



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Trabajo Académico

Nivel de estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de Salud de Lima - 2024

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

Presentado por:

Autora: Bustinza Limaylla, Susana Susi


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0162-3918>

Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 27/09/2024

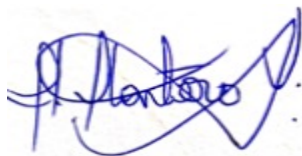
Yo, Susana Susi Bustinza Limaylla egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“Nivel de estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de Salud de Lima - 2024”** Asesorado por el docente: **Mg. Marcos Antonio Montoro Valdivia** DNI: 09542548 , ORCID tiene <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888> un índice de similitudde (20%) veinte con código OID: oid:14912:388542721 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 Susana Susi Bustinza Limaylla
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI: 44065379



.....
 Firma
Mg. Marcos Antonio Montoro Valdivia
 Nombres y apellidos del Asesor DNI: 09542548

Lima, 27 de septiembre de 2024

Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del
servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de Salud de Lima-
2024

Línea de Investigación General
Salud y Bienestar

Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio
Código ORCID N.º0000-0002-6982-7888

Dedicatoria

Hoy quiero expresar mi gratitud infinita a Dios y a mi amada familia, por ser mi roca, mi inspiración y mi más grande bendición. Juntos, hemos enfrentado desafíos y celebradas alegrías, y sé que mientras estemos unidos, no habrá obstáculo que no podamos superar. Que la luz divina nos guía siempre y que nuestro amor y unidad perduren por siempre.

Agradecimiento

Gracias a mi querida familia, no tengo palabras suficientes para agradecer todo lo que han hecho por mí. Han estado a mi lado en cada paso. Su amor y unidad han sido el pilar que me sostiene en los momentos difíciles y la fuente de mis mayores alegrías. Me siento bendecido/a de tenerlos en mi vida.

JURADO

Presidente : Dr. Jose Gregorio Molina Torres
Secretario : Mg. Alexander Abel Quispe Casanova
Vocal : Dra. Efigenia Celeste Valentin Santos

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
1. PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2.2. Problemas específicos	4
1.2. Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.3. Justificación de la investigación	5
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológica	6
1.4.3 Práctica	6
1.4. Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1 Temporal	6
1.5.2 Espacial	6

1.5.3 Población o unidad de análisis	7
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Formulación de hipótesis.....	19
2.3.1 Hipótesis general	19
2.3.2 Hipótesis específicas	20
3. METODOLOGÍA	22
3.1. Método de la investigación	22
3.2. Enfoque de la investigación.....	22
3.3. Tipo de investigación	22
3.4. Diseño de la investigación.....	22
3.5. Población, muestra y muestreo	23
3.6. Variables y operacionalización	24
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.7.1 Técnica	26
3.7.2 Descripción de instrumentos.....	26
3.7.3 Validación	27
3.7.4 Confiabilidad.....	27
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	28

3.9. Aspectos éticos	28
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	30
4.1. Cronograma de actividades	30
4.2. Presupuesto	31
5. REFERENCIAS	32
ANEXOS	42
Anexo 1. Matriz de consistencia	43
Anexo 2. Instrumentos	45
Anexo 3. Formato de consentimiento informado	49
Anexo 4. Informe de originalidad	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

Introducción: Es bien sabido que, dada la naturaleza de su trabajo, los profesionales de enfermería están constantemente en contacto con múltiples pacientes a quienes deben ayudar a enfrentar sus miedos, ansiedades y preocupaciones, así como apoyar a sus familias. **Objetivo:** “Determinar cómo el nivel de estrés se relaciona con el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima en el año 2024”. **Metodología:** Se utilizará un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y con un diseño no experimental, la población está compuesta por 150 licenciados de enfermería de ambos sexos que trabajan en el servicio de Emergencias de un hospital ubicado en el distrito de Villa El Salvador. Se empleará la encuesta para evaluar el nivel de estrés laboral a través del Inventario de Burnout de Maslach adaptado y validado al castellano por los investigadores peruanos Oyola A. y colaboradores en el año 2023 y para evaluar el desempeño laboral se empleó un cuestionario aplicado por Cubas en el año 2018 en el contexto peruano, para el análisis de los resultados se procederá a crear la base de datos utilizando la hoja de cálculo Excel. Para llevar a cabo el análisis descriptivo, se empleará el software estadístico SPSS versión 26. Para contrastar las hipótesis planteadas, se utilizará la prueba de Rho de Spearman.

Palabras claves: estrés, desempeño laboral, enfermería, burnout, emergencia.

ABSTRACT

Introduction: It is well known that, given the nature of their work, nursing professionals are constantly in contact with multiple patients whom they must help face their fears, anxieties and concerns, as well as support their families. **Objective:** “To determine how the level of stress is related to the work performance of the nursing staff of the emergency department of a Ministry of Health Hospital in Lima in the year 2024”. **Methodology:** A quantitative approach will be used, applied and with a non-experimental design. The population is composed of 150 nursing graduates of both sexes who work in the Emergency Department of a hospital located in the district of Villa El Salvador. The survey will be used to evaluate the level of work stress through the Maslach Burnout Inventory adapted and validated to Spanish by the Peruvian researchers Oyola A. and collaborators in the year 2023 and to evaluate work performance a questionnaire applied by Cubas in the year 2018 in the Peruvian context was used, for the analysis of the results we will proceed to create the database using the Excel spreadsheet. To carry out the descriptive analysis, the SPSS version 26 statistical software will be used. To contrast the hypotheses proposed, the Spearman's Rho test will be used.

Key words: stress, job performance, nursing, burnout, emergency.

1. PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente, las profesiones en el sector de la salud, especialmente la enfermería, son consideradas de las más estresantes a nivel global, posiblemente debido al aumento en la carga laboral actual. Por la naturaleza de su labor, los enfermeros interactúan continuamente con numerosos pacientes, ayudándolos a manejar sus miedos y ansiedades, y brindando apoyo a sus familias. Su papel esencial en ofrecer atención y consuelo a quienes lo necesitan hace que su trabajo sea extremadamente exigente y emocionalmente desafiante (1).

El aumento del estrés en los enfermeros, especialmente en el área de emergencias, se debe a varios factores como la alta cantidad de pacientes y la falta de suministros médicos, lo que puede perjudicar su desempeño y la calidad de la atención. El estrés laboral se ha convertido en un desafío principal para los trabajadores de la salud, afectando significativamente el funcionamiento óptimo de las instituciones sanitarias (1,2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que, a partir de 2021, la depresión relacionada con el estrés será la segunda causa más común de enfermedad, después de otras enfermedades de larga duración que pueden causar muertes prematuras. Esta propuesta enfatiza la importancia de abordar el estrés como un importante problema de salud y bienestar (3).

En un estudio realizado en España se señaló que un 48.6% de los factores de estrés a los que se enfrentan las enfermeras diariamente se derivan de la sobrecarga laboral ocasionada por tareas ajenas a sus funciones y la falta de tiempo disponible para brindar apoyo emocional adecuado a los pacientes. Cabe destacar que el Consejo Internacional de Enfermería (CIEI) resaltó en su informe que "el estrés en el ámbito sanitario no sólo proviene de las obligaciones propias de

cada puesto, sino también de otros elementos en el entorno laboral que en ocasiones resultan aún más agotadores". El estudio arrojó datos alarmantes sobre cómo el exceso de presiones puede pasar factura a quienes se encuentran en primera línea de la asistencia sanitaria (4).

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), las causas principales de estrés laboral están ligadas a riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo y el entorno laboral, afectando la salud, el desempeño y la satisfacción laboral. Los efectos varían entre individuos e incluyen problemas de comportamiento como abuso de sustancias y trastornos del sueño. Además, puede debilitar el sistema inmunológico, aumentando la vulnerabilidad a enfermedades. Es esencial promover un ambiente laboral saludable y establecer estrategias de prevención y apoyo para mitigar estos riesgos y proteger la salud de los trabajadores (5).

En México, se registra el mayor porcentaje de estrés laboral a nivel mundial (75%), seguido por China (73%) y Estados Unidos (59%). Esto refleja la manifestación física y emocional del estrés debido a la carga laboral. Urge que tanto empleados como responsables de políticas públicas implementen medidas para abordar y reducir el estrés laboral, promoviendo el bienestar integral y mejorando la productividad y el ambiente de trabajo (6).

En Costa Rica, según un informe del Ministerio de Trabajo, las personas experimentan cierto nivel de estrés en el trabajo para mantener el estado de alerta mental, pero por lo tanto las exigencias excesivas pueden ser perjudiciales, con énfasis en eliminar el estrés para encontrar el equilibrio, la salud y el bienestar (7).

Asimismo, en el Perú, el Ministerio de Salud (Minsa) reporta que el 52,2% de los residentes en el área metropolitana de Lima experimentan estrés de moderado a severo, principalmente debido al Covid-19 y su impacto en la salud, las finanzas y la dinámica familiar. Las cifras

proviene de un estudio preliminar realizado por el Instituto Nacional de Salud Mental (INSM) del Minsa (8). Por otro lado, un estudio realizado por el Hospital de Lima arrojó que el 37.50% de las personas experimenta niveles altos de estrés, el 32.50% con niveles medios y el 30% con niveles bajos de desempeño laboral, el 37.50% con niveles altos de estrés, el 25% se encontraba en un nivel bajo, lo que indica una fuerte relación entre el estrés laboral de los familiares y el desempeño laboral (9).

Mientras tanto, en un estudio realizado en un hospital de Ica se reveló que el estrés se distribuyó a nivel moderado en 55.3%, nivel bajo en 29.8% y nivel alto en 14.9%. Asimismo, se presentó el agotamiento emocional entre las enfermeras con un nivel moderado en 51.1%, la despersonalización en 42.6% y la realización personal en 48.9%. En lo que se refiere al desempeño laboral, se presentó un regular desempeño con 44.7%, un buen desempeño con 38.3% y un deficiente desempeño con 17%. Esto hizo que la productividad laboral fuese regular con 57.4%, una eficiencia laboral regular con 59.5% y eficacia laboral regular con 42.6% (10).

El actual estudio a realizar en un hospital de Lima revela que los enfermeros del servicio de emergencia enfrentan situaciones estresantes constantes que afectan su desempeño laboral, con ausentismo, tardanzas, conflictos interpersonales y problemas de salud. Esto destaca la urgencia de implementar estrategias de gestión del estrés y brindar apoyo emocional y psicológico, garantizando así un ambiente de trabajo saludable para atender a los pacientes en el área de emergencias.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo el nivel de estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima en el año 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima?

¿Cómo se relaciona la dimensión realización personal con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima?

¿Cómo se relaciona la dimensión despersonalización con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima?

1.2. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo el nivel de estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar como se relaciona la dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.

Identificar cómo se relaciona la dimensión realización personal con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.

Identificar cómo se relaciona la dimensión despersonalización con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.

1.3. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Este importante proyecto de investigación busca determinar la compleja relación entre el elevado estrés y el difícil desempeño que enfrenta el agotado personal de enfermería en el agitado servicio de emergencias. Según la intrincada Teoría del Estrés y la problemática Adaptación de Enfermería de Ida Jean Orlando, se presenta un marco conceptual relevante para analizar cómo el laborioso estrés puede influenciar negativamente el trabajo de los profesionales de enfermería. Conforme a esta teoría, la enfermería requiere un proceso adaptativo continuo, donde los enfermos deben identificar y satisfacer eficazmente las necesidades de los pacientes. Sin embargo, cuando los profesionales de enfermería se enfrentan a altos niveles de tenso estrés derivados de factores como la agobiante sobrecarga, situaciones emocionalmente estresantes y la falta de recursos, puede ver afectada su habilidad para llevar a cabo adecuadamente el difícil proceso de enfermería.

1.4.2 Metodológica

La relevancia de la metodología en este análisis recae en la capacidad de responder a la interrogante acerca de si el nivel de estrés está relacionado con el desempeño de las enfermeras y enfermeros en la atención de emergencia desde un punto de vista cuantitativo. Además, los resultados de este proyecto serán útiles para futuras investigaciones sobre el nivel de estrés y el desempeño de quienes ejercen las labores de enfermería, puesto que, al ser un proyecto correlacional, asegura instrumentos confiables.

1.4.3 Práctica

En cuanto a la aplicación práctica, esta es de suma importancia ya que los resultados obtenidos pueden generar nuevas estrategias, sugerencias y acciones para mejorar en la gestión del estrés y en el desempeño laboral. Esto, a su vez, permitirá elevar la calidad de atención al usuario y optimizar los servicios de salud que, en consecuencia, se espera que el desempeño laboral se incremente y que la atención a los pacientes sea más eficiente y efectiva.

1.4. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La investigación se llevará a cabo en los meses de julio a diciembre del año 2024.

1.5.2 Espacial

El proyecto de investigación se realizará dentro de los servicios de emergencia que pertenecen a un hospital del Minsa, Lima-Perú.

1.5.3 Población o unidad de análisis

La población que se incluirá en el estudio serán los profesionales de enfermería que labora en el servicio de emergencia de un del Ministerio de salud de Lima-Perú.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel Internacional

Jadidi et al., (11), realizaron su estudio en el año 2024 en Irak con el propósito de "investigar la efectividad del manejo del estrés con el enfoque de investigación-acción sobre el estrés laboral del personal de urgencias prehospitalarias en Arak (Irán)". Este estudio utilizó una metodología correlacional mediante el método de acción participativa en 14 miembros del personal de emergencias prehospitalarias. Se utilizó el cuestionario de estrés laboral de Osipow y sesiones de manejo del estrés. Cuyos resultados encontrados señalan una disminución significativa en el puntaje total de estrés laboral, de 178,76 (21,33) a 135,62 (18,23) entre el antes y después de implementar el plan de acción ($P < 0.05$). Se concluyó que la terapia grupal de manejo del estrés reduce el estrés laboral del personal, por lo que se recomienda la capacitación en habilidades de manejo del estrés para mejorar la salud mental del personal de emergencias prehospitalarias.

Díaz et al., (12), realizaron un estudio durante el año 2022 en Ecuador con el principal objetivo de "contrastar el síndrome de Burnout con el desempeño laboral en el contexto del Covid-19", El estudio fue de tipo observacional, transversal y analítico en profesionales de salud del Hospital, participaron médicos, enfermeros y personal de apoyo con al menos tres años de contrato en la UCI. Se aplicó un instrumento adaptado para evaluar el desempeño laboral y la Escala de Maslach Burnout Inventory, el 53.8% de los participantes mostró una prevalencia media del síndrome de Burnout, con un 12.5% en riesgo potencial por otra parte, el 79% tenía bajo agotamiento emocional, el 64% presentaba despersonalización media y el 76% alta y media

realización personal. Además, el 88% mostró alto desempeño laboral, lo que permitió concluir con una correlación positiva entre Burnout y desempeño laboral.

Onofre L, (13), en el año 2019, realizaron un estudio en Quito- Ecuador cuyo propósito era “determinar el grado de asociación entre el Estrés laboral como variable independiente, y el Desempeño laboral como variable dependiente, y la influencia que existe entre ellas”. El estudio cuantitativo aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT y la OMS, y utilizó el Instrumento de Evaluación del Desempeño del Sector Público para medir el desempeño laboral. Los resultados mostraron que de los trabajadores el 47% tiene un bajo nivel de estrés, mientras que el 53% reporta niveles medios a altos. La evaluación del desempeño indicó calificaciones mayoritarias de muy bueno y satisfactorio. Se concluyó finalmente que el estrés laboral y el desempeño laboral del personal no se relacionan entre sí.

2.1.2. A nivel nacional

Gamarra y Arevalo, (14), durante el año 2023, llevó a cabo un estudio en Lima con el propósito de "determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Judas Tadeo, Lima - 2023", usando una metodología hipotético-deductiva, aplicada, cuantitativa, no experimental, correlacional y de corte transversal, se estudió a 80 participantes. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario Nursing Stress Scale (N.S.S) y la escala de desempeño laboral del MINSA. En sus resultados encontraron que un 52,5% presentaron un nivel de estrés regular, el 31,3% un nivel de estrés bajo y solo un 16,3% tienen un nivel de estrés alto. En relación con el desempeño laboral, un 51,2% mostró un desempeño en nivel regular, el 46,3% en un nivel alto y el 2,5% en un nivel deficiente. Se concluyó que existe

una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería, siendo esta relación moderadamente positiva.

Montenegro et al., (15), en el año 2023, llevaron a cabo un estudio en el departamento de San Martín con el propósito de "determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería del Hospital II Tarapoto - EsSalud en San Martín, Perú", su metodología fue básica, cuantitativa y descriptiva correlacional, sin implicar experimentación directa, y se basó en un muestreo intencional por conveniencia que incluyó a 150 participantes. Los instrumentos de encuesta utilizados mostraron una alta confiabilidad, con coeficientes Alfa de Cronbach de 0.902 y 0.760, respectivamente. Los hallazgos revelaron una relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento en el trabajo, evidenciada por un p-valor = 0.000. En última instancia, se concluyó que cualquier esfuerzo dirigido a reducir el estrés entre los colaboradores tendrá un efecto positivo en su desempeño laboral.

Zamora, (16), llevó a cabo un estudio en el año 2021 en Chimbote cuyo principal objetivo fue "investigar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en enfermeras que trabajan en el Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital EsSalud III-Chimbote". La metodología del estudio fue de tipo básico-correlacional. La muestra que se utilizó eran 30 enfermeros, a los cuales se les aplicó un cuestionario que medía ambas variables, es decir, el estrés y el desempeño laboral. El resultado principal del estudio mostró que existe una relación fuerte y negativa entre las variables estrés y desempeño laboral, con un valor de $p = 0.000$, el cual es menor que el nivel de significancia establecido ($p < 0.05$). El nivel de estrés alcanzó un 63.3% en nivel alto. Además, se encontró que el nivel de desempeño laboral fue bajo, llegando al 43.3%. Concluyendo que la relación entre el desempeño laboral y el estrés en enfermeras en el Hospital EsSalud III-Chimbote es negativa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Estrés Laboral

Conceptualización del estrés

El término "estrés" en español proviene de la palabra inglesa "stress" y fue definido por Hans Selye como la respuesta general del cuerpo a estímulos estresantes, que se manifiesta a través de cambios físicos, biológicos y hormonales. Este concepto se relaciona con la reacción humana ante situaciones percibidas como amenazas o peligros impredecibles. En el entorno laboral, el estrés se refiere a cómo las personas reaccionan ante las demandas diarias de su trabajo, especialmente cuando experimentan falta de apoyo por parte de sus superiores o colegas, debido a la presión laboral y las expectativas, lo que puede generar un desequilibrio en sus habilidades y conocimientos (17).

Tipos de Estrés

- **Estrés (estrés positivo):** El estrés se puede dividir en dos categorías: estrés beneficioso y distrés. El estrés beneficioso desafía las capacidades y el conocimiento de una persona, lo que resulta en un mayor sentido de bienestar y satisfacción, facilitándole la creatividad y la búsqueda de soluciones (18).
- **Distrés (Estrés negativo):** En contraste, el distrés o estrés negativo se manifiesta cuando alguien interpreta una situación como amenazante y no se siente segura en su entorno, lo que puede resultar en síntomas físicos y psicológicos como cefaleas, ansiedad y otros problemas (19).

Fases del Estrés

- **Respuesta de alarma:** Este proceso se desencadena cuando el organismo se encuentra frente a una fuente de estrés, lo que desencadena una respuesta inmediata para hacer frente o huir de la situación. Esta reacción puede generar síntomas perceptibles en la persona. La capacidad de una persona para manejar eficazmente estos factores estresantes indica cómo está afrontando la situación. Sin embargo, si estos factores resultan abrumadores, se considera que la persona está experimentando estrés. Es por esto por lo que muchas personas se centran en esta etapa para adaptarse a los desafíos y exigencias de su entorno (20).
- **Fase de resistencia:** Tras la fase inicial de respuesta de alarma, el cuerpo no puede mantener esa reacción de manera indefinida y pasa a una fase de resistencia cuando se enfrenta de forma prolongada al factor estresante. En esta etapa, se desarrollan diversas estrategias y métodos de supervivencia para afrontar varias situaciones generadas por dicho factor estresante. Es importante destacar que la eficacia de estos mecanismos de respuesta puede variar según la situación. A menudo, las personas buscan soluciones a corto plazo para superar situaciones difíciles, a veces sin considerar las consecuencias a largo plazo. Por tanto, resulta fundamental identificar acciones que puedan generar beneficios sostenibles con el tiempo para hacer frente de manera más eficaz al estrés prolongado (21).
- **Fase de agotamiento:** La fase de agotamiento es el producto de una exposición prolongada al estrés, agotando nuestras reservas de energía y debilitando el sistema inmunológico. Durante este período, es posible experimentar síntomas relacionados con el estrés crónico, como sensaciones de indefensión, insatisfacción, episodios depresivos, ansiedad y enfermedades psicosomáticas. Además, es importante destacar que, en ciertos casos, el

agotamiento puede llevar al abuso de sustancias nocivas para la salud. Esta etapa representa un punto crítico en el que el cuerpo ha sido negativamente afectado por la exposición prolongada al estrés, por lo que es esencial tomar medidas para abordar y gestionar adecuadamente el estrés a fin de prevenir consecuencias más graves para la salud (22).

Estrés laboral

Este se describe como aquellas reacciones cognitivas, conductuales, fisiológicas y emocionales que experimenta un trabajador frente a factores adversos o perjudiciales vinculados directamente con el contenido, el ambiente o la estructura organizativa del trabajo. Este estado desagradable se ha observado un aumento en la prevalencia en los últimos tiempos y puede tener diferentes repercusiones en la salud general de los individuos (23).

El estrés laboral se refiere a las respuestas fisiológicas que preparan al cuerpo para la acción frente a estímulos estresantes, esta reacción del organismo es motivo de preocupación debido a sus impactos en la salud física, mental y en el rendimiento laboral o académico. A diferencia de un trastorno de salud, el estrés laboral es una respuesta inicial a daños físicos y emocionales por diversas causas. Los entornos laborales pueden ser fuentes de estrés, especialmente cuando fallan las estrategias de afrontamiento o existe un desequilibrio entre las demandas y las capacidades del individuo (24).

Estrés laboral en el área hospitalaria

La gestión del estrés en el entorno hospitalario es una cuestión de suma importancia para el personal de enfermería, dado que todos los profesionales enfrentan una significativa responsabilidad y una carga de trabajo constante que requiere mantener un control mental y emocional adecuado para desempeñarse de manera satisfactoria. Es esencial encontrar

un equilibrio en el desarrollo de sus tareas a fin de evitar la sobrecarga y el agotamiento. Además, se ha observado que el exceso de trabajo puede tener un impacto negativo en las relaciones entre los cuidadores y los pacientes, lo que a su vez puede afectar negativamente el desempeño laboral de los profesionales de enfermería. Por lo tanto, resulta crucial implementar medidas de apoyo y gestión del estrés con el objetivo de garantizar la salud y el bienestar tanto del personal de enfermería como de los pacientes a quienes atienden (25,26).

Dimensiones del estrés

Dimensión 1. Agotamiento emocional

El agotamiento laboral, también conocido como "burnout" en inglés, es una problemática que afecta a diversas profesiones, incluyendo la enfermería. Este se caracteriza por un estado de extenuación física, mental e inclusive emocional que surge como producto de una exposición prolongada al estrés crónico en el ámbito laboral. Puede manifestarse a través de una variedad de síntomas físicos, emocionales y cognitivos, entre los cuales se incluyen la fatiga crónica, la apatía, la pérdida de motivación, la despersonalización hacia los pacientes, dificultades en la toma de decisiones y problemas de concentración. En esencia, el agotamiento laboral se define por una marcada falta de interés y energía en la ejecución de las tareas laborales, lo que lleva a los trabajadores a experimentar una serie de sensaciones de agotamiento y la incapacidad para recuperarse, lo que resulta en escasas reservas de energía para afrontar nuevos desafíos o proyectos (27).

Dimensión 2. Realización personal

La realización personal se trata de la sensación de éxito, gratificación y significado que una persona experimenta tanto en su vida profesional como personal. En el ámbito laboral, implica sentirse capaz, apreciado y conectado con el propósito y el valor de la labor que se lleva a cabo. En el caso de los profesionales de enfermería, esto puede englobar la satisfacción con la calidad de la atención brindada, la percepción del impacto positivo de su trabajo en los pacientes y el sentimiento de contribución a la comunidad y la sociedad en su conjunto (28).

Cuando los profesionales de enfermería experimentan un alto nivel de realización personal, su capacidad de resiliencia ante el estrés laboral suele ser mayor. Esto implica que son más eficaces en enfrentar y adaptarse a las demandas y desafíos laborales sin que su bienestar se vea gravemente afectado. Por otro lado, si el personal de enfermería presenta un bajo nivel de realización personal, esto puede tener repercusiones negativas en su bienestar y su habilidad para manejar de manera saludable el estrés relacionado con el trabajo. La falta de realización personal puede manifestarse a través de diversos síntomas y comportamientos, y puede influir en varios aspectos de la vida tanto profesional como personal de los enfermeros y enfermeras (28).

Dimensión 3. Despersonalización

En el ámbito del personal de enfermería, se hace referencia a una condición en la que los profesionales muestran actitudes que son frías, distantes o insensibles hacia los pacientes, sus colegas y/o el ambiente laboral en general. También se conoce como "despersonalización emocional" o simplemente "despersonalización". Cuando los profesionales de enfermería enfrentan niveles elevados de estrés laboral, como resultado de largas horas de trabajo, demandas intensas, escasez de recursos, situaciones emocionalmente desafiantes, entre otros factores, tienen una mayor probabilidad de adoptar este mecanismo de afrontamiento negativo llamado despersonalización (29).

2.2.2 Desempeño Laboral

Conceptualización de desempeño laboral

Se describe como la eficiencia de un individuo en relación con sus labores, de manera que el rendimiento de los trabajadores está directamente relacionado con sus acciones (29). De igual manera, el desempeño laboral se refiere a las acciones emprendidas por las personas para alcanzar sus metas en diferentes entidades, y se evalúa a través de su progreso en el trabajo o su contribución a una organización específica. Debido a que la seguridad en el trabajo debe hacerse garantía a través de la definición de zonas de influencia que garanticen la motivación, la tranquilidad y la seguridad del personal, no es así en vano que la influencia de tales patrones de comportamiento en el contenido del trabajo al éxito de escuelas e instituciones debe ser comprendida (30).

Dimensiones del desempeño laboral

Dimensión 1. Calidad del trabajo

Se refiere a las aptitudes vinculadas con la adquisición y el uso posterior de información. En otras palabras, se trata de las destrezas que las personas desarrollan y que influyen en nuestra comprensión de conceptos como percepción, atención, memoria y lenguaje. Según los especialistas, las habilidades más cruciales son aquellas que dependen de nuestra capacidad de moldear, como la percepción y la atención (31).

La evaluación de la competencia profesional es un elemento fundamental tanto en todos los procesos de enseñanza y aprendizaje, de las diferentes etapas tanto en el pregrado como en el

posgrado, como en el contexto laboral. Esta evaluación puede llevarse a cabo en entornos de atención médica o en situaciones simuladas creadas específicamente con ese propósito, utilizando pacientes reales o simulados, y aplicando una variedad de métodos que pueden ser teóricos, prácticos o una combinación de ambos. Para que esta evaluación sea efectiva, es esencial que esté estrechamente relacionada con la competencia real de los profesionales, garantizando de esta manera una mejora continua y el aseguramiento de la calidad en el desempeño laboral en el campo de la salud (32).

De hecho, se argumenta que la satisfacción en el trabajo está directamente ligada a los sentimientos experimentados por el personal, lo cual tiene un impacto sustancial en su bienestar y nivel de compromiso laboral. Por otro lado, el clima organizacional generalmente se refiere a una cualidad colectiva que surge de las interacciones entre los empleados. Este aspecto se relaciona con la satisfacción y la eficacia en el seno de las organizaciones, lo que genera un considerable interés para su investigación y análisis (33).

Dimensión 2. La responsabilidad

Es un modelo que describe la dirección en la que una organización debe renovar su enfoque, tanto en el contexto interno como en el externo, para ser exitosa. Además, considera un mantener un compromiso ético, en la que los valores y principios están rodeados de respeto hacia sus empleados, su capacidad de escuchar y de comunicarse de manera efectiva con todo aquello con lo que interactúan (34,35).

Dimensión 3. Liderazgo y trabajo en equipo

Se define como una forma de influencia positiva que inspira a los miembros de una organización. En otras palabras, un líder es alguien con la habilidad de influir en las actitudes y

perspectivas de los miembros de un grupo. Liderazgo para mí supone una acción colectiva que define, coordina, dirige y facilita el esfuerzo de los demás miembros del grupo desde adentro con el mínimo de esfuerzo. En otras palabras, el liderazgo es considerado un proceso completo de participación activa, influencia y acción en grupo con respecto a sus metas y así. Algunos de los elementos a considerar con respecto a esta definición son relaciones de trabajo, consistencia, enfoque, y la falta o no enfoque de comunicación como plantea García (36).

Dimensión 4. Compromiso institucional

El compromiso organizacional es un estado psicológico que describe la relación entre el empleado y la organización, expresado por la lealtad del trabajador, quien acepta y desea participar en los objetivos de su centro de trabajo, tratando lo mejor para lograr los resultados esperados y expresando la filosofía institucional. Analizar este compromiso es crucial para lograr un buen desempeño del personal, ya que estimula la productividad y disposición, especialmente en tiempos de crisis como la contingencia sanitaria actual (37). El compromiso organizacional es esencial para que los dueños de las empresas forjen un vínculo duradero con sus empleados, lo que incrementa tanto la productividad como la retención del talento. Para fomentar este compromiso, los líderes deben implementar acciones y cambios necesarios (38).

Teoría del estrés y la adaptación de enfermería de Ida Jean Orlando

La Teoría del Estrés y la Adaptación de Enfermería de Ida Jean Orlando es una teoría de enfermería que se centra en el proceso de enfermería y la interacción entre el enfermero y el paciente. Según esta teoría, la enfermería es un proceso de identificar y satisfacer las necesidades del paciente a través de la observación y escucha activa, la interpretación y validación de los datos recopilados, y la toma de decisiones y acciones para proporcionar cuidados adecuados. Orlando

enfaticó la importancia de la percepción y la comprensión del enfermo sobre las necesidades del paciente, así como su capacidad para responder de manera adecuada y efectiva (39).

En la Teoría del Estrés y la Adaptación de Enfermería, el estrés se considera un factor que puede afectar tanto al enfermo como al paciente durante el proceso de enfermería. El estrés puede manifestarse debido a varias fuentes de atención, incluida la carga de trabajo y la escasez de recursos, así como la presión alta cuando se debe trabajar alguna situación emocional. Orlando señaló que los enfermeros experimentan tensiones debido a condiciones estresantes constantes, lo que perjudica su capacidad de desempeñar plenamente el proceso de enfermería (40).

La adaptación es un concepto clave en esta teoría, y se refiere a la capacidad del enfermero para ajustarse y responder de manera efectiva ante las demandas y estresores del entorno laboral y las necesidades del paciente. Los enfermeros deben adaptarse continuamente a situaciones cambiantes y encontrar formas de manejar el estrés para brindar una atención óptima. Al reconocer la importancia de la adaptación y la gestión del estrés, la Teoría del Estrés y la Adaptación de Enfermería busca proporcionar un marco conceptual que ayude a los profesionales de enfermería a comprender y mejorar su práctica y su interacción con los pacientes, promoviendo un cuidado más efectivo y centrado en el bienestar del paciente (41).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.

2.3.2 Hipótesis específicas

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión realización personal con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión realización personal con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión despersonalización con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión despersonalización con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método de estudio que se empleará será un método hipotético-deductivo, el cual se fundamentará en la adquisición de información para su desarrollo mediante leyes generales y la obtención de conclusiones específicas a través de la contrastación de hipótesis (42).

3.2. Enfoque de la investigación

Para el enfoque de la investigación se utilizará un enfoque cuantitativo, debido a que se enfoca en el análisis matemático y numérico, y los resultados verificables se obtienen mediante operaciones estadísticas y el objetivo de ello es generar conocimientos nuevos para proporcionar soluciones a problemas específicos (43).

3.3. Tipo de investigación

Se utilizará un tipo de investigación que se define como aplicada, debido a que su propósito es dar solución a un problema concreto o lograr la aplicación práctica específica, para ello, se requiere el conocimiento previo (44)

3.4. Diseño de la investigación

El tipo de investigación será de carácter no experimental, en virtud de que no habrá manipulación de las variables en las que se observa y da cuenta de la manera natural de las propias acciones en el campo de estudio; en otras palabras, se podría observar la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño sin intervenir directamente en las condiciones de trabajo de los trabajadores, observando y registrando simplemente los datos tal como suceden en su entorno de trabajo normal. Será de nivel correlacional, ya que se centrará en el entendimiento de cómo están

correlacionadas estas variables entre sí, y será de tipo transversal porque se recogerán los datos en el momento determinado sin hacer seguimiento a lo largo del tiempo (45).

3.5. Población, muestra y muestreo

La población de interés de este estudio se define por 150 licenciados en enfermería de ambos sexos que prestan servicios en el servicio de Emergencias de un Hospital que se encuentra ubicado en la ciudad de Lima. Teniendo en cuenta que la población es pequeña, no va a haber muestra porque se trabajará con la población total. Por lo tanto, podemos decir que va a ser un muestreo de tipo censal, es decir, vamos a considerar a todos los sujetos de la población en el estudio como muestra.

Criterios de inclusión:

- Profesionales de enfermería que tengan una experiencia laboral de más de 6 meses en el servicio de emergencias.
- Profesionales de enfermería que acepten participar voluntariamente en el estudio y firmen el consentimiento informado.
- Profesionales de enfermería que están directamente involucrados en la atención de pacientes.

Criterios de exclusión:

- Profesionales de enfermería con menos de 6 meses de servicio en el área de emergencias.
- Profesionales de enfermería que no deseen participar voluntariamente en el estudio o se nieguen a firmar el consentimiento informado.
- Profesionales de enfermería que trabajan en el área administrativa y no están involucrados en la atención directa de pacientes.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Nivel de estrés

Variable 2: Desempeño laboral

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Nivel de estrés	Es un problema ocupacional que enfrentan los profesionales de la salud en sus centros de trabajo y se define como reacciones dañinas ante las demandas y presiones laborales, pudiendo provocar trastornos físicos y psicológicos (46).	El estrés laboral puede ocasionar problemas tanto físicos como mentales en los trabajadores de la salud, y estos efectos se evaluarán considerando indicadores como el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.	Agotamiento emocional	Cansancio emocional, Frustración por el trabajo, Sentimiento a dedicación demasiado a su trabajo, Cansancio al trabajar en contacto con las personas.	Ordinal 0= Nunca, 1= Pocas veces al año o menos, 2= Una vez al mes o menos, 3= Varias veces al mes, 4= Una vez a la semana, 5= Varias veces a la semana y 6= Todos los días	Estrés alto: 89-132 Estrés medio: 45-88 Estrés bajo: 0-44
			Realización personal	Desarrollo personal, Desempeño, Capacitación, Innovación		
			Despersonalización	Nivel de información, Relaciones interpersonales, Canales de comunicación, Nivel cooperativo		
Desempeño laboral	Las acciones que llevan a cabo las personas con el propósito de alcanzar sus metas dentro de diferentes instituciones, y que se evalúan según su eficacia en el cumplimiento de funciones o su aporte a una organización específica (48).	Se refiere a la habilidad y destreza que tiene el enfermero o enfermera para desempeñar eficientemente su función dentro del lugar de trabajo.	Calidad del Trabajo	Conocimientos y calidad	Ordinal siempre=1; casi siempre=2; a veces=3; casi nunca=4 y nunca=5	Eficiente: 95-155 Regular: 63-94 Deficiente: 31-62
			Responsabilidad	Tramite información e Participación en cambios		
			Liderazgo y trabajo en equipo.	Relaciones interpersonales participación Trabajo en equipo		
			Compromiso institucional	Respeto: compañeros, superiores, usuarios Respuesta oportuna		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Para la técnica que se utilizará en el estudio será la encuesta, la cual permitirá el recopilar datos directos de todos los participantes, lo que garantizará una obtención más precisa y detallada de la información necesaria mediante dos cuestionarios validados.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento 1: Inventario de Burnout de Maslach

Para evaluar el nivel de estrés laboral, se obtuvo el Inventario de Burnout de Maslach, creado por el propio Maslach y Jackson, adaptado y validado al español por Gilla M. et al. (46) y en su contexto peruano por Oyola A. y colaboradores en el año 2023 (47). Este inventario ha sido ampliamente utilizado en diversas investigaciones dentro del Perú. Consta de un total de 22 preguntas, agrupadas en 3 dimensiones: Agotamiento emocional, Realización personal y Despersonalización. Para medir las respuestas de los participantes, se empleó una escala Likert con las siguientes opciones: 6= Todos los días, 5= Varias veces a la semana, 4= Una vez a la semana, 3= Varias veces al mes, 2= Una vez al mes o menos, 1= Pocas veces al año o menos y 0= Nunca. Luego, cada ítem se asignó un valor numérico y se sumó para obtener la puntuación total que refleja el nivel de estrés laboral informado por los encuestados teniendo un puntaje total de 0-44 puntos como estrés bajo; de 45-88 puntos como estrés medio y de 89-132 puntos como estrés alto.

Instrumento 2: Cuestionario para medir el desempeño laboral

Con relación al desempeño laboral, se aseguró un Cuestionario desarrollado por Cubas (48) en el año 2018 en el contexto peruano, el cual fue sometido a una prueba piloto. El cuestionario

contiene 31 preguntas, que fueron distribuidas en 4 dimensiones: Calidad del trabajo, Responsabilidad, Liderazgo - trabajo en equipo y Compromiso institucional. Para evaluar las respuestas de los participantes, se empleará la escala Likert mediante las siguientes opciones: siempre=1; casi siempre=2; a veces=3; casi nunca=4 y nunca=5. Luego, a cada ítem se le asignará un valor numérico y se procederá a sumarlos para obtener la puntuación total que reflejará las percepciones expresadas por los encuestados. Teniendo un puntaje total de 31-62 puntos como deficiente, 63-94 puntos como regular y 95-155 puntos como eficiente.

3.7.3 Validación

Instrumento 1: Inventario de Burnout de Maslach

Para su validez, este instrumento se evaluó mediante un juicio de expertos, quienes fueron profesionales con un conocimiento profundo y con experiencia en el área relevante, otorgando una validez del 95,7% al instrumento.

Instrumento 2: Cuestionario para medir el desempeño laboral

Para su validez, este instrumento se evaluó mediante un juicio de expertos, quienes fueron profesionales con un conocimiento profundo y con experiencia en el área relevante, otorgando una validez del 93,6% al instrumento.

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento 1: Inventario de Burnout de Maslach

Para asegurar la confiabilidad de este instrumento, aplicaron el Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual evalúa la consistencia interna del instrumento, obteniendo como resultado un 0.957, lo que indica que este instrumento es altamente confiable.

Instrumento 2: Cuestionario para medir el desempeño laboral

Para asegurar la confiabilidad de este instrumento, aplicaron el Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual evalúa la consistencia interna del instrumento, obteniendo como resultado un 0.936, lo que indica que este instrumento es altamente confiable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Una vez que se haya respondido cada cuestionario antes mencionado, la base de datos se creará en la hoja de cálculo Excel. Luego, el software estadístico SPSS versión 26 se usará para realizar los análisis descriptivos. Para probar las hipótesis, la Prueba de Rho de Spearman se empleará en datos numéricos en términos de promedio y media, y el nivel de significancia se considerará si el valor es menor que 0.05. Los resultados también se representarán en tablas apropiadas, gráficos de barras y porcentajes según las relaciones.

3.9. Aspectos éticos

Para este estudio, se respetarán y utilizarán esencialmente los 4 principios éticos. Por ende, será imprescindible obtener el consentimiento informado de todos los licenciados en enfermería que participen en la investigación a través de encuestas.

El principio de autonomía: se asegurará mediante la obtención del consentimiento informado a través de encuestas en línea dirigidas a los profesionales enfermeros que están siendo estudiados.

El principio de beneficencia: el actual estudio tiene como objetivo beneficiar a los profesionales licenciados en enfermería que participan, tanto para el presente como para el futuro.

El principio de no maleficencia: evitando cualquier daño físico o psicológico a los participantes, y manteniendo la integridad y reputación de la institución involucrada en la investigación.

El principio de justicia: se reflejará en el trato respetuoso y equitativo hacia todos los profesionales de la salud que participen en el estudio, sin discriminación alguna.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2024					
	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
Búsqueda de la realidad problemática	X					
Identificación de las fuentes bibliográficas	X					
Situación problemática y marco teórico	X	X				
Importancia y justificación de la investigación	X	X				
Planteamiento de problemas y objetivos		X				
Enfoque y diseño de investigación		X	X			
Población, muestra y muestreo		X	X			
Técnicas e instrumentos de recolección de datos		X	X			
Aspectos bioéticos			X			
Métodos de análisis de información			X	X		
Aspectos administrativos del estudio				X		
Elaboración de los anexos				X		
Aprobación del proyecto					X	X
Sustentación del trabajo						X

4.2. Presupuesto

	Rubros	Unidad	Cantidad	Costo (S/.)	
				Unitario	Total
Servicios	Tiempo	Hoja	150	2.00	300.00
	Internet	Horas	250	2.00	500.00
	Viático	Unidad	100	10.00	1,000.00
	Movilidad	Unidad	100	5.00	500.00
	Subtotal				2,300.00
Recursos materiales	Papel bond	Millar	01	100.00	100.00
	Lapiceros	Unidad	10	2.00	20.00
	Archivadores	Docena	05	20.00	100.00
	Memoria USB	Unidad	01	10.00	10.00
	Subtotal				230.00
N.º	ÍTEMS				COSTO (S/.)
1	Servicios				2,300.00
2	Recursos materiales				230.00
TOTAL					2,530.00

5. REFERENCIAS

1. 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]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2019. [consultado 9 de julio del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/TESIS%20VERA%20BALBIN%2cMACHACUAY%20CASTILLON-2DAESPEC-FCS-2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
2. Morales D. Nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital de Huaycán Lima 2019 [Tesis para optar el título de profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2019. [consultado 9 de julio del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3112/TESIS%20Morales%20Glinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Organización Mundial de la Salud. Depresión. [Internet]. Ginebra: OMS; 2023. [Consultado 9 de julio del 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/depression#:~:text=A%20su%20vez%2C%20la%20depresi%C3%B3n,un%20papel%20en%20la%20depresi%C3%B3n>
4. Molina P, Muñoz M, Schlegel G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Méd. segur. trab. [Internet]. 2019 sep. [consultado 11 de junio del 2024]; 65(256): 177-185. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177&lng=es.

5. OPS. Estrés laboral. [Internet]. Washington: OPS; 2019 [Consultado 9 de julio del 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=0&lang=es
6. Gympass. México, el país con mayores niveles de estrés laboral en el mundo, [Internet] México; 2020 [Consultado 9 de julio del 2023] Disponible en: <https://blog.gympass.com/es-mx/estres-laboral-en-mexico/>
7. Meza M. Estrés laboral en profesionales de Enfermería de la Universidad de Costa Rica. [internet]. Costa Rica: 2018 [Citado 9 de julio del 2023] Disponible en: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v25n1/7.pdf>.
8. Ministerio de Salud. Alerta que el 52.2% de limeños sufre de estrés provocado por el covid-19 [Internet]. 2021 jun [consultado el 14 de junio de 2024]. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/122420-minsa-alerta-que-el-522-de-limenes-sufre-de-estres-provocado-por>
9. Alzamora A. Estrés laboral y desempeño profesional en las enfermeras del hospital del MINSA - 2023. [Internet] 2023 [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. [consultado 14 de junio del 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/130562/Alzamora_LAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Pereyra M, Benavente R. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital Santa María del Socorro - Ica 2021. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería] Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2021. [consultado 9

de julio del 2023] Disponible desde:

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1373/1/Maria%20Elena%20Pereyra%20Legua.pdf>

11. Jadidi A, Irannejad B, Safarabadi M, Zand S. Evaluación de la efectividad del manejo del estrés mediante el enfoque de investigación-acción sobre el estrés laboral del personal de emergencia prehospitalaria. Rev. International Journal of Africa Nursing Sciences. [Internet]. 2024 [Consultado 11 de junio del 2024]; 20(1). Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139124000477>
<https://doi.org/10.1016/j.ijans.2024.100702>
12. Díaz S, García S, Yáñez Á. Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia COVID 19. Horiz Enferm [Internet]. 2022 [consultado el 15 de junio de 2024]; 33(2): 123–131. Disponible en: <https://ojs.uc.cl/index.php/RHE/article/view/50993>
13. Onofre L, Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019, [Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano]. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar; 2021. [Consultado 15 de junio del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
14. Gamarra C, Arevalo M. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Judas Tadeo, Lima - 2023. Rev. Investig. innov. [Internet]. 2023 [Consultado 12 de junio de 2024]; 3(3):7-18. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1829>

15. Montenegro D, Ramírez G, Troya D. Estrés y rendimiento laboral en el personal de enfermería del departamento San Martín, Perú. Rev. Investigación y negocios. [Internet]. 2023 [consultado 12 de junio del 2024]; 16(28): 50-57. Disponible en: <https://doi.org/10.38147/invneg.v16i28.163>
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372023000200050
16. Zamora Z. Estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote, 2021. [Tesis para optar el título de maestra en gestión de los servicios de la salud] Chimbote: Universidad César Vallejo; 2022. [consultado 25 de julio del 2023] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85658/Zamora_EZR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Yaya V, Jurado L, Serrano E. Estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia Adulto de una clínica privada de Lima, 2017. [Tesis de maestría] Lima: Universidad Peruana Unión, 2018. p. 11-20. [consultado 25 de julio del 2023], Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1435>
18. Mundo Psicológicos. Estrés y Distrés: diferencias entre los tipos de estrés positivo y negativo; [Internet] 2022 [consultado 26 de julio del 2023] Disponible en: <https://www.mundopsicologos.com/articulos/eustres-y-distres-diferencias-entre-lostipos-de-estres-positivo-y-negativo>
19. Naranjo M. Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este el ambiente educativo. Costa Rica. Rev. Educación. [Internet] 2019 [consultado 26 de julio del 2023]; 33 (2): 171-190 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

20. Psicología Clínica y de la Salud. Fases del Estrés: Alarma, resistencia y agotamiento; [Internet] 2019 [consultado 26 de julio del 2023]. Disponible en: <https://psynthesispsicologia.es/fases-estres>
21. Cuídate Plus. Fases del Estrés: La reacción de alarma, fase resistencia, fase agotamiento; [Internet] 2022 [Citado 26 de julio del 2023]. Disponible en: <https://cuidateplus.marca.com/bienestar/2002/05/30/fases-estres-6751.html>
22. Psicología Clínica y de la Salud. Fases del Estrés: Alarma, resistencia y agotamiento; [Internet] 2019 [consultado 26 de julio del 2023]. Disponible en: <https://psynthesispsicologia.es/fases-estres>
23. Castillo C, Noroña D, Vega V. Estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la salud del área de terapia intensiva. Rev Cuba Reumatol [Internet]. 2023 Mar [consultado 12 de junio del 2024]; 25(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1817-59962023000100002&lng=es.
24. Porras F, Guzmán M, Barragán L, Quintanar M, Linares O, Garza L. Estrés laboral, burnout y factores asociados a su aparición en técnicos en urgencias médicas. Rev. Psicología y Salud. [Internet]. 2023 [consultado 12 de junio del 2024]; 34(1): 93-101. Disponible en: <https://doi.org/10.25009/pys.v34i1.2847>
25. Barrera L. Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017. [Tesis de maestría] Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2017. [Consultado 26 de julio del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29596>

26. Trujillo C, Quispe A. Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Cuidado y Salud Pública* [Internet]. 31 de diciembre de 2021 [consultado 26 de julio de 2023]; 1(2): 46-53. Disponible en: <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/25>
27. Cueva M, Iparraguirre E. Desgaste profesional y estado de ánimo laboral en enfermeras de un hospital de Lima Metropolitana. *Rev Psicol Hered.* [Internet] 2022 [consultado 26 de julio de 2023]; 15(1):11-20. Disponible en: <https://doi.org/10.20453/rph.v15i1.4300>
28. Rendón M, Peralta S, Hernández E, Hernández I, Vargas R, Favela M. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enferm. glob.* [Internet]. 2020 [consultado 26 de julio del 2023]; 19(59): 479-506. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000300479&lng=es <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.398221>.
29. Morales A, Cobos G, Ramos E. Prevención del burnout en enfermería. *SANUM* [Internet]. 2021 [consultado 26 de julio del 2023]; 5(1) 62-77. Disponible en: https://revistacientificasanum.com/pdf/sanum_v5_n1_a8.pdf
30. Santillán Z. Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017. [Tesis para maestría] Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2018. p. 28 [consultado 26 de julio del 2023]; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14452/Santillan_LZE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

31. Ecoembes Empleo. Actualidad, Capacidades Cognitivas: percibir y comprender el mundo que nos rodea; noviembre [Internet] 2018 [consultado 26 de julio del 2023], Disponible en: <https://ecoembesempleo.es/capacidades-cognitivas/>
32. Urbina O, Barazal A. Experiencia de la evaluación de la competencia profesional en enfermería en el periodo 1997-1999. Rev. Cubana Educ Med Super [Internet] 2002 [consultado 26 de julio del 2023]; 16(2): 120-127. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v16n2/ems06202.pdf>
33. Pedraza N. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Rev. Lasallista Investig. [Internet]. 2018 jun [consultado 26 de julio del 2023]; 15(1): 90-101. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492018000100090&lng=en <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
34. Ministerio de Salud. Metodología para el estudio del clima organizacional. Lima: MINSA. [Internet] 2009 [consultado 26 de julio del 2023]. Disponible en: http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMASMINSA-15/INFORM-CALID14/RM468_2011MINSA.pdf
35. FOMIN, (Miembro del BID). La responsabilidad social de la empresa en América. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo. [Internet] 2011 [consultado 26 de julio del 2023]. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/document/Laresponsabilidadsocial-de-la-empresa-en-Am%C3%A9rica-LatinaManual-de-Gesti%C3%B3n.pdf>
36. Amaro M. Florence Nightingale, la primera gran teórica de enfermería. Rev cubana Enfermer [Internet]. 2004 dic [consultado 26 de julio del 2023]; 20(3). Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192004000300009&lng=es

37. Bernal I, Ruíz L, Pastrana J. Compromiso organizacional de profesionales de la salud ante covid-19. *Universidad y Sociedad* [Internet]. 2021 [consultado el 15 de junio de 2024]; 13(6): 194–204. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000600194
38. Rivera I, García T, Soto D. Condiciones de trabajo y su asociación con el compromiso laboral en una fábrica de alimentos. *Rev. Saberes administrativos* [Internet]. 2023 [consultado el 16 de junio de 2024]. 3(0): 24-43. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2024/03/02SA2023-2.pdf>
39. Mastarreno M, Briones Á, Andrade S, Ramos G. Modelos de gestión del cuidado en el ejercicio de la disciplina de Enfermería. *CM* [Internet]. 2021 [consultado 01 de agosto del 2023]; 7(1): 225-240. Disponible en: <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/500>
40. García E, Torres N. Aplicación del modelo de Callista Roy como herramienta de adaptación al estrés. *Rev. Braz. J. Hea.* [Internet]. 2023 ene [consultado 12 de junio del 2024]; 6(1): 1832-1854. Disponible en: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/56678>
41. Mastrapa Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería* [Internet]. 2016 [consultado 01 de agosto del 2023]; 32 (4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>

42. QuestionPro. Método Deductivo: Qué es yCuál es su importancia [Internet] 2022 [consultado 01 de agosto del 2023]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-deductivo/>
43. Mata L, Investigalia. El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio [Internet] 2019 mayo [consultado 01 de agosto del 2023]. Disponible en: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-deinvestigacion-la-naturaleza-del-estudio/>
44. Castro J, Gómez L, Camargo E. La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. Tecnura, [Internet]. 2023. [consultado 01 de agosto del 2023]; 27(75): 140-174. Disponible en: <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
45. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. Metodología de la investigación. [Internet]. México: McGraw-Hill e Interamericana Editores, 2010. [consultado 01 de agosto del 2023] Disponible en: <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
46. Gilla M, Belén S, Moran V, Olaz F. Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental. Liberabit [Internet] 2019 [consultado 01 de agosto del 2023]; 25(2), 179-193. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.24265/liberabit.2019.v25n2.04>
47. Oyola A, Zagaceta Z, Quispe M. Validación del constructo y confiabilidad del Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) en médicos peruanos. Revista del Hospital Psiquiátrico de La Habana [Internet]. 2023 [consultado 9 de junio del 2024]; 20 (2). Disponible en: <https://revhph.sld.cu/index.php/hph/article/view/339>

48. Cubas C. Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, Centro de salud La Victoria Sector II – Chiclayo, 2018 [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería] Chiclayo: Universidad Señor de Sipán; 2018 [consultado 01 de agosto del 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5414/Cubas%20Cubas%2c%20Rosa%20Mayra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación: Nivel de estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima en el año 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo el nivel de estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima en el año 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión realización personal con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cómo el nivel de estrés se relaciona con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar como se relaciona la dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.</p> <p>Identificar cómo se relaciona la dimensión realización personal con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del</p>	<p>Variable 1</p> <p>Nivel de estrés</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Realización personal • Despersonalización <p>Variable 2</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad del trabajo • Responsabilidad • Liderazgo y trabajo en equipo. • Compromiso institucional 	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Hipotético-deductivo y no experimental</p> <p>Población y muestra</p> <p>150 licenciados de enfermería</p>

<p>Ministerio de salud de Lima?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión despersonalización con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima?</p>	<p>Identificar cómo se relaciona la dimensión despersonalización con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.</p>	<p>Ministerio de salud de Lima.</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión realización personal con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión despersonalización con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de salud de Lima.</p>
---	--	---

5	Siento que trato a algunos pacientes como si fuera objetos impersonales.								
6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa								
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.								
8	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa								
9	Siento que estoy influyendo positivamente a la vida de otras personas a través de mi trabajo								
10	Siento que me vuelvo más duro con las personas.								
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo.								
12	Me siento con mucha energía para realizar mi trabajo								
13	Me siento frustrado por mi trabajo								
14	Siento que me dedico demasiado a mi trabajo								
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes								
16	Siento que trabajar en contacto con las personas me cansa								
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.								
18	Me siento estimulado después de hacer trabajo con mis pacientes.								
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.								
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.								
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.								
22	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas								

Fuente: Gilla M et al. Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach

Valor de puntaje total:

- Estrés alto: 89-132
- Estrés medio: 45-88
- Estrés bajo: 0-44

INSTRUMENTO 2: CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES:

Estimados colaboradores, el objetivo del presente cuestionario es conocer el desempeño laboral en nuestro centro hospitalario. Por ello, les solicitamos amablemente que participen completando este instrumento, asegurándoles que los datos que proporcionen serán tratados de forma anónima y confidencial. Agradecemos de antemano su colaboración. En relación con la escala de valoración de cada pregunta, les pedimos que tomen en consideración lo siguiente: lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con un aspa (x) la respuesta con la que se identifique: 1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
	Calidad del Trabajo					
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.					
	Responsabilidad					
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
13	Mantiene a la jefa encargada del Centro de Salud 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 del Centro de Salud.					
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.					
	Trabajo en equipo					
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud.					
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 del Centro de Salud.					
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Centro de Salud.					
22	Conoce la Misión y Visión del servicio del Centro de Salud.					
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 afecten directamente.					
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo					
	Compromiso institucional					
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.					
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.					
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: Cubas C. Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, Centro de salud La Victoria Sector II – Chiclayo, 2018.

Valor de puntaje total:

- Eficiente: 95-155
- Regular: 63-94
- Deficiente: 31-62

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Lic. Susana Bustinza Limaylla

Título: Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital MINSA, Lima

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital MINSA, Lima”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic. Susana Bustinza Limaylla El propósito de este estudio es Determinar como el nivel de estrés se relaciona con el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Minsa. Su ejecución ayudará o permitirá establecer la relación que existe entre el nivel de estrés se relaciona con el desempeño laboral del personal de enfermería.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente: Se explicará el procedimiento a realizar para la toma del instrumento, se firmará el consentimiento informado y se procederá con el llenado de los cuestionarios.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 30 minutos y los resultados de los instrumentos se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

Beneficios

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación de manera individual ya que puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

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

Confidencialidad

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

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del instrumento, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el investigador principal al siguiente número de teléfono: 997943109 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

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

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombres:

DNI:

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 4% 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	uwiener on 2024-08-14 Submitted works	2%
2	hdl.handle.net Internet	1%
3	uwiener on 2023-12-08 Submitted works	<1%
4	uwiener on 2023-03-02 Submitted works	<1%
5	repositorio.uasb.edu.ec Internet	<1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
7	Gustavo Alexis Calderón-de la Cruz, César Merino-Soto, Arturo Juárez-... Crossref	<1%
8	repositorio.unc.edu.pe Internet	<1%