



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS
VILLA EL SALVADOR LIMA, 2022”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL
TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTOR:

**LIC. NAVA SILVERA, BLANCA YSABEL
<https://orcid.org/0000-0002-1830-9247>**

ASESOR:

**MG. FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR
<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>**

LIMA – PERÚ

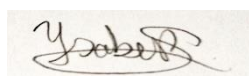
2023

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

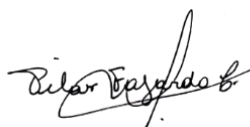
Yo, **NAVA SILVERA BLANCA YSABEL**, con DNI: **45156043**, en mi condición de autor del trabajo de investigación/ trabajo académico presentado para optar el título de: **ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESATRES** de título: **“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR LIMA, 2022”**; **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **12%** y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 30 días del mes de mayo del año 2023.



BLANCA YSABEL NAVA SILVERA
DNI:45156043



FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR
DNI: 25697604

Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y

Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174- 2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

INFORME DE ORIGINALIDAD – TURNITIN

ENTREGA 2

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.questionpro.com Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%

1%

10	idoc.pub Fuente de Internet	1%
-----------	---------------------------------------	-----------

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	17
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	24
ANEXOS.....	31

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	31
ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	42

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería que trabajan en el área de emergencia del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2022.

Materiales y métodos: el estudio de investigación es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional de corte transversal. La población está conformada por 76 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Villa el Salvador. Para la recolección de datos se empleará de técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario The Nursing Stress Scale en versión española (1998), está constituido por 34 ítems, el cual permite identificar situaciones potencialmente causantes de estrés. Tiene una validez y confiabilidad, con un alfa de Cronbach de 0.49 a 0.92 para las nueve subescalas en México (35). El mismo fue validado en valencia por Escrivá y colaboradores obteniendo un Alfa de Cronbach 0.92 en total y de 0.83 y 0.49 por cada escala (33). En Perú fue utilizado en un estudio 2021, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.991(38). Para la medición de la segunda variable el instrumento se emplea el formato de evaluación de desempeño y conducta laboral del profesional del MINSA; que consta de 9 dimensiones en base a 100 puntos.

Resultados: Estos serán presentados en gráficos y tablas que describirán la información de la variable.

Conclusiones: el estudio aportará información valiosa para el Hospital, permitiéndoles tomar acciones de mejora para todo el personal.

Palabras claves: estrés, desempeño laboral, enfermeras, personal de enfermería.

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship that exists between the level of stress and job performance on the nursing staff who work at the emergency service of Villa El Salvador Hospital, Lima, 2022.

Materials and methods: this research study has a quantitative approach, a cross-sectional correlational non-experimental design. The population is made up of 76 nurses who work in the emergency service of the Villa el Salvador Emergency Hospital. For data collection, the survey technique will be used and the questionnaire instrument The Nursing Stress Scale in the Spanish version (1998), consists of 34 items, which allows the identification of potentially stress-causing situations. It has validity and reliability, with a Cronbach's alpha of 0.49 to 0.92 for the nine subscales in Mexico (35).

The same instrument was validated in Valencia by Escrivá, et al, obtaining Cronbach's Alpha of 0.92 in total and 0.83 and 0.49 for each scale (33). In Peru, it was used in a 2021 study, obtaining a Cronbach's Alpha of 0.991(38). While for the measurement of the second variable, the instrument to be used will be the performance and work conduct evaluation format of the MINSA professional; consisting of 9 dimensions based on 100 points.

Keywords: stress, job performance, nurses, nursing staff.

I. INTRODUCCIÓN

En el 2016 en Washington el subdirector OPS en el día mundial de seguridad y salud en el trabajo refirió: “el estrés laboral no es extraño para nadie”, según la OIT estrés laboral es un reto colectivo, mencionó que un estudio realizado en Argentina el 26.7% de trabajadores presentaron estrés mental y una excesiva carga de trabajo. Mientras en Chile el 27.9% de los trabajadores y el 13.8% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas (1).

En un estudio realizado en España en el 2019 demuestra que el 45% de españoles sufre de estrés relacionado con su trabajo y que por más que realicen trabajo desde casa, el 55% de españoles refiere que es complicado desconectarse del trabajo después que termina la jornada laboral, en cambio el 44% refiere que es más complicado los fines de semana (2).

En un estudio realizado en Madrid España 2019 este fue realizado en 2680 trabajadores latinoamericanos con nivel más alto de estrés fue Venezuela 63%, seguido por Ecuador 54%, los trabajadores de Panamá 49%, Honduras 34% seguido por Perú 29% seguido por Colombia 26%. En cuanto a género el 44,8% de mujeres tiene mayor nivel de estrés mientras que los varones tienen el 37,6% (3).

En Canadá en el 2020, en un estudio realizado en el Hospital Rodríguez Zambrano de Santa María con el personal de salud del servicio de UCI el 21% está expuesto a un nivel alto de estrés mientras el 79% está expuesto a un nivel bajo de estrés. De los cuales el 42% presentó estrés por carga laboral por interrupción de actividades y el 54% presentó estrés por realizar actividades que no son de enfermería (4).

En un estudio realizado en México en el año 2020 a 126 enfermeras sobre el COVID 19, el 59.5% presentó nivel medio de estrés seguido por el 37.3% nivel

bajo y el 3.2% presentó nivel alto de estrés. El 44.7% presentó mayor cantidad de estrés los licenciados que tenían más de 7 pacientes a su cargo (5).

En el 2022 Colombia según la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo refiere que el 20 y 33% de trabajadores presenta un alto nivel de estrés, estos datos fueron brindados por el ministerio de salud de Colombia según ese informe el 20.34% de las llamadas fueron reportados por lo jóvenes y el 24.66% fueron reportados por personas adulto mayores (6).

En Bolivia en el 2018 realizaron un estudio al personal de salud y ver como son las condiciones laborales en un instituto gastroenterológico demostró que al final de la jornada laboral agotada el 66,6%, mientras que al 40% le afecta el ruido y el 40% mala iluminación durante la realización de su jornada (7).

En el 2018 en Colombia se realizó un estudio en el personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III con 595 participantes, el 25.1%, presentó nivel muy alto de estrés, el 17.8% nivel alto y el 12.7% nivel medio; en cuanto la relación de estrés y síntomas fisiológicos el 28,6% presentó nivel muy alto y al 15.8% el estrés afectaba su comportamiento social, dificultad en relaciones familiares, 20,6% consideraba sobrecarga laboral, cansancio y desgano (8).

En el 2019 en Venezuela realizaron un estudio para evaluar los riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome de burnout de 75 docentes universitarios de la escuela de bioanálisis. Según el grado de afectación desfavorable para la salud el 80,8% se refirió al ritmo de trabajo, el 54,9% a las condiciones laborales (alarma peligro); mientras en alarma intermedia 52,7% y el de conflicto de rol 38,9% (9).

En Chile en un estudio realizado 2019 de estrés percibido en 105 trabajadores profesionales de enfermería de atención primaria, concluye que el 23,8% de los trabajadores del equipo de atención primaria; así como el 52,4% de la población presenta alta demanda psicológica, mientras el 61.9% de la muestra percibe un alto control laboral (10).

En el Perú en el 2021, también se realizó un estudio en 2.050 en peruanos, dando como resultado que el 70% de los trabajadores peruanos encuestados sufren estrés laboral y el 71% refiere que el estrés les generó depresión laboral. El 39% sufren de estrés laboral crónico con relación a su trabajo, el 27% lo relaciona con el desempleo y el 18% en relación con sus responsabilidades; y solo el 29% respondieron que no sufrieron depresión por estrés laboral crónico (11)

En un estudio realizado en el año 2020 en Huaraz en el personal de enfermería del hospital público de Huaraz, los resultados mostraron que el 34.1% presenta un nivel de estrés intermedio; el 29.3%, estrés laboral alto y el 24.4%, bajo. Asimismo, en caso del desempeño laboral el 73.2% tiene un nivel regular; el 22%, malo y el 4.9%, alto (12).

En el Perú en un estudio realizado en Tumbes en el 2019 en los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional II- 2, demostró que el 78.8% de los trabajadores de enfermería presentan nivel medio de estrés al igual que nivel medio de su desempeño; mientras el 9.1% tiene un nivel bajo de estrés sin embargo su desempeño es regular (13).

En un estudio realizado en Trujillo en el 2019, demostraron que el 98% del personal de enfermería de la red salud de Trujillo mostraron niveles medio y alto de estrés laboral, sólo un 2% presentó nivel de estrés bajo; mientras en cuanto a desempeño el 39,8% presentó un desempeño laboral catalogado como regular (14).

En un estudio realizado en Lima 2020, con la participación de 114 enfermeros del servicio de hospitalización y emergencia predominó nivel bajo con 57% seguido por nivel medio 41,2% y nivel alto solo el 1.8%(15).

Estrés

El Estrés se presenta de distintas maneras como incremento de presión arterial, liberación de hormonas, aumento de la respiración, tensión muscular, transpiración y aumento de frecuencia cardíaca. Este estrés dentro del ambiente laboral se presenta por reacciones fisiológicas hacia distintos

agentes tanto de la naturaleza física o química presente en el medio ambiente (16).

Estrés laboral, según la OMS es la reacción del individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades que ponen a prueba su capacidad de afrontar la situación. (21)

Este tipo de estrés se desarrolla como una respuesta fisiológica, psicológica y comportamiento en la persona cuando este intenta adaptarse o reajustar sus habilidades a presiones internas y externas dentro de su puesto de trabajo, las personas que son más vulnerables a padecer de estrés son quienes no disponen con recursos suficientes (17).

Existen tres tipos de estrés laboral: Estresores del ambiente físico, estresores relativos al contenido de la tarea y estresores relativos a la organización. La primera es causada por la iluminación, ruido, temperatura y ambientes contaminados. El segundo, carga mental y control sobre el área. La última, conflicto y ambigüedad del rol, jornada de trabajo largas, relaciones interpersonales, promoción y desarrollo de la carrera profesional (18).

Alcalá y colaboradores, mencionan que existen tres factores que generan el estrés laboral de las enfermeras. El primero de ellos es el físico, causado por la sobrecarga laboral, horarios irregulares, entre otros, que afectan la salud, los vuelven vulnerables a enfermedades y reduce su capacidad de adaptarse al cambio (19)

El segundo, psicológico, se da por las características personales de la persona, interrelación con los pacientes y familiares, actitud frente a procedimientos dolorosos, muerte de un paciente, contacto con depresión, entre otros.

El tercero, social, se da en el contexto donde se desarrolla el individuo. Se caracteriza por su trabajo en grupo, actitud frente a los jefes y su relación con los compañeros de trabajo. En el caso del personal de enfermería se ve reflejado por su desempeño laboral.

Asimismo, existen otras dimensiones del estrés laboral como el esfuerzo, que son los recursos que utiliza el trabajador por la demanda laboral. La segunda es recompensa que es el bienestar, este se ve por el pago del salario lo que ocasiona en la persona seguridad laboral, estabilidad y apoyo organizacional. El tercero es la implicación que son el conjunto de actitudes, comportamientos y emociones en el trabajo. (20)

Desempeño laboral es el rendimiento de un trabajador reflejado al realizar las actividades que le corresponden. La evaluación del desempeño laboral es importante porque los resultados no solo benefician a la empresa sino también a los trabajadores, estos pueden obtener mejores oportunidades, un puesto acorde a su perfil, pone a prueba su capacidad de liderar el equipo, la comunicación y su nivel de integración en la organización (21).

Las ventajas de medir el desempeño laboral son los beneficios de ello por los ascensos, encontrar problemas en la organización empresarial, Los factores que influyen en el desempeño laboral son el clima laboral, lugar donde el empleado desempeña sus labores y el cual se puede ver afectado por la falta de motivación, compromiso, higiene y estrés. El segundo, falta de capacitación, las personas no cuentan con los recursos y capacitaciones de personas en su trabajo. El último, pasión, es la motivación que siente el empleado por realizar sus labores.

El MINSA (35), en el 2008 implementó dimensiones o factores que permitan medir el desempeño laboral de los trabajadores: Directivos, Profesionales, Técnicos y Auxiliares. Para fines de este estudio se describirán las dimensiones del desempeño laboral de los profesionales, la cual permitirá medir la variable en estudio. La primera, planificación, es la habilidad para ejecutar los recursos asignados. La segunda, responsabilidad, compromiso que tiene la persona al cumplir con sus funciones laborales. La tercera, iniciativa, son las motivaciones que tiene la persona para desarrollarse en su trabajo de manera espontánea. La cuarta oportunidad, cumplimientos de los trabajos encomendados. La quinta, calidad del trabajo, es la precisión y el orden en la presentación del trabajo encomendado. La sexta, confiabilidad y discreción, mantener la información segura. La séptima, relaciones

interpersonales, es la relación interpersonal y adaptabilidad en el trabajo. La octava, cumplimiento de normas, reglamento interno del trabajo, procedimientos, instructivos y más. La novena, asistencia, el número de faltas y permisos del trabajador en el periodo de evaluación. La décima, puntualidad, tardanzas que tenga el trabajador. La décimo primera, capacitación, cursos que la persona ha tomado y culminado durante su periodo de evaluación.

El modelo de adaptación de Callista Roy se basa en los principios científicos y filosóficos provenientes de la teoría de los sistemas que dice que el ser humano es un ser adaptativo, ya que cuenta con la capacidad de adaptarse a los cambios. Los modos de adaptación según la teoría de Callista Roy, son el modo físico y físico de adaptación, el autoconcepto y la autoevaluación. La primera son las necesidades básicas del organismo y formas de adaptación. La segunda, creencias y sentimientos hacía uno mismo. La última, recursos para afrontar el estrés (21).

Los niveles de adaptación según Callista Roy son integrado, compensatorio, y compromiso. El primero, son las estructuras y funciones para satisfacer las necesidades humanas, en este nivel se da el control de desarrollo y crecimiento. La segunda, restablece la organización del sistema y los mecanismos cognitivos se activan. La última, resulta ser un problema de adaptación (22).

Existen varios modos de adaptación como el rol y la interdependencia. La primera implica las conductas de la persona en la sociedad y cómo interactúa con otros. La segunda, son las relaciones con sus allegados y sistemas de apoyo, persigue el equilibrio de las conductas dependientes e independientes (23).

Jordan B. (24) en Guayaquil Ecuador en el año 2021; realizó la investigación “El estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid 19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021”, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre El estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid 19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador”. Realizado en un enfoque

cuantitativo, tipo no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal. Concluyó en que existe una relación inversa proporcional entre las dimensiones del estrés y el desempeño laboral, a mayor presencia de estrés, el desempeño laboral del personal disminuye.

Dueñas F. (25) en Guayaquil – Ecuador en el año 2020, realizó una investigación y su objetivo fue: “Analizar la relación entre estrés laboral y desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes”. El estudio es de enfoque cuantitativo de método deductivo de alcance descriptivo correlacional, resultados el 60.5% de los trabajadores tienen un alto grado de interés por mejorar de forma continua su trabajo. Concluyó que el estrés laboral afecta de forma negativa en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes.

Portero S. (26) en España en el año 2019; realizó la investigación “Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias 2019”. El estudio fue descriptivo transversal, muestra 235 profesionales de enfermería y medicina. Resultados: 21.53% presentó nivel medio de estrés, el 48.94% presentó nivel elevado de despersonalización. Conclusión: el nivel de estrés percibido es medio, el nivel de agotamiento emocional es bajo, los niveles de despersonalización son moderados.

Arango y colaboradores (27) en Perú - Ayacucho en el año 2020, desarrolló la investigación con el objetivo: “Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020.” El estudio fue de enfoque tipo cuantitativo de diseño no experimental correlacional y con resultados el 83.3% de los enfermeros presentó estrés laboral moderado, el 56.6% presentó desempeño laboral bueno. Mientras el 16.7% de enfermeros presentó estrés laboral severo y el 10.0% desempeño laboral regular concluyó que el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral, a mayor nivel de estrés laboral menos nivel de desempeño laboral.

Gonzales y colaboradores (28) Huancayo – Perú, en el año 2017, realizó la investigación “Nivel de estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional docente clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo, 2017”. El estudio fue descriptivo correlacional prospectivo de corte transversal. Concluyendo que existe una relación directa (positiva) y significativa entre el nivel de estrés y desempeño laboral.

Obregón y colaboradores (29) Lima – Perú en el año 2020, realizó la investigación “Estrés y desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital Barranca, 2020”. Cuyo objetivo fue: “Determinar la relación entre Estrés laboral y desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Barranca, 2020”; en cuanto a su diseño no experimental, correlacional, transversal de enfoque cuantitativo. Concluyó que el estrés laboral se correlaciona inversa y significativamente con el desempeño laboral; a mayor estrés laboral menor será el desempeño laboral de los profesionales.

Esta investigación es importante desde el punto de vista social; porque la salud mental es importante para el ser humano, esta es fundamental para el profesional de enfermería, un inadecuado manejo del estrés podría reflejarse en su labor asistencial y puede ser percibida directamente por los usuarios de Lima Sur.

Es importante desde el punto de vista práctico; por la realización de las actividades del profesional de enfermería de manera óptima garantizando una mejor atención y cuidado hacia nuestros usuarios internos y externos.

Este estudio es importante porque tiene la finalidad de evaluar la realidad del profesional de enfermería; así mejorar las condiciones laborales, esta investigación también servirá de ayuda para otras investigaciones, enriqueciendo el conocimiento científico.

Desde el punto de vista científico, es importante porque los resultados de esta investigación servirán de ayuda para la unidad de calidad al usuario y a la unidad de investigación y docencia del Hospital de Emergencias Villa El

Salvador, ya que se cumplió con la estructura y se ha utilizado el método científico.

El objetivo general de este estudio es: “Determinar la relación del estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2022”.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio será realizado desde el enfoque cuantitativo, porque se medirá a la variable mediante el análisis estadístico, en cuanto a su diseño metodológico es una investigación no experimental, porque no se manipularán las variables, también es correlacional porque medirá las características de la variable en estudio y es de corte transversal porque la recolección de datos será en un tiempo y espacio determinado (30).

2.2 POBLACIÓN

Población: la población del presente estudio está conformada por el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Villa el Salvador; participaron 73 enfermeras(os) que cumplen funciones asistenciales y que cumplen con los criterios de selección que se mencionan a continuación. Esta información es adquirida por el coordinador del servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

Criterios de inclusión:

- Enfermeras(os) que trabajen en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.
- Enfermeras(os) que tengan más de 6 meses trabajando en el servicio de Emergencia.
- Enfermeras(os) que deseen ser partícipes del estudio y firmen consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Enfermeras(os) que tengan menos de 6 meses en el área.
- Enfermeras(os) que estén de vacaciones en el momento de recolección de datos.
- Enfermeras que no deseen participar en el estudio.
- Enfermeras(os) no trabajen en el área.

- Serán excluidos del estudio los participantes que no cumplan con los criterios de inclusión.

Muestra: La muestra está conformada por todas las enfermeras del servicio.

2.3 VARIABLE DE ESTUDIO.

El presente estudio tiene como variable principal el estrés, por su naturaleza es una variable cuantitativa y su escala de medición es ordinal.

2.3.1 Variable 1 Estrés

Definición conceptual: La OMS (31) define: “El estrés laboral es la reacción que tiene el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

Definición operacional: Es la percepción del estrés que experimentan durante la jornada laboral los enfermeros del servicio de emergencia del hospital de emergencias Villa el Salvador.

Variable (2) Desempeño Laboral

Definición conceptual: Robbins (33) define al desempeño laboral como: “un conjunto de habilidades físicas y psicológicas que se necesitan para desarrollarse en un puesto de trabajo. Detalla que esta se ve favorecida cuando las habilidades y aptitudes de la persona corresponde idóneamente a su puesto; sin embargo, enfocarse únicamente en el puesto y no en las habilidades es llevarlos al fracaso, ya que el desempeño debe ir enfocado en la búsqueda de la satisfacción laboral de ellos mismos”.

Definición operacional: El desempeño laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Villa el Salvador. Se considerarán las dimensiones específicas o factores que explican el desempeño laboral a través de planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad, relaciones interpersonales, cumplimiento de normas, puntualidad y capacitación.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se utilizará durante la recolección de datos será la encuesta, la cual es muy utilizada en los estudios cuantitativos y descriptivos, por su fácil entendimiento y utilización en los estudios de investigación.

Para la medición de la primera variable Estrés, se utilizará el cuestionario The Nursing Stress Scale en versión española (1998), está constituido por 34 ítems, el cual permite identificar situaciones potencialmente causantes de estrés. Tiene un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.49 a 0.92 para las nueve subescalas en México (34). El mismo instrumento fue validado en Valencia por Escriba, Mas, Cárdenas y Pérez obteniendo coeficiente Alfa de Cronbach 0.92 en total y de 0.83 y 0.49 por cada escala (32). En el Perú fue utilizado en un estudio 2021, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.991(36).

En el Perú, través de la DA N° 142 – MINSA/OGGRH-V.01, en el 2008 se aprobó el “Esquema normativo y metodológico para llevar a cabo el proceso de evaluación de desempeño y conducta laboral del personal del MINSA” , el cual propone 4 formatos: directivos, profesionales, técnicos y auxiliares con el fin de “identificar objetivamente el desempeño y conducta laboral del personal del MINSA”; el instrumento propone que el desempeño laboral puede ser medido a partir de factores o dimensiones en este estudio se utilizara de evaluación profesional que evaluará la Planificación, Responsabilidad, Iniciativa, Oportunidad , Calidad de trabajo, Confiabilidad y discreción, Relaciones interpersonales, cumplimiento de las normas y Puntualidad, Asistencia y Capacitación (35).

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos.

Para la recolección de datos se solicitará una carta de presentación de la Universidad María Auxiliadora, ya que será quien gestionará el permiso al Hospital de Emergencias Villa el Salvador, así como el acceso al área de

docencia del hospital y nos permitan recolectar la información solicitada de parte de las colegas y brinden las facilidades en su aplicación en la institución.

2.5.2 Aplicación de instrumentos de recolección de datos.

La aplicación del instrumento de recolección de datos se realizará durante los meses de noviembre - diciembre de 2022. El tiempo de duración en el llenado del cuestionario será de 40 minutos por participante después de haber firmado el consentimiento informado.

2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo, por lo que se realizará un análisis estadístico y se utilizarán herramientas estadísticas tipo descriptivas. Finalizado la recolección de datos serán subidos al programa estadístico SPSS Versión 25 para analizar los datos, después estos serán presentados en tablas y gráficos del programa Excel.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Los principios bioéticos que se tomarán en cuenta serán en la autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. Los participantes del estudio firmarán el consentimiento informado para proteger su información y se le brindará una información clara sobre el estudio.

Principio de autonomía. Se refiere a la capacidad de autodeterminación de actuar libremente y conscientemente, sin condicionantes externos (37). Los sujetos de estudio serán tratados como seres autónomos, permitiéndoles decidir por sí mismos su participación. Participaron las enfermeras del servicio de emergencia del hospital de Emergencia villa el Salvador, que voluntariamente aceptaron participar y firmaron su consentimiento informado.

Principio de no maleficencia. Es el principio hipocrático de no dañar, obliga a no hacer daño intencionalmente, sea por acción u omisión (37). En la investigación no se dañará ni perjudicará a ninguno de las enfermeras del servicio de emergencia.

Principio de beneficencia. Maximizar los beneficios posibles y disminuir los daños, es la obligación moral de actuar en beneficio de otros (37). Es la obligación de no hacer daño, al personal de salud que participará en el estudio, la información recaudada solo se utilizará con fines de educación y serán brindados a la institución para mejoras institucionales del clima laboral.

Principio de justicia.

Se refiere a la igualdad o equilibrio en la distribución de los sujetos de investigación (37). En el estudio de investigación todos los participantes serán tratados iguales respetando sus derechos.

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema		X	X	X																												
Búsqueda bibliográfica vía internet de los repositorios			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																				
Elaboración de la introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes.								X	X	X	X	X	X	X	X	X																
Construcción de la sección introducción: referente a la importancia y justificación de la investigación								X	X	X	X	X																				
Determinar y enunciar los objetivos de la investigación dentro de la introducción								X	X	X	X																					
Definición de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación.											X	X	X	X	X	X	X															
Determinación de la Población, muestra y muestreo.															X	X	X	X	X	X												
Elección de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.															X	X	X	X	X													
Elaboración de la sección material y métodos: aspectos bioéticos.																	X	X	X	X	X	X	X	X								
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información																	X	X	X	X	X	X	X	X								
Elaboración de aspectos administrativos de estudio.															X	X	X	X	X	X	X	X	X	X								
Elaboración de anexos.																			X	X	X	X										
Evaluación antiplagio - <u>TURNITING</u>																				X	X	X	X	X								
Aprobación de proyecto.																																
Sustentación de proyecto																																

3.1 RECURSOS FINANCIEROS

(Presupuesto y recursos humanos)

MATERIALES	2022										TOTAL
	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	
Equipos:											
01 Laptop	S/3000										S/3000
USB	S/35										S/35
Útiles de escritorio											
Lápiz											
Lapiceros	S/3										S/3
Tableros											
Hojas Bond A4		S/18									S/18
Material bibliográfico											
Libros	S/60	S/60	S/20	S/20							S/160
Fotocopias	S/10	S/10	S/10	S/10							S/40
Impresiones	S/10	S/10	S/10	S/10							S/40
Espiralado											
Otros											
Movilidad											
Alimentos	S/15	S/15	S/15	S/15	15	15	15				S/105
Llamadas	S/10	S/10	S/10	S/10		10					S/50
Recursos humanos											
Digitadora	s/50										S/50
Imprevistos		S/50		S/100		50					S/200
TOTAL	S/3193	S/173	S/65	S/165	15	75	15				S/3701

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- (1) Organización Mundial de la Salud. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades [sede web].2016 [fecha de acceso 20 mayo 2022] [internet] 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
- (2) Romero. 45 % de los trabajadores sufre de estrés laboral [sede web]. ORH Observatorio de rrhh ORH. Chile: Grupo Editorial de Conocimiento y Gestión; 2019 [fecha de acceso 23 de mayo 2022]. Disponible en: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>
- (3) Mejía c., Chacón J., Enamorado O. y colaboradores. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo [revista de internet] 2019 [acceso 13 enero 2020] [consultado de 25 mayo 2022] Vol.28, número 3. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci_arttext&tlng=pt
- (4) Betancourt M., Domínguez W., Peláez B., Herrera M., Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia covid 19. Revista Científica UNESUM Ciencias. [revista en internet] 2020 [acceso 24 mayo 2022] Vol.4 numero 3. Disponible en: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/308>
- (5) Garcia P., Jimenez A., Hinojosa L. y colaboradores. Estrés laboral en enfermeras de un hospital publica de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid 19.Revista UNG [revista en internet] 2020 [acceso noviembre 2020] [consultado 24 de mayo 2022] Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332>

- (6) Vargas. Enfermedades más comunes que padecen los trabajadores debido al estrés laboral [sede web]. La república; 2022 [fecha de acceso el 23 de mayo de 2022] [Internet]. Disponible en: <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/enfermedades-mas-comunes-que-padecen-los-trabajadores-debido-al-estres-laboral-3332797>
- (7) Aruquipa B., Cruz J. Factores del estrés laboral en el profesional de enfermería, unidad terapia intensiva, Instituto Gastroenterológico boliviano japonés, La Paz – Bolivia. [tesis especialidad]. repositorio institucional universidad mayor de San Andrés Bolivia 2018. Disponible: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/22105>
- (8) Sarsosa k., Charria V. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Revista Universidad y Salud [revista en internet] 2018 [acceso 23 de mayo del 2022] vol. 20; numero1. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072018000100044
- (9) David E., Seijas S. Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. Revista publica [revista en internet] 2019 [fecha de consulta 26 de mayo 2022]. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2019.v21n1/102-108/es/>
- (10) Ceballos P., Solorza J., Marín N. y colaboradores. Estrés percibido en trabajadores de atención primaria. Revista scielo ciencia y enfermería [revista en internet]2019 [fecha de consulta 25 de mayo 2020] Vol. 25 Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-9532019000100204&script=sci_arttext
- (11) Lizama. ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectara la nueva cuarentena? [sede web]. El comercio; 2021 [fecha de acceso 24 de mayo del 2022] [internet]. Disponible en: <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva->

[cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecr](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88917)

- (12) Sifuentes E, Estrés laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital público de Huaraz, 2020 [tesis maestría] Huaraz – Perú. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88917>
- (13) Ramírez E., García G., Silva C., Delgado L. Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II - 2 Tumbes, 2019. Revista científica de investigación actualización del mundo de las ciencias-reciamuc. [revista en internet] 2022 [fecha de acceso 20 de mayo 2022]; vol.6 num.1. Disponible en: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/767>
- (14) Delgado S., Calvanapon F., Cárdenas K. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Eugenio Espejo, [revista en internet] 2020 [acceso 23 de mayo 2022]; Vol. 14, Número 2. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>
- (15) Retuerto F., Cuba S., Sinti D. Estrés laboral del personal de enfermería durante la pandemia covid- 19, en hospitales Lima Norte. Revista de investigación científica AGORA [revista en internet] 2021. [acceso 22 mayo 2022] vol. 8 Num 2. Disponible en: <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/190>
- (16) Scielo. ¿Qué es el estrés laboral y como medirlo? [revista de internet] Barranquilla 2019[fecha de acceso 18 de julio 2022] vol. 35 num.1. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- (17) Del hoyo M. Estrés laboral. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. España 2018. [sede web] [fecha de acceso 20 julio 2022] Disponible en: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

- (18) Díaz A. Adaptación y estrés laboral en el personal de las unidades médico-quirúrgicas. Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas. México 2013. [fecha de acceso] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5039/503950745003.pdf>
- (19) QuestionPro. ¿Cómo medir el desempeño laboral? 2022 [sede web] internet [fecha de acceso 21 julio 2022] Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>
- (20) Rodríguez I. Evaluación del desempeño. Repositorio comillas. 2017. [sede web][fecha de acceso 23 julio 2022] Disponible en: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/24119/TFM000754.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- (21) Raile M., Marriner A. Modelos y teorías en enfermería. [sede web] [fecha de acceso 23 julio 2022] 2018. Disponible en: <https://www.elsevier.com/books/modelos-y-teorias-en-enfermeria/alligood/978-84-9113-339-1>
- (22) Organización Mundial de la Salud OMS. La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. [sede web].2003. [fecha de acceso 20 setiembre 2022] [internet] disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9241590475>
- (23) Diaz L., Duran M. Análisis de los conceptos del modelo de adaptación de callista Roy. Scielo. [sede web][fecha de acceso 22 de julio 2022] Bogota 2002. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972002000100004
- (24) Jordan B. El estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid 19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021. [Tesis maestría]. Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo. Perú 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82093/Jord%C3%A1n_FB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- (25) Dueñas F., Estrés laboral y su relación en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes. [tesis de

- maestría]. Repositorio Institucional Digital Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Guayaquil, Ecuador 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>
- (26) Portero S. Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias 2019. [tesis doctoral]. Repositorio Institucional Digital Universidad de Córdoba. España 2019. Disponible en: <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- (27) Arango F., Córdoba C., Sulca M. Estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. [Tesis de especialidad]. Repositorio Institucional Digital Universidad Nacional del Callao. Callao 2020. Disponible: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5451>
- (28) Gonzales Y., Orellana R., Inga R. Nivel de estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional docente clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo, 2017. [Tesis de especialidad]. Repositorio Institucional Digital Universidad Nacional del Callao. Callao 2017. disponible: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4178>
- (29) Obregón M., Yumbato S. Estrés y desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital Barranca, 2020. [Tesis Licenciatura]. Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62572/Obreg%
c3%
b3n EMDC-Yumbato JSB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62572/Obreg%c3%b3n%20EMDC-Yumbato%20JSB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- (30) Ñaupas H., Novoa E., Mejía E., Villagómez A. Metodología de la investigación: cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis. México: ediciones de la U, 5ta edición. 2014. Disponible en: [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/MethodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales%20de%20consulta/Drogas%20de%20Abuso/Articulos/MethodologiaInvestigacionNaupas.pdf)

- (31) Ministerio de Salud del Perú. Competencias laborales para la mejorar del desempeño de los recursos humanos. Lima. 2011. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1877.pdf>
- (32) Más, Escriba, Cardenas, Perez. La versión castellana de la escala “The Nursing Stress Scale”, proceso de adaptación transcultural. Rev. Esp. Salud Publica vol. 72. N°6. Madrid nov. 1998. disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271998000600006
- (33) Robbins S. Comportamiento Organizacional. México. 2009. [sede web] [fecha de acceso 22 de setiembre del 2022] disponible en: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf
- (34) Preciado M., Ambiz A., Enríquez C., Hernández G. Análisis Psicométrico de la escala de estrés para profesionales mexicanos de enfermería. Revista Iberoamericana de las Ciencias de la salud. México. 2016.[revista web] [fecha de acceso 10 de setiembre del 2022] Disponible en: <https://www.rics.org.mx/index.php/RICS/article/download/35/145/>
- (35) Ministerio de Salud del Perú. Resolución ministerial N° 626-2008.[sede web] [fecha de acceso 15 setiembre] Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/276353/247631_RM626-2008.pdf20190110-18386-gv6oc3.pdf?v=1547166956
- (36) Trapaga M. La bioética y sus principios al alcance del médico en su práctica diaria. México. 2018. Vol. IX No.2 [sede web] [fecha de acceso 22 de setiembre 2022] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/imi/imi-2018/imi182c.pdf>
- (37) Alcalá k., Orejitas V. Estrés y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid -19 del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima 2021. [Tesis especialidad]. Lima – Perú. Universidad Nacional del Callao [citado 15 de octubre del 2022] Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6174/T>

[ESIS 2DAESP ALCAL%c3%81 OREJITAS FCS 2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variable

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
VARIABLE 1	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Estrés	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal	La OMS (23) define: "El estrés laboral es la reacción que tiene el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación" (p.3).	Es la percepción del estrés que experimentan durante la jornada laboral los enfermeros del servicio de emergencia del hospital de emergencias Villa el Salvador. Para la medición de la primera variable Estrés, se utilizará el cuestionario The Nursing Stress Scale en versión española (1998), está constituido por 34 ítems, el cual permite identificar situaciones potencialmente causantes de estrés; cual fue modificado por Preciado, Ambriz, Enríquez & Hernández (35) en México; la variable será medida en sus 3 dimensiones: factor físico, factor psicológico, factor social. En nuestro país Alcalá K., Orejitas V.; fue aplicado en el 2021 (38)	Factor físico	Carga de trabajo	1- 6 ítems	Estrés laboral Bajo Estrés laboral Medio Estrés laboral Alto	0-33 puntos 33- 66 puntos 67-100 puntos Las dimensiones de la Escala De Estrés De La Enfermera (Nss) Elaborado por: Gray-Toft & Anderson (1981) Adaptado por: Preciado, Ambriz, Enríquez, & Hernández (2016). se obtuvieron a partir de las puntuaciones medias de los ítems, recogidos en una escala de Likert con 5 opciones de respuesta. Las puntuaciones se transformaron en una escala de 0 a 100 para facilitar su interpretación: a mayor puntuación, mayor CVRS.
				Factor psicológico	Muerte y sufrimiento	7- 11 Ítems		
					Preparación insuficiente	12-17 Ítems		
					Falta de apoyo	18-20 Ítems		
	Factor social			Incertidumbre en el tratamiento.	21-24 Ítems			
				Problemas médicos	15-29 ítems			
				Problemas con otros miembros del equipo de enfermería.	30-34 ítems			

Fuente: Preciado, Ambriz, Enríquez & Hernández.(35)

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
VARIABLE 2	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Desempeño laboral	<p>Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa</p> <p>Escala de medición: Ordinal</p>	<p>Robbins (3), define al desempeño laboral como: "un conjunto de habilidades físicas y psicológicas que se necesitan para desarrollarse en un puesto de trabajo. Detalla que esta se ve favorecida cuando las habilidades y aptitudes de la persona corresponde idóneamente a su puesto; sin embargo, enfocarse únicamente en el puesto y no en las habilidades es llevarlos al fracaso, ya que el desempeño debe ir enfocado en la búsqueda de la satisfacción laboral de ellos mismos" (p.201)</p>	<p>El desempeño laboral del personal de salud del Hospital de Emergencias Villa el Salvador. Se considerará las dimensiones El MINSA (32), propone dimensiones específicas o factores que explican el desempeño laboral, a través de estas dimensiones la variable puede ser medida: Planificación, Responsabilidad, Iniciativa, Oportunidad, Calidad de trabajo, Confiabilidad y discreción, Relaciones interpersonales, Cumplimiento de normas y adicionalmente Asistencia, Puntualidad, capacitación (36).</p>	Planificación	Excelente nivel,	I- II - III -IV V	<p>NIVELES VALORATIVOS: I = 8.75 p II = 7 p III = 5.25 p IV = 3.5 p V = 1.75 p</p>	Evaluación de desempeño conducta laboral (profesionales) – MINSA
					Difícil planificar			
				Responsabilidad	Excelente responsabilidad	I- II –III- IV - V		
					Falla en el cumplimiento.			
				Iniciativa	Sabe asignar tareas	I- II –III- IV - V		
					Anomalías existentes.			
				Oportunidad	Entrega sus trabajos	I- II –III- IV - V		
					Se observa tiempo perdido.			
				Calidad de trabajo	Excelentes trabajos.	I- II –III- IV - V		
					Frecuentemente incurre en errores.			
				Confiabilidad y discreción	Sabe usar la información	I- II –III- IV - V		
					Indiscreto			
Relaciones interpersonales.	Amabilidad con todos	I -II -III -IV -V						
	Es habitualmente descortés							

Cumplimiento de normas	Cumple las normas	I- II- III- IV- V
	No cumple las normas	
Asistencia	Inasistencias injustificadas	Número de faltas injustificadas en el periodo a evaluar.
Puntualidad	Tardanzas injustificadas	Puntuaciones de números de tardanzas en el periodo a evaluar Se asigna 10 pts. a cada trabajador y se le resta 2pts. Por inasistencia injustificada. Frecuencia de tardanza/ puntaje 0 10p 1-2 09 3-4 08 5-6 07 7-8 06 9-10 05 10-11 04 11-12 03 13-14 02 15 01 16 0 0
Capacitación	Capacitaciones realizadas	Horas realizadas Horas / puntaje 17 a más 10 13-16 08 09-12 06 05- 08 04 04-03 02 Menos 03 00

Fuente: Ministerio de salud (36)

Anexo B. Instrumentos

ESCALA DE ESTRÉS DE LA ENFERMERA (NSS)

Elaborado por: Gray-Toft & Anderson (1981)

Adaptado por: Preciado, Ambriz, Enríquez, & Hernández (2016)

Nota : Test NSS - solo aplicado a profesionales de enfermería.

Reciba usted un cordial saludo, estoy realizando el trabajo de investigación: “Estrés y desempeño laboral de personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador – Lima 2022”. Por lo cual pido su colaboración para el presente cuestionario, que es anónimo y confidencial, la información será utilizada exclusivamente en esta investigación por lo que agradezco que su respuesta.

A continuación, se presentan diferentes preguntas las cuales debe marcar con un aspa (x) la respuesta que usted crea correcta.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 1 = Nunca.
- 2 = Alguna vez.
- 3 = Frecuentemente
- 4 = Muy frecuentemente

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS			
	1	2	3	4
1. No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
2. Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal.				
3. Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería.				
4. No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				
5. No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.				
6. Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				
7. Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
8. Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.				
9. La muerte de un paciente.				
10. Muerte de un paciente con quien he llegado a tener una relación estrecha.				
11. Ver a un paciente sufrir.				
12. Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
13. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.				
14. No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.				

15. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.				
16. No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
17. No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.				
18. Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.				
19.No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes. (Ej. Pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)				
20. Personal y turno imprevisible.				
21. Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
22. Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
23. Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
24. Tomar una decisión sobre un paciente cuando el medico no está disponible.				
25. Recibir críticas de un médico.				
26. Problemas con uno o varios médicos.				
27. El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.				
28. El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.				
29. El médico no está presente en una urgencia médica.				
30. Problemas con un supervisor.				
31. No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio.				
32. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios.				
33. Recibir críticas de un supervisor.				
34. Dificultad para trabajar con uno varios compañeros del servicio.				

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL (PROFESIONALES)

Elaborado por: Ministerio de Salud (2008)

Reciba usted el saludo cordial, estoy realizando el trabajo de investigación: “Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador – Lima, 2022”. Para lo cual solicito su colaboración en el llenado del cuestionario, que es de carácter anónimo y confidencial será empleado únicamente en esta investigación agradezco que su repuesta. A continuación, se presentan una lista de cotejos, el cual debe ser rellenado y cotejado por el personal responsable, de acuerdo a los cumplimientos y desempeños del profesional de salud:

Factores únicos	Niveles valorativos				
	I	II	III	IV	V
PLANIFICACIÓN	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos. <input type="text"/>	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos. <input type="text"/>	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterios. <input type="text"/>	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos. <input type="text"/>	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados. <input type="text"/>
RESPONSABILIDAD	Aporta con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña. <input type="text"/>	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales. <input type="text"/>	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas. <input type="text"/>	Ocasionalmente asume funciones encomendada. <input type="text"/>	Falla en el cumplimiento de objetivos trazados. <input type="text"/>
INICIATIVA	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros. <input type="text"/>	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales. <input type="text"/>	Se apeg a la rutina, a veces logra objetivos. <input type="text"/>	Carece de iniciativa necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos. <input type="text"/>	Por lo general se apeg a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes. <input type="text"/>
OPORTUNIDAD	Entrega sus trabajos en el plazo establecido o antes	Cumple con los plazos de ejecución de los	Ejecuta sus trabajos en el plazo establecido, no	No todos los trabajos los cumple en el tiempo	No cumple con los plazos fijados. Se observa

	de lo fijado. <input type="text"/>	trabajos en la fecha solicitada. <input type="text"/>	obstante, ocupa su tiempo. <input type="text"/>	establecido. <input type="text"/>	tiempo perdido. <input type="text"/>
CALIDAD DE TRABAJO	Realiza excelentes trabajos, excepcionalmente comete errores. <input type="text"/>	Generalmente realiza buenos trabajos, con mínimo error, las supervisiones son de rutina. <input type="text"/>	Calidad de trabajo es solo promedio, algunas veces comete errores no muy significativos. <input type="text"/>	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente. <input type="text"/>	Frecuentemente incurre en errores apreciativos. <input type="text"/>
CONFIABILIDAD Y DISCRECIÓN	Sabe usar las informaciones con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros. <input type="text"/>	En general es prudente y guarda la información de la institución, y compañeros de trabajo como confidencial. <input type="text"/>	Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflicto. <input type="text"/>	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, comete indiscreciones involuntarias. <input type="text"/>	Indiscreto nada confiable. <input type="text"/>
RELACIONES INTERPERSONALES	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación permitiendo un ambiente de franqueza serenidad, y respeto. <input type="text"/>	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento. <input type="text"/>	No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia. <input type="text"/>	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo. <input type="text"/>	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente. <input type="text"/>
CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución. <input type="text"/>	Casi siempre cumple con las normas de la Institución. <input type="text"/>	Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas. <input type="text"/>	A veces no muestra respeto a las normas de la Institución. <input type="text"/>	No cumple las normas. <input type="text"/>
ASISTENCIA	Número de inasistencia injustificadas en el periodo a evaluar.		Se restan 02 puntos por cada falta injustificada, cada trabajador inicia con 10 puntos como máximo.		
PUNTUALIDAD	Puntuación de números de tardanzas en el periodo a valuar.		PUNTAJES: 0 t = 10 p 1-2 t = 09 p 3-4 t = 08 p 5-6 t = 07 p 7-8 t = 06 p 9-10 t = 05 p 10-11 t = 04 p		

		11-12 t = 03 p 13-14 t = 02 p 15 t = 01 p 16 a + = 00 p
CAPACITACIÓN	Horas de capacitación realizadas	Horas puntaje 17 a más 10 13-16 08 09-12 06 05- 08 04 04-03 02 Menos 03 00

Fuente: Ministerio de Salud (36)

Anexo c. Consentimiento Informado
CONSENTIMIENTO INFORMADO
PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA.

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2022.

Nombre y apellidos de los investigadores principales:

Blanca Ysabel Nava Silvera.

Propósito del estudio: Determinar la relación del estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2022.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

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

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

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

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Blanca Ysabel Nava Silvera, coordinador de equipo (teléfono móvil N° 994337794) o al correo electrónico: blankisanavasilvera@gmail.com

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

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante