determinar cómo el estrés afectaba la productividad del personal sanitario del Hospital Luis Gabriel Dávila de Tulcán. Además, pretendían analizar cómo los diferentes tipos de pacientes y servicios utilizados por el hospital se correlacionaban con el estrés. Expertos médicos de diversas áreas fueron los únicos que participaron en el estudio. Se representaron las siguientes especialidades: geriatría,

dermatología, ginecología, medicina interna, cirugía geriátrica, oftalmología y enfermería de cuidados intensivos. Con la excepción de un pequeño subgrupo de empleados del hospital, la investigación fue transversal, analítica y observacional. Se utilizaron tanto la escala de estrés PSS-10 como una escala de autopercepción del desempeño laboral. La PSS-10 es una medida de estrés de 10 ítems y cinco categorías que se correlaciona con eventos ocurridos en el trabajo durante los últimos 30 días. Tras la recopilación de datos, se utilizó el programa SPSS versión 23 para el análisis, mientras que Excel se empleó para la organización de los datos. De los 167 trabajadores de la salud encuestados, 120 (71,9 %) informaron experimentar algún grado de estrés. El hospital recibió el nombre de Luis Gabriel Dávila. De este grupo, 96 (57,5 %) mostraron signos de estrés leve, mientras que 24 (14,4 %) mostraron signos de estrés severo. Además, se observó una alta asociación entre ambas variables ( $p < 0,000$ ), ya que las personas con estrés laboral fueron ligeramente menos productivas. Finalmente, la autoevaluación del desempeño de los profesionales sanitarios se correlaciona con el estrés laboral, que afecta a personas de todas las edades y orígenes.

Dueña et al. (23), en 2020, investigadores ecuatorianos analizaron cómo los niveles de estrés del personal sanitario afectaban su productividad en el Hospital Natalia Huerta de Niemes. El estudio empleó un método deductivo y fue cuantitativo, descriptivo y correlacional. Se aplicaron dos encuestas a los 76 trabajadores del centro para conocer su estado emocional y su nivel de estrés. Según los resultados, factores como la baja remuneración, el alto estrés laboral, el reconocimiento insuficiente y la falta de motivación conducen a una menor productividad y rendimiento, lo que a su vez afecta la satisfacción del cliente. Se desarrolló un plan para reducir y evitar el estrés mediante la educación y la inspiración.

## **A nivel nacional**

Cruz (24), 2020 la Región Callao lima se ejecutó un estudio teniendo como objetivo “determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020”, se cuenta con un sistema cuantitativo, correlacional, transversal y no experimental. Los factores de estudio fueron examinados en una encuesta que incluyó un cuestionario de 50 preguntas. Se encuestó a un total de 134 enfermeras y 100 trabajadores. Según las estadísticas descriptivas, el 58% de los encuestados calificó su desempeño laboral como medio y el 56% calificó su estrés laboral como medio. Dado que el número Rho de Spearman es  $-0,128$  con una significancia (bilateral) de  $0,203$ , los resultados objetivos generales demuestran que la afirmación del investigador es falsa. Las teorías del investigador también fueron descartadas porque presentaban valores negativos de Rho de Spearman y significancia (bilateral) superiores a  $\alpha = 0,05$ . Esto explica el hallazgo de que no existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés y el éxito laboral del personal de enfermería en hospitales de la Región del Callao en 2020.

Becerra et al. (25), 2021 en la región de Ica formularon un estudio teniendo como objetivo “Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en personal de enfermería de Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro – Ica 2021”, un total de 47 enfermeras registradas participaron en la investigación descriptiva, cuantitativa y transversal completando un cuestionario de caracterización y dos cuestionarios de estrés y desempeño laboral, cada uno con quince preguntas. Se utilizaron métodos estadísticos como Rho de Spearman y estadísticas descriptivas para examinar los datos. Al final, estos fueron los detalles de población más comunes: Eran 68.1% graduados de enfermería y 31.9% técnicos de enfermería; 38.3% tenían entre 51 y 58 años; 72.3% eran mujeres; 55.3% estaban casados;

80.9% vivían en la zona costera; y 40.4% había trabajado durante más de 10 años. De todo el grupo, el 55.3% dijo estar bajo estrés leve, el 29.8% dijo estar bajo estrés y el 14.9% dijo estar bajo estrés grave. Por otro lado, el 51.1% dijo estar emocionalmente agotado a un nivel medio, el 42.6% dijo estar despersonalizado a un nivel bajo y el 48.9% dijo estar personalmente realizado a un nivel medio. El 44,7% de las veces, el desempeño laboral fue regular, el 38,3% de las veces fue excelente y el 17,0% de las veces fue malo. Dimensionalmente, el 57,4% de los casos tuvo productividad promedio, el 59,5% tuvo eficiencia promedio y el 42,6% tuvo eficiencia promedio en la tarea. El estrés y el rendimiento laboral se relacionaron ( $p=0,000$ ), y el cansancio mental y la felicidad personal se relacionaron ( $p=0,002$ ).

León et al. (26), la Red de Salud Contumazá realizó una investigación en 2020 titulada "Determinación de la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería de la Red de Salud Contumazá - 2020". En este estudio transversal no experimental, los investigadores buscaron describir y correlacionar variables. Los instrumentos utilizados, encuestas con escala Likert modificada, también fueron consistentes con esta hipótesis. En este caso, el valor Rho de Spearman fue de -0,925, y la escala de razón de Spearman indicó una conexión bastante positiva. Dado que el nivel de probabilidad es inferior a 0,05 ( $p = 0,000 < 0,05$ ), podemos aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Según la Red de Salud Contumazá - 2020, el nivel de estrés del personal de enfermería tiene un gran impacto en sus capacidades profesionales.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Estrés**

#### **2.2.1.1 Conceptualización de Estrés**

La palabra latina "stringere", que significa presionar, apretar u oprimir, es de donde proviene la palabra inglesa "estrés". Selye, médico y fisiólogo, fue uno de los primeros en adoptar el término "estrés" y su posterior expansión para abarcar todos los aspectos de la experiencia humana. La muerte resulta de la falta de estrés, mientras que la vida es un delicado equilibrio entre los extremos de eutres (alegría) y distress (angustia). (27)

El estrés, según autores como Lazarus y Folkman, se centra en las interconexiones entre las personas y su entorno. Para el individuo, parece algo que puede poner en peligro su vida. (28) Según el análisis de Gonzales y Landero de la teoría transaccional de Lazarus, el estrés puede ocurrir cuando las personas perciben una amenaza a su seguridad o cuando sus planes y expectativas se ven alterados. En tales casos, las personas tienden a involucrarse emocionalmente, lo que genera tensión y, finalmente, estrés. El número 29.

Por otro lado, según Cotrina, el estrés es un fenómeno importante que actúa como desencadenante y provoca una cascada de respuestas en una persona, algunas fisiológicas y otras psicológicas, lo que la hace susceptible al estrés. La situación actual de la persona es el factor determinante, ya que puede afectar sus síntomas de diversas maneras. El trabajo es una fuente común de estrés para muchas personas. Más concretamente, el miedo a lo desconocido, o miedo fóbico, es el más evidente en esta situación (30).

### **2.2.2 Estrés laboral**

Una persona experimenta estrés laboral cuando no puede cumplir con las expectativas y requisitos de su trabajo de una manera compatible con sus habilidades y conocimientos, según la Organización Mundial de la Salud. Al intentar manejar la tensión, pone a prueba su mente. Esto explica por qué, a pesar de las expectativas, los empleados modernos no perciben presión laboral. De hecho, los trabajadores pueden estar más conscientes y motivados cuando

están bajo una presión moderada, lo que mejora su rendimiento laboral. De hecho, el estrés suele desarrollarse cuando los niveles de presión son demasiado altos e inmanejables. (31)

Según la OMS y la OIT, existen varios factores que contribuyen al estrés laboral y al bajo rendimiento. Estos factores incluyen la naturaleza del trabajo en sí, la cantidad de trabajo, la velocidad de trabajo, el horario y el nivel de supervisión. La dinámica entre los trabajadores y la filosofía de la empresa son otros factores. Maslach y Jackson, entre otros, afirman que el estrés laboral es un conjunto de pensamientos y sentimientos negativos sobre el entorno local (es decir, todos los que nos rodean) que dificultan el desempeño de las tareas laborales. Este síndrome consta de tres componentes: cansancio mental, despersonalización y satisfacción personal. (33)

Si alguna vez se ha encontrado en una situación difícil en el trabajo, probablemente haya experimentado estrés laboral. Por ejemplo, la vida de alguien corre peligro si no puede gestionar adecuadamente el estrés que le causa ser objeto de atención. (34)

Una gran causa de estrés profesional es tener demasiadas tareas en el trabajo. Las enfermeras siempre están bajo presión para brindar una atención excelente a sus pacientes. Sin embargo, para evitar que la situación se vuelva estresante, también existen consideraciones éticas que requieren atención constante. (35)

### **2.2.3. Estrés laboral de enfermería en área crítica: Emergencia**

Es responsabilidad del gerente asegurarse de que el personal del servicio de urgencias reciba la capacitación básica para que pueda aprender. La enfermera debe mantener la calma para aprovechar al máximo los primeros segundos, cruciales para salvar vidas. (36)

En consecuencia, el enfermero/a del servicio de urgencias tiene una mayor responsabilidad en la atención al paciente y se beneficia de un mayor conocimiento y formación. Cada vez se espera más que el personal de enfermería no solo trate enfermedades graves; también es responsable de prevenir enfermedades y educar a los pacientes y sus familias sobre cómo tomar decisiones saludables. (37)

#### **2.2.4 Tipos de Estrés**

Hay dos resultados posibles cuando un organismo reacciona a algo externo a sí mismo: favorable o adversamente.

- **Estrés positivo:** Es el conjunto de tensiones esenciales que genera el peligro principal lo que nos permite alcanzar el nivel de rendimiento mental y físico que nos permite ser creativos y productivos. La felicidad, el progreso profesional o las buenas noticias pueden ser resultado de este estrés.
- **Estrés Negativo:** La situación se vuelve más desafiante o incluso peligrosa cuando nos enfrentamos a una escalada de exigencias. Primero, debemos encontrar la manera de solucionarlas. Nos arriesgamos a un desequilibrio de estrés negativo si no hacemos nada para solucionarlos. (38).

Las investigaciones han demostrado que cuando las personas responden al estrés, este puede tener consecuencias tanto beneficiosas como negativas para su bienestar. La tensión que soporta la persona provoca esto. Los efectos de una respuesta adversa en el bienestar emocional y físico pueden ser devastadores. Por otro lado, los siguientes comportamientos indican una respuesta favorable, lo que podría indicar que la adaptación se realizó con prontitud:

- **Eustrés:** Cuando una persona se encuentra bajo la máxima presión para mantener su motivación, creer en su capacidad para superar cualquier obstáculo y rendir al máximo en sus actividades diarias, se conoce como estrés positivo. De igual manera, participar en actividades estimulantes que sean a la vez autosuficientes y adaptables puede generar estrés positivo. (39).
- **Distrés:** Un estrés perjudicial como este puede causar daños permanentes al cuerpo. Debido a la presión que genera, el entorno mental y fisiológico puede cambiar, lo que a su vez puede causar un envejecimiento acelerado, un menor rendimiento y el desarrollo de los llamados trastornos psicosomáticos. Los problemas laborales, el aislamiento de familiares y amigos, y la pérdida del empleo son ejemplos de situaciones estresantes. (40).

### 2.2.5 Dimensiones del Estrés

Lo mismo ocurre con el estrés, que puede caracterizarse por tres aspectos:

- **El agotamiento emocional:** Su agotamiento laboral se acompaña de sentimientos de vergüenza y melancolía al aceptar la imposibilidad de brindar más asistencia a quienes necesitan atención médica. De la Gándara observa que el cansancio emocional equivale a una pérdida de energía por esta razón. Experimentan desgaste emocional al trabajar en entornos donde se les exige continuamente al límite. Como resultado, la persona puede experimentar agotamiento mental o físico. (41)

Algunos autores argumentan que los usuarios sufren lesiones físicas debido a la sobrecarga laboral, que es la causa principal del estrés laboral. En este punto, la reacción del cuerpo es seguir funcionando. La depresión y la ansiedad son síntomas físicos que

pueden surgir del estrés y la tensión del trabajo de enfermería, así como de otras obligaciones, como las relacionadas con la economía y la familia. (42)

- **Despersonalización o Cinismo:** Muestra falta de interés, desaprobación o compromiso emocional con el propio trabajo, independientemente de cuánto se aprecie o considere. Además, simboliza una postura protectora frente a las exigentes obligaciones del trabajo. (43)

Debido a su sensibilidad a la presión, su estado de ánimo puede cambiar y, a menudo, culpan a los demás cuando están enojados o frustrados. (44)

- **Realización personal:** Según Quevedo, se trata de una sensación multifacética de inadecuación profesional y personal en el trabajo, que abarca la brecha entre las expectativas poco razonables y la capacidad real para cumplirlas. (45).

Lo mismo ocurre con Maslach y Jackson, quienes señalan tres factores que contribuyen al agotamiento laboral:

- **Agotamiento emocional:** Son los sentimientos de agotamiento mental y físico que experimentan los empleados por la comunicación constante que ocurre en el trabajo.
- **Realización personal:** una visión pesimista de las propias capacidades como consecuencia de fracasos pasados, bajas aspiraciones para el futuro, falta de dirección en la vida profesional y ausentismo crónico.
- **Despersonalización:** Los trabajadores se vuelven más irritables, adquieren puntos de vista y comportamientos cínicos hacia los demás y se distancian de sus compañeros de trabajo y de las personas a las que sirven. (46).

### 2.3.1 Desempeño Laboral

### **2.3.1.1 Conceptualización de Desempeño Laboral**

Montejo argumenta que estos son los comportamientos de los empleados que están directamente vinculados a los objetivos de la organización y pueden evaluarse en función de las habilidades y la contribución de cada persona al negocio. Por otro lado, autores como Milkovich y Boudrem destacan que «las habilidades, necesidades y cualidades interactúan en el trabajo y en la organización, generando comportamientos que pueden cambiar y afectar los resultados de la institución». (48)

La cantidad y el nivel de trabajo que realiza una empresa o grupo se relacionan con el éxito laboral. Este modelo muestra que el éxito general de un empleado en el trabajo depende de su cumplimiento de las normas sociales y gubernamentales, su dedicación a su trabajo, su destreza en el mismo y su responsabilidad. (49)

El «desempeño laboral» describe cómo los empleados, ya sean académicos o técnicos de laboratorio, desempeñan sus funciones. En este contexto, el elemento ambiental es análogo a las interacciones humanas que se generan al cuidar la salud y la enfermedad de una comunidad. Por tanto, los elementos que establecen la importancia de los sistemas de salud están directamente relacionados con aquellos que rigen la eficiencia del lugar de trabajo. (50).

### **2.3.2 Importancia de la Evaluación del Desempeño Laboral**

Según autores como Chiavenato, las evaluaciones de desempeño pueden ayudar en muchas cosas: determinar si es necesaria la capacitación, encontrar problemas con los proyectos en el trabajo, determinar si un empleado tiene problemas personales que le impiden hacer un buen trabajo, tomar mejores decisiones, avanzar en la carrera profesional e implementar políticas de compensación modernas. (51)

Por esta razón, las evaluaciones de desempeño brindan mejoras tanto a la persona evaluada como a la persona evaluada. Los beneficios residen en comprender y valorar el potencial humano de cada trabajador, e identificar quiénes necesitan mejorar y quiénes deben ser promovidos o cambiados de puesto en función de su compromiso. Es importante destacar que mejoran las relaciones entre los trabajadores y estimulan la producción y la satisfacción de los empleados. Considerar las evaluaciones de desempeño como una herramienta de control y dictado es perder de vista el objetivo. En lugar de ser una herramienta de castigo, las evaluaciones podrían utilizarse para establecer objetivos profesionales más razonables y medir el nivel de dedicación de cada empleado a su trabajo. (52)

Pero la aportación del empleado en este punto es crucial. El refuerzo positivo, en forma de elogios, anima a los trabajadores a mantener su excelente trabajo con la esperanza de obtener futuros ascensos y otros beneficios. Una evaluación bien merecida motiva a los empleados a mejorar, ya que saben que sus esfuerzos están siendo observados y evaluados. Por otro lado, una evaluación podría ayudar a un trabajador no cualificado a descubrir fortalezas ocultas que lo impulsarán a progresar. (53)

### **2.3.3 Dimensiones del Desempeño Laboral**

Las siguientes dimensiones comprenden la herramienta que se utilizará para evitar que los pacientes se vayan:

- Capacidad cognitiva: En la década de 1950 surgieron las primeras menciones teóricas de las capacidades y habilidades cognitivas en el mundo anglosajón. (54).
- Desempeño: La idoneidad del trabajador se demuestra a través de su desempeño y comportamiento al realizar las actividades y tareas principales de su trabajo dentro del contexto único de su trabajo. (55).

- Actitud: Pacheco define la actitud como “un estado de preparación mental o neuronal, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directa o dinámica en la respuesta de un individuo a todos los objetos y situaciones con los que se relaciona”. Esto significa que, para las personas con discapacidad, la actitud es subjetiva y se basa en experiencias personales. (56).

Sin embargo, para medir el Inventario de Desempeño Laboral se pueden utilizar las siguientes dimensiones, tal como lo señala Zaldívar:

- **Dimensión Desarrollo profesional:** Mejorar las habilidades y los conocimientos propios en relación con uno mismo, las responsabilidades, el entorno y los objetivos profesionales puede ocurrir en diversas áreas de la vida profesional. En el contexto de la excelencia profesional, investigadora y gerencial, se refiere a cualquier esfuerzo conjunto para modificar las propias perspectivas, prácticas y conocimientos profesionales. (57)

El desarrollo profesional abarca más que la simple formación continua, como señalan Lalón et al. Una forma de verlo es como un esfuerzo deliberado por mejorarse a sí mismo en relación con los conocimientos, la actitud hacia el trabajo y la institución, al tiempo que se intenta satisfacer las demandas del desarrollo social e institucional en paralelo con el propio desarrollo personal. (58).

- **Dimensión Participación en la acción directiva:** Debemos comprometernos con un liderazgo laboral excelente, según Aris, ya que los gerentes serán los principales responsables del éxito o el fracaso de la Reforma. Por lo tanto, es evidente que el marco legal y la investigación organizacional han avanzado hacia una relativa

"profesionalización" de la función gerencial, esencial para el correcto funcionamiento de la gestión laboral. (59).

- **Dimensión relaciones interpersonales:** Según Montgomery, nuestra relación con nosotros mismos se define por un conjunto de habilidades que rigen nuestras conexiones interpersonales. Ser consciente de uno mismo, ser capaz de autorregularse y gestionar el estrés laboral son los tres componentes que la conforman. (60).
- **Dimensión Habilidades para el desempeño de funciones:** Aprender a organizar las operaciones de la institución es una de las primeras cosas que los profesionales deben hacer. El trabajador debe comprender a fondo las operaciones de la institución para que esta planificación sea relevante. Para desempeñar sus funciones al máximo, los trabajadores institucionales deben poseer ciertas actitudes, tácticas y habilidades. Cuando las habilidades se complementan, una combinación de ellas siempre es mejor que una sola. La organización, las características del instructor, la alineación curricular y la retroalimentación son los nueve pilares sobre los que se sustentan las habilidades críticas. Tener habilidades de profesionalización no es nuevo, pero cada vez es más importante para los profesionales de la educación. (61).

### **3.1. Teoría de Enfermería de Dorothea Elizabeth Orem.**

La biografía y la teoría de la privación del autocuidado, propuestas por Dorothea Elizabeth Orem, también se incluyen en la síntesis. Esta teoría se centra en los siguientes aspectos: persona, salud, enfermedad, entorno y práctica enfermera, con énfasis en el autocuidado como actividad. Es posible que esta idea sea la clave para los problemas de salud y atención más urgentes de la actualidad.

La cantidad y el nivel de trabajo que realiza una empresa o grupo se relacionan con el éxito laboral. Este modelo muestra que el éxito general de un empleado en el trabajo depende de su cumplimiento de las normas sociales y gubernamentales, su dedicación a su trabajo, su destreza en el mismo y su responsabilidad. Para comprender los aspectos relacionados con el autocuidado, este modelo establece una base teórica y define términos clave. Por lo tanto, se considera que debe aprobarse para impulsar y fortalecer la enfermería. Para que las personas enfermas se recuperen o se mantengan sanas, es fundamental educarlas sobre la importancia del autocuidado. Si bien las enfermeras pueden marcar la diferencia, el compromiso de cada persona con la salud y la felicidad se define por su conjunto único de acontecimientos vitales, normas culturales y comportamientos adquiridos, algunos de los cuales pueden modificarse y otros no. (62)

#### **4.1. Formulación de Hipótesis**

##### **4.1.1 Hipótesis General**

**Hi:** Existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una Clínica de San Isidro, Lima, durante el año 2024.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Área de Emergencia de una Clínica de San Isidro Lima, 2024.

##### **4.1.2. Hipótesis Específicas**

**Hi1:** Existe una relación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una clínica de San Isidro, Lima - 2024.

**Hi2:** Existe una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una clínica de San Isidro, Lima - 2024.

**Hi3:** Existe una relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una clínica de San Isidro, Lima - 2024.

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1 Método de la Investigación.**

En esta investigación se utilizará el enfoque hipotético-deductivo. Este enfoque consiste en un proceso que busca abordar diversas cuestiones planteadas por el método científico; esto requiere hipótesis aparentes, pero que, en realidad, carecen de certeza absoluta. En supuestos que predicen la solución a estos problemas, y vamos a especificar estructuras de hipótesis ordenadas jerárquicamente donde algunos son fundamentales, algunos son derivados y otros realiza una función auxiliar. Finalmente, también hay un ejemplo opuesto. Se puede utilizar para evaluar las hipótesis de los resultados obtenidos. (63)

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

Este estudio utilizará un enfoque cuantitativo, lo que significa que se basará en análisis numéricos, encuestas y sondeos para recopilar datos, o bien utilizará métodos informáticos para modificar conjuntos de datos estadísticos preexistentes. Se hará hincapié en medidas objetivas. El objetivo principal de la investigación cuantitativa es examinar datos numéricos para extraer conclusiones generales o explicar un suceso particular. (64)

#### **3.3 Tipo de investigación.**

Este estudio se centrará en la rama de las ciencias aplicadas que busca profundizar la comprensión humana mediante la aplicación práctica de la información recién adquirida a problemas del mundo real en el futuro cercano y mediano. Este tipo de investigación es sumamente beneficiosa. Cada vez se deriva más conocimiento de la investigación fundamental. Sin embargo, una economía diversificada y exitosa depende del desarrollo y la innovación en

el sector manufacturero. Esto sugiere que la investigación aplicada tiene un impacto indirecto en el crecimiento del empleo y la mejora de las condiciones de vida de las personas (65).

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

En esta investigación no se manipularán variables, ya que no es de naturaleza experimental. Se basa principalmente en observar y analizar las cosas tal como ocurren en su entorno natural. La base es todo aquello que no requiere la intervención del investigador, como clases, conceptos, variables, eventos, comunidades o circunstancias preexistentes. Por esta razón, se denomina "pos-examen". El facto (hechos y variables que ya han ocurrido) está vinculado al examen de las variables y sus conexiones.

Este tipo de investigación no condicionantes o incentivos a los que revela los temas de investigación. hay temas observados en su entorno natural y dependiendo de dónde esté el foco estudios, existen diferentes modelos en los que el investigador puede confiar. (66)

### **3.5 Población, muestra y muestreo.**

#### **Población**

Al extraer conclusiones o recopilar información sobre un grupo de factores, el término "población" se refiere a todos aquellos que comparten ciertos puntos en común (67). Treinta enfermeras del servicio de urgencias de una clínica de San Isidro de Lima serán los sujetos de este estudio. Utilizaré una muestra censal por ser pequeña y manejable, considerando aspectos como la ubicación, la hora del día y la accesibilidad de la población, y porque abarcará a toda la población.

#### **Criterio de Inclusión.**

- Enfermeras con experiencia laboral de al menos seis meses;
- Enfermeras que firmen un consentimiento informado y acepten participar voluntariamente en la investigación.
- Enfermeras que trabajen en urgencias.

**Criterio de exclusión.**

- Enfermeras que no firman el documento que solicita el consentimiento informado.
- Enfermeras que no trabajan en urgencias.
- Enfermeras que han trabajado en urgencias durante menos de seis meses.

### 3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Estrés laboral del profesional de enfermería	Según la OMS, el estrés ocurre cuando un empleado intenta comprobar su capacidad de respuesta a la presión ignorando o minimizando las exigencias y expectativas laborales que superan sus capacidades. Por el contrario, el estrés suele desarrollarse ante una presión abrumadora e inmanejable. (39).	Existirá una correlación entre las dimensiones del estrés de los profesionales de enfermería y las variables que se alteran por las preguntas utilizadas para calcularlas.	Cansancio emocional	Agotamiento físico Fatiga mental	Ordinal	Bajo: 22 a 49
			Despersonalización	Trato impersonal Indiferencia laboral		Medio: 50 a 77
			Realización personal	Satisfacción profesional Autoeficacia laboral		Alto: 78 a 105
Desempeño laboral del profesional de enfermería	Son conductas o actos de los empleados que son pertinentes para el logro de los objetivos de la empresa y que pueden cuantificarse en términos de las capacidades de cada persona y su grado de contribución al negocio. (55).	El profesional de enfermería que labora en estas unidades de emergencia cumple una serie de expectativas que son medidos según las dimensiones e indicadores institucionales, con ciertas preguntas que mide el variable.	Desarrollo personal	Actualización continua Mejora competencias	Ordinal	Bajo: 40 a 93
			Participación en la gestión	Toma decisiones Liderazgo operativo		Medio: 94 a 146
			Relaciones interpersonales	Trabajo colaborativo Comunicación efectiva		Alto: 147 a 200
			Habilidades para la enseñanza	Orientación educativa Capacitación práctica		

### **3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos.**

#### **3.7.1. Técnica**

Este estudio empleará una encuesta para recopilar datos sobre ambas variables. Las técnicas de investigación son los métodos y procedimientos utilizados para examinar la relación entre dos variables. El efecto de una variable sobre otra, así como la naturaleza y dirección de cualquier relación entre ellas, puede comprenderse mejor mediante el uso de estos métodos.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

En Moyobamba, Perú, Fuentes (68) aplicará en 2022 una encuesta de 22 preguntas para recabar información sobre la variable estrés laboral, que engloba el cansancio emocional, la despersonalización y la satisfacción personal. Para determinar los valores finales de nunca: 1, casi nunca: 2, a veces: 3, casi siempre: 4 y siempre: 5, se utilizarán los siguientes criterios: alto: 82 a 110, medio: 52 a 81 y bajo: 22 a 51 puntos. 40 preguntas componen la variable desempeño laboral, utilizada en Perú por Fuentes (68) en Moyobamba en 2022. Las estimaciones para sus cuatro dimensiones (crecimiento profesional, compromiso de la dirección, conexiones interpersonales y habilidades docentes) son rara vez<sup>1</sup>, a veces<sup>3</sup>, casi siempre<sup>4</sup> y habitualmente<sup>5</sup>. Los valores altos van de 148 a 200, los valores medios de 94 a 147 y los valores bajos de 40 a 93 puntos.

#### **3.7.3 Validación.**

Considerando los requisitos de contenido, creatividad y estructura del instrumento, la variable de estrés utilizará la encuesta que Fuentes utilizó en Perú (2022). La evaluación de los expertos obtuvo 91 puntos, lo que se considera una puntuación excelente e indica la utilidad de la herramienta.

La encuesta de Fuentes de Perú (2022) se utilizará para la variable de desempeño laboral, considerando la originalidad, el contenido y la estructura de los instrumentos. El juicio de los expertos obtuvo 90 puntos, lo que se considera una puntuación excelente.

#### **3.7.4 Confiabilidad**

La variable de estrés que aplicó el trabajo de por Fuentes, en el (2022), emitió un Coeficiente Alpha de Cronbach de los 22 ítems, donde estadísticamente el resultado fue de 0.8873, lo que aplica como excelente.

El coeficiente Alfa de Cronbach de los 40 ítems utilizados en el trabajo de Fuentes en 2022 fue de 0,8819, el cual es estadísticamente significativo y considerado como bueno para la variable desempeño laboral.

### **3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos**

Para obtener resultados útiles del estudio, este método es necesario para garantizar que los datos recopilados sean fiables, veraces y correctos. La Oficina de Personal de la Clínica San Isidro recopilará los datos del estudio y los enviará al Comité de Ética. Para obtener la autorización, se solicitará la autorización del jefe de enfermería. Una vez que todo esté correcto, se utilizarán las herramientas previamente seleccionadas y verificadas para recopilar los datos. Una vez finalizada la recopilación de datos, se utilizará el programa SPSS versión 27 para realizar más investigaciones.

Para describir el grupo, utilizaremos estadísticas descriptivas como el rango y la desviación estándar, así como medidas de tendencia central como la media y la mediana. Ahora utilizaremos el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) para determinar la relación entre el estrés y el éxito laboral. Si desea comprobar una teoría, siga estos pasos: Comenzaremos

formulando la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alternativa ( $H_x$ ). A continuación, se elegirá un nivel de significancia de 0,05 o un nivel de confianza del 95 %. Después de eso, evaluaremos si las variables son realmente independientes calculando el valor estadístico utilizando la prueba de Spearman de SPSS. Crearemos una regla de decisión que use el valor crucial de rho para determinar si la hipótesis nula debe rechazarse o no. Finalmente, la comparación entre el valor crítico y el valor observado determinará si se acepta o rechaza  $H_0$ .

### **3.9 Aspectos éticos**

Las consideraciones éticas de un proyecto de investigación son esenciales para garantizar su integridad y calidad. Se debe respetar los derechos, la dignidad y las creencias de cada participante (69). Antes de otorgar su consentimiento libre, los pacientes deben estar completamente informados sobre los objetivos del estudio, los protocolos a seguir y los posibles riesgos (70). Garantizar la igualdad de todos y no discriminar de ninguna manera es un componente clave de la justicia (71). De acuerdo con el concepto de beneficencia, de relevancia universal para las ciencias de la salud, las enfermeras se aseguran de que los hallazgos del estudio sean útiles para quienes los utilizarán. En esta investigación se abordará el uso de mecanismos de afrontamiento mediante la identificación del estrés (72). Principio no maleficencia: considerando de los resultados de la investigación pueden beneficiar a la sociedad y minimizar los daños potenciales, donde se asegura los beneficios superen los riesgos en los profesionales de enfermería.





#### 4.2. Presupuesto

<b>CRACTERISTICAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO POR UNIDAD</b>	<b>PRECIO FINAL</b>
<b>Material</b>			
- Internet			300
- Fotocopias			2500
- USB	1	30.00	30
- Hojas bond A4	2 millar	30.00	60
- Material de escritorio			300
<b>Servicios</b>			
- PC-Computadora	200 horas	1.50	300
- Impresiones	2000	0.30	60
- Anillados	02 ejemplares	100	200
- Empastados	02 ejemplares	30.0	60
- Asesoría	1	1000	1000
<b>Pasajes</b>			
- Movilidad local			800
- Alimentación			600
		<b>TOTAL</b>	6,2100

## 5. REFERENCIAS

1. OMS. La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado” [Internet]. Medicos,Pacientes.com. 2019 [citado el 3 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.medicosypacientes.com/articulo/la-omsreconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
2. OPS. Día Mundial de la Salud Mental 2021 [Internet]. OPS. 2021 [citado el 3 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/campanas/diamundial-salud-mental-2021>
3. OPS. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades [Internet]. OPS. 2016 [citado el 3 de junio de 2023]. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)
4. De la Cruz SP, Cruz JC, Abellán MV. Estrés laboral en profesionales de Enfermería de un hospital de tercer nivel. enfermeria21 [Internet]. 2016 [citado el 3 de junio de 2023];3(2019):1–6. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80892/estres-laboralen-profesionales-de-enfermeria-de-un-hospital-de-tercer-nivel>
5. Vista de Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo [Internet]. Revistas.um.es. [citado el 18 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/277251/226341>
6. Agencias R. Ocho de cada diez enfermeros sufre estrés y la mitad dicen estar “quemados” [Internet]. RTVE.es. 2017 [citado el 3 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.rtve.es/noticias/20171120/ocho-cada-diez-enfermeros-sufreestres-mitad-dicen-estar-quemados/1637028.shtml>
7. Yuan L, Yumeng C, Chunfen Z, Jinbo F. Analyzing the Impact of Practice Environment on Nurse Burnout Using Conventional and Multilevel Logistic Regression Models. Workplace Health Saf [Internet]. 2020;68(7):1–12 [citado el 3 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31983290>
8. Leticia Cortaza Ramírez, Torres MDF. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. Enfermeria21 [Internet]. 2014 [citado el 3 de junio de 2023];4(2014):1–100. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-enenfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/>
9. Sánchez Pedraza YP, Fernández Estela RM. Universidad nacional Pedro Ruíz Gallo facultad de enfermería unidad de posgrado tesis Nivel de estrés laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Santa María Cutervo -2018 para obtener el título de segunda especialidad profesional “área del cuidado profesional: especialista en centro quirúrgico investigadoras [Internet]. [Lambayeque-Perú]: citado el 3 de junio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9863/S%C3%>

[AlInchez\\_Pedraza\\_Yina\\_Paola\\_y\\_Fern%C3%A1ndez\\_Estela\\_Roxana\\_Mariluz.pdf?sequence=1&isAllowed=y.](#)

10. Obando Zegarra R, Arévalo-Ipanaqué JM, Aliaga Sánchez RA, Obando Zegarra M. Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid19. *Index Enferm* [Internet]. 2020 [citado el 3 de junio de 2023];29(4):225–9. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962020000300008](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000300008)
11. Quispe Condori D. “Influencia del nivel de estrés laboral sobre el clima organizacional en el personal asistencial” de la Red de Salud Islay - 2019 [Internet]. [Arequipa – Perú]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019 [citado el 3 de junio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/bitstreams/38f786e1-c37d-4eb8-8689-ed0609aa050a/download>
12. Morales Villagomez MG. “Nivel de estrés y su vínculo con el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de uci adulto del hospital de emergencias Villa El Salvador – 2018” [Internet]. [Lima, Perú]: UNAC; 2018 [citado el 3 de junio de 2023]. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3342/MORALE\\_S%20VILLAGOMEZ\\_TESIS2DA\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3342/MORALE_S%20VILLAGOMEZ_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Mejia CR, Chacon JI, Enamorado Leiva OM, Garnica LR, Chacón Pedraza SA, García Espinosa YA. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de 24 seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo* [Internet]. 2019 [citado el 3 de junio de 2023];28(2019):1–8. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
14. Ochante Palomino FDM, Beatriz PAS, Tello Salés MJ. ESTRÉS LABORAL DE LA ENFERMERA Y LA CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDO POR EL FAMILIAR EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA EN UN HOSPITAL NACIONAL. LIMA 2017-2018 [Internet]. [LIMA – PERÚ]: universidad peruana cayetana heredia; 2018 [citado el 4 de junio de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4369/Estres\\_OchantePalomino\\_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4369/Estres_OchantePalomino_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Carrillo García C, Ríos Rísquez MI, Escudero-Fernández L, Martínez-Roche ME. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enferm Glob* [Internet]. 2018;17(2):1–11. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/1695-6141-eg-17-50-304.pdf>

16. José Félix Brito Ortiz et al. “Estrés percibido y desempeño laboral en enfermeras: un análisis estructural” 2021 México disponible en : <file:///C:/Users/User/Downloads/EstrsyDesempeo.pdf>
17. Becerra Canales “Estrés y Desempeño Laboral en el Personal de Enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital Santa María del Socorro - ICA 2021” Universidad Autónoma de Ica disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1373>
18. León Florián Nivel de estrés y su relación en el desempeño laboral del personal de enfermería en la Red de Salud Contumazá – 2020 Universidad cesar vallejo DISPONIBLE EN: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55426>
19. Domínguez R., Guerrero G., Domínguez J. Influencia del estrés en el rendimiento académico de un grupo de estudiantes universitarios. Rev. Educación y Ciencia [Revista en línea]. México 2015 [Acceso 10 setiembre 2020];4(43),31-40. Disponible en: <http://educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/article/view/313>
20. Vera M. “La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos”. México D.F.: trillas; 2003. [Online]; 2003 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: [http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm#:~:text=Lazarus%20y%20Folkman%20\(1986\)%20definen,en%20peligro%20su%20bienestar%20personal.](http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm#:~:text=Lazarus%20y%20Folkman%20(1986)%20definen,en%20peligro%20su%20bienestar%20personal.)
21. Gonzales M., Landero R. Síntomas psicómicos y teoría transaccional del estrés. Ansiedad y estrés. [Online]; 2006 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <http://www.monicagonzalez.com/2006%20teoria%20transaccional%20sx.pdf>.
22. Gonzales M., Landero R. Síntomas psicomaticos y teoría transaccional del estrés. Ansiedad y estrés. [Online]; 2006 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://www.monicagonzalez.com/2006%20teoria%20transaccional%20sx.pdf>.
23. OMS. Manual: “La organización del trabajo y el estrés”. Serie protección de salud de los trabajadores. N° 3. Editoriales OMS. Ginebra, Suiza. [Acceso 09 de enero de 2021]. Disponible en: <http://www.who.int/occupationalhealth/publications/estrés/es>.
24. Instituto Nacional De Salud Pública (INSP). Los riesgos del estrés laboral para la salud [Revista en internet] 2020 [Acceso 18 de junio 2022]; México. Disponible en: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
25. Bernaldo M., Labrador F. Evaluación del estrés laboral y Burnout en los servicios de urgencia extrahospitalaria. [Online]; 2007 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/337/33717060005.pdf>.

26. DHHS (NIOSH) publicación N° 99-101. El estrés en el trabajo. España. [Online]; 1999 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: [https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101\\_sp/default.html](https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/default.html).
27. Lepidou M., kadda O., Argyriou G., Nestor A., Marvaki K., Hassioti G., Nanas S. Ethical dilemmas as a source of stress among doctors and nurses in the intensive care unit. Rev Nosileftiki [Revista en Línea]; 2012[citado 10 setiembre 2020]; 51 (2): 187-194. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>
28. Gren E. Enfermería en la unidad de urgencias. Guía para la atención integral de paciente. México DF editorial Limusa. A 1991. Diccionario Enciclopédico Larousse: Editorial océano; [Online]; 2005 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823/155>.
29. Angeldonis E. Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia. Hospital II-2 Sullana. julio - diciembre 2015. En Universidad San Pedro [tesis para especialista en enfermería en cuidado enfermero en emergencias y desastres]. Disponible en: [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12345/Tesis\\_5894\\_3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12345/Tesis_5894_3.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
30. Naranjo M. Rev. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Una Revisión Teórica Sobre El Estrés y algunos Aspectos Relevantes de este en el Ámbito Educativo. vol. 33, núm. 2, 2009, pp. 171-190 Universidad de Costa Rica. Disponible en: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/7264/Elva%20FUENTE%20CUBAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
31. Cano Morales BM. Factores de Estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital Nacional de Huehuetenango Jorge Vides Molina. Guatemala, año 2015. Tesis. Guatemala: Universidad Rafael Landívar; 2015
32. Vargas Sánchez EN. Factores sociolaborales y Nivel de estrés en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Trujillo entre los meses de marzo-mayo del año 2010. Tesis. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2012.
33. Abreu F. Síndrome de Agotamiento Emocional en profesionales de la unidad de cuidados intensivos. Volumen 11 N° 4. Venezuela, [Online]; 2011 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/904/90421972006.pdf>

34. Montoya P., Moreno S. Relación entre síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y engagement Psicología.
35. Moreno B., Rodríguez R., Escobar E. La evaluación del Burnout profesional factorialización del MBI –GS. Un análisis preliminar. Madrid. 2001. [Online]; 2006 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <http://www.integraorg.com/wpcontent/docs/La%20Evaluacion%20del%20Burnout%20Profesional.pdf>.
36. Montoya P., Moreno S. Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement Psicología desde el Caribe, Colombia, [Online]; 2012 [citado 10 setiembre 2020] Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/213/21323171011.pdf>.
37. Mamani A., Obando R., Uribe A., Vivanco M. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. Perú. [Online]; 2007 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543>
38. Aguirre-Mas, C., Gallo, A., Ibarra, A., & Sánchez-García, J. C. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248. <https://doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>
39. Montejo A. Evaluación del desempeño laboral, Tabasco. [Online]; 2009 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <http://148.204.210.204/revistaupiicsa/50-51/50-51-2.pdf>.
40. Revista Negotium Ciencias Gerenciales. [Online]; 2008 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <file:///C:/Users/user/Downloads/DialnetClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-2573481.pdf>.
41. Barlow, J. (2020). “Gestión del Estrés”. Barcelona, Ed. Gestión 2000 S.A Segunda edición en lengua castellana
42. Espinoza A, Gilbert A. y Oria M. El desempeño de los profesionales de Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*. [Revista en internet] 2016 [Acceso 26 de marzo 2021]; 32(1): 87-97. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n1/enf10116.pdf>
43. Sánchez J, y Calderón V. Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento & Gestión*, [revista en internet] 2012 [Acceso el 23 de abril 2021]; (32): 54-82. Disponible en:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S165762762012000100004&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S165762762012000100004&lng=en&tlng=es).

44. Chiavenato A. (2002) Gestión del Talento Humano. [internet] Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill. Pag.236
45. Lavid, J. y Vera, W. Clima organizacional y desempeño laboral de la agencia sur de Guayaquil Arca Ecuador S.A. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana [Revista en Internet] 2017 [Acceso 20 de mayo de 2022]; disponible en: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-arca-ecuador.html>
46. Capilla M. Habilidades cognitivas y aprendizaje significativo de la adición y sustracción de fracciones comunes. Cuadernos de Investigación Educativa [Internet]. 2016 [Acceso 10 de setiembre del 2021];7(2):49-62. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=443649571004>
47. Pérez J., Merino M. definición de desempeño laboral. [Online]; 2017 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://definicion.de/desempeno/>
48. Pacheco F. Actitudes. Eúphoros, [Online]; 2002 [citado 10 setiembre 2020]. Disponible en: <https://dialnet.uniroja.es/ejemplar/111456>.
49. Zaldívar, P (2011). Diseño del trabajo de investigación. Separata, UCV. Escuela de Postgrado.
50. Lalón, L. y Concha, E. (2015) Estrés en el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito, Tesis. Universidad de Chimborazo. Ecuador
51. Arís, N. (2014). "El Síndrome de Burnout en los docentes de educación infantil y primaria de la zona del Vallès occidental". Tesis Doctoral. Departamento de Educación. Universitat Internacional de Catalunya (UIC) Barcelona, Cataluña – España.
52. Montgomery, W. (2002). Asertividad, autoestima y solución de conflictos interpersonales. Segunda edición. Perú: Editorial Gago.
53. Gutiérrez, P. (2006). Calidad Total y Productividad. (Segunda edición). Editorial McGraw Hill.
54. Dr.C. Ydalsys Naranjo Hernández et.al. (2017). La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem disponible: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212017000300009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000300009)

55. GIANELLA, Alicia E. (1995) Introducción a la Epistemología y a la Metodología de la Ciencia. Editorial Universidad Nacional de La Plata <https://miel.unlam.edu.ar/data/contenido/2403-B/El-Metodo-Hipotetico-Deductivo2.pdf>
56. Arteaga By Gabriel (2020) Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades disponible: [https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/#google\\_vignette](https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/#google_vignette)
57. Lozada José (2014) investigación Aplicada Definición, Propiedad Intelectual e Industria Ciencia América: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
58. Dzul Escamilla Marisela() Aplicación Básica de los Métodos Científicos “DISEÑO NO EXPERIMENTAL” Universidad Autónoma De la Universidad de Hidalgo [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)
59. Rivas Yolijose (2022) Población y muestra: definición y diferencias disponibles <https://www.matemente.com/poblacion-y-muestra/>
60. Fuentes Cubas E. Estrés y desempeño laboral en el profesional de enfermería del hospital II-1 Moyobamba, 2021. repositoriouneedupe [Internet]. 2022 Feb 2 [cited 2023 Sep 27]; Available from: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/7264>
61. Salud vital. ¿Qué son los aspectos éticos en una investigación cuantitativa? – Salud Mental | Centro Médico [Internet]. 2023 [cited 2023 Sep 27]. Available from: <https://www.saludvital.cl/preguntas/que-son-los-aspectos-eticos-en-una-investigacion-cuantitativa/>
62. Ibero. El comportamiento ético del investigador: ¿cómo debe ser? [Internet]. IBERO Posgrados | Blog. 2020. Available from: <https://blog.posgrados.ibero.mx/comportamiento-etico-del-investigador/>
63. Canimas Brugué J, Tomàs A. Guía de los aspectos éticos a valorar de los proyectos de investigación con personas o con datos personales [Internet]. 2021 [cited 2023 Sep 27] p. 1. Available from: [https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/21055/Guia\\_aspectos\\_eticos\\_cast.pdf?sequence=1](https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/21055/Guia_aspectos_eticos_cast.pdf?sequence=1)
64. Ortega C. Ética en la investigación: Importancia y mejores prácticas [Internet]. QuestionPro. 2023. Available from: <https://www.questionpro.com/blog/es/etica-en-la-investigacion/>

**6. ANEXO**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo el estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una clínica de San Isidro 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b> a) ¿Como la dimensión agotamiento emocional del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una Clínica de San Isidro Lima, 2024?</p> <p>b) ¿Como la dimensión despersionalización del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una Clínica de San Isidro Lima, 2024?</p> <p>c) ¿Como la dimensión realización personal del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una Clínica de San Isidro Lima, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar como el estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una Clínica de San Isidro Lima, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> a) Identificar como la dimensión agotamiento emocional del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una Clínica de San Isidro Lima, 2024.</p> <p>b) Identificar como la dimensión despersionalización del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una Clínica de San Isidro Lima, 2024.</p> <p>c) Identificar como la dimensión realización personal del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una Clínica de San Isidro Lima, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una clínica de San Isidro, Lima - 2024. <b>Ho:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una clínica de San Isidro, Lima - 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>Hi1:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión agotamiento emocional del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una Clínica de San Isidro Lima, 2024. <b>Hi2:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión despersionalización del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una Clínica de San Isidro Lima, 2024. <b>Hi3:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión realización personal del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una Clínica de San Isidro Lima, 2024.</p>	<p><b>Variable 1</b> Estrés laboral <b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio emocional</li> <li>• Despersionalización</li> <li>• Realización personal</li> </ul> <p><b>Variable 2</b> Desempeño laboral <b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• Participación en la gestión</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Habilidades para la enseñanza</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Método y diseño de investigación:</b> Hipotético deductivo, no experimental, descriptivo, correlacional y corte transversal.</p> <p><b>Población Muestra:</b> Profesional de enfermería que labora en el área de emergencia de una clínica en san Isidro. La muestra es intencional por convivencia de 30 enfermeras.</p>

## INSTRUMENTO

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

**Indicaciones:** Marque una casilla con una X la respuesta que consideré más convincente.

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Cansancio emocional</b>						
1	Me siento emocionalmente agotado por mi labor					
2	Me siento cansado al final de la jornada de laboral					
3	Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar					
4	Trabajar jornadas de 12 horas con atendiendo muchos pacientes me agota					
5	Me siento "quemado" por mi trabajo					
6	En algunos turnos siento frustración					
7	Creo que trabajo demasiado.					
8	Trabajar directamente con pacientes es estresante					
9	Me siento fatigado.					
<b>Dimensión 2: Despersonalización</b>						
10	Mi trato hacia algunos pacientes es impersonal.					
11	Me he vuelto más insensible con los demás desde que ejerzo mi profesión.					
12	Me siento preocupada pues la labor que realiza me insensibiliza.					
13	Me despreocupa la situación de mis pacientes					
14	Percibo que los pacientes piensan que soy responsable de su mejoría					
<b>Dimensión 3: Realización Personal</b>						
15	Tengo empatía con los sentimientos de mis pacientes					
16	Considero que mi trato está acorde a las necesidades de cada paciente.					
17	Mi labor es influyente en la vida de los usuarios y mis compañeros de labor					
18	Me siento muy activa.					

<b>19</b>	Me es fácil crear una atmósfera de relajación para mis pacientes					
<b>20</b>	Al final de la jornada me siento satisfecha con la labor realizada con mis pacientes					
<b>21</b>	Hasta la fecha estoy alcanzando las metas propuestas tanto profesional como personalmente					
<b>22</b>	Asumo responsabilidad y empatía ante los problemas que se presentan en mi labor diaria					

## VARIABLE DE DESEMPEÑO LABORAL

**Indicaciones:** Marque una casilla con una X la respuesta que considere más convincente.

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Desarrollo profesional</b>						
1	Contribuyo para que el trabajo en el servicio sea óptimo					
2	Considero el potencial de mis compañeros para realizar el trabajo					
3	Identifico los saberes previos de mis colegas.					
4	Realizo análisis crítico de manera coherente					
5	Suelo compartir mis experiencias profesionales con mis colegas.					
6	Me he trazado metas para mejorar profesional y personalmente.					
7	Reconozco y considero las ideas buenas de mis colegas para mejorar nuestro trabajo					
8	Planteo la realización de trabajos académicos, así como la mejora actitudinal en el servicio					
9	Participo en las actividades académicas de la institución.					
10	Me preocupo por capacitarme y mantener mis conocimientos actualizados.					
<b>Dimensión 2: Participación en la gestión</b>						
11	Identifico los riesgos antes de tomar alguna decisión que involucre a la institución.					
12	Admito mis errores en el desarrollo de mis funciones					
13	Asumo con responsabilidad las consecuencias de las acciones y decisiones					
14	Los objetivos institucionales son prioritarios en mi labor diaria					
15	Pongo en práctica los acuerdos del servicio					
16	Tomo decisiones que conllevan gran dificultad en la institución					
17	Tengo experiencia y capacidad en el manejo de temas de gran complejidad					
18	Considero efectivas mis habilidades comunicativas					
19	Tengo claro los objetivos institucionales					
20	Acepto los cambios propuestos que estén acordes a los objetivos institucionales					
<b>Dimensión 3: Relaciones interpersonales</b>						
21	Comparto mis ideas y opiniones acerca de visión de la institución					
22	Mantengo buenas relaciones interpersonales					
23	Participé activamente en las actividades institucionales					
24	Mis acciones favorecen a la comunicación con mis colegas					

25	En el servicio se respira un buen clima laboral					
26	Considero que tengo condiciones socio afectivas que facilitan el liderazgo					
27	Me siento motivado a participar en las actividades institucionales					
28	Promuevo el ambiente de colaboración y compromiso con la institución.					
29	Promuevo espacios de diálogo profesional con los directivos de la institución.					

### **Anexo 3. Formato de consentimiento informado**

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Wilmer Alexander, Dávila Peña,

Título : “Estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una clínica de San Isidro 2023”

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener”, El propósito de este estudio es: “Identificar como la dimensión agotamiento emocional del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia de una Clínica de San Isidro Lima, 2023”

permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

#### **Procedimientos:**

Desea usted participar en este estudio, deberá realizar los siguientes pasos:

- Firmar el consentimiento informado
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Leer detenidamente el documento y participar voluntariamente

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregaran a Usted de forma personalizada y respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Beneficios:** Usted se beneficiará al conocer los resultados obtenidos en esta investigación por los medios más adecuados (de forma personal o grupal) ya que le ser de gran utilidad durante el ejercicio profesional.

#### **Confidencialidad:**

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

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá llenar el cuestionario.

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

#### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

#### **Derechos del participante:**

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio Wilmer Alexander, Dávila Peña. Puede comunicarse al 928726112 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M.

Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

### **CONSENTIMIENTO**

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

-----

**Participante**

**Nombres:**

**DNI:**

-----

**Investigador**

**Nombres:**

**DNI:**

## ● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>Universidad Wiener on 2024-09-28</b> Submitted works	5%
2	<b>Universidad Wiener on 2024-09-28</b> Submitted works	2%
3	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
4	<b>uwiener on 2023-09-24</b> Submitted works	1%
5	<b>Submitted on 1687388507420</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2023-10-16</b> Submitted works	<1%
7	<b>Universidad Wiener on 2024-09-28</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Wiener on 2025-04-12</b> Submitted works	<1%