



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

**“NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA  
EN UNA CLÍNICA EN LIMA PERÚ – 2022”**

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

**AUTOR:**

**LIC. MONCADA BRICEÑO, NEIZA KARINA**

**<https://orcid.org/0000-0003-3755-152x>**

**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, Moncada Briceño Neiza Karina, con CE N° 004317577, en mi condición de autor del trabajo académico presentada para optar el título de especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres, de título "NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA EN UNA CLÍNICA EN LIMA PERÚ – 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.

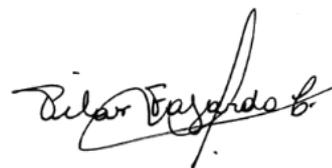
Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 16% y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

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



---

Moncada Briceño Neiza Karina  
CE N° 004317577



---

Fajardo Canaval María Del Pilar  
DNI 25697604

## INFORME DE ORIGINALIDAD – TURNITIN

### ENTREGA 2

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

<b>16%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>16%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>1%</b> PUBLICACIONES	<b>11%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

---

#### FUENTES PRIMARIAS

---

<b>1</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC</b>	<b>3%</b>

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN .....	04
ABSTRACT .....	05
I. INTRODUCCION .....	06
II. MATERIALES Y METODOS .....	15
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	20
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	22
ANEXOS .....	30

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	31
ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	33
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	35
ANEXO D. INFORME ORIGINALIDAD .....	37

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Emergencia en una Clínica en Lima, 2022. **Materiales y métodos:** El estudio es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, de corte transversal y correlacional. La población del estudio estará conformada por 50 personal de enfermería del Área de Emergencia en una Clínica en Lima. Para la técnica y recolección de datos se utilizará dos cuestionarios del nivel de estrés que consta de 34 preguntas y del desempeño laboral que consta de 28 preguntas, previa autorización y consentimiento informado de los participantes. **Resultados:** Los resultados se expresarán a través de tablas y figuras que describirán las variables del estudio. **Conclusiones:** La investigación aportará información valiosa para la clínica privada, permitiendo tomar acciones de mejora en beneficio del personal de salud, para afrontar de forma positiva el estrés, a fin de evitar la pérdida de compasión por los pacientes y una mayor incidencia de errores en la práctica y, por lo tanto, elevar favorablemente el desempeño laboral.

**Palabras Claves:** Estrés, desempeño laboral, personal de enfermería (DeCS)

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between the level of stress and the work performance of the nursing staff in the Emergency Area in a Clinic in Lima, 2022.

**Materials and methods:** The study has a quantitative approach, a non-experimental, descriptive design, cross-sectional and correlational. The study population will be made up of the 50 nursing staff of the Emergency Area in a Clinic in Lima. For the technique and data collection, two questionnaires of the stress level consisting of 34 questions and job performance consisting of 28 questions will be used, prior authorization and informed consent of the participants.

**Results:** The results will be expressed through tables and figures that will describe the study variables.

**Conclusions:** The research will provide valuable information for the private clinic, allowing improvement actions to be taken for the benefit of health personnel, to deal positively with stress, in order to avoid loss of compassion for patients and a greater incidence of errors in practice and, therefore, favorably raise job performance.

**Key words:** Stress, job performance, nursing staff (DeCS)

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en el 2021, estimó que el estrés laboral afecta a más del 50% de los profesionales de enfermería en todo el mundo, prevaleciendo el nivel moderado 34%, el nivel leve 33.3% y el nivel severo 32.7%; sin embargo, la pandemia de COVID-19 ha aumentado aún más el nivel de estrés, aproximadamente repercute su salud mental; es decir, ya que experimentan niveles de estrés moderado a alto, más del 60% informan agotamiento emocional (1).

Asimismo, los enfermeros de emergencias en hospitales de Australia, en el 2021, su labor es altamente estresante por lo que tienen que lidiar diariamente con los pacientes, los usuarios, sus familiares, colegas, jefes y autoridades administrativas; aunados a ellos las intermisiones reiteradas durante su jornadas laborales 96.8%, cuidados de enfermería dolorosas 61.3%, sentirse impotente por paciente que no mejora 70%, ver la muerte del paciente 61.3%, y tener escaso tiempo 89% (2).

El buen desempeño laboral enfermero en Pakistán, en el 2021, se da mayormente por las características del entorno como tener un ambiente laboral suficiente 68.6%, apropiado en tamaño 78.4%, buenas condiciones de seguridad 62.7%, y en cuanto a las administrativas cuando la jefatura tiene palabras de ánimo 81%, al cometer un error recibe orientación de su jefe 100%, tener facilidades de horario en su trabajo 51.5%, su jefe valora su esfuerzo 70.6% y relación entre ambos 45.1% (3).

Aunque el estrés es un componente reconocido de enfermería en Irán, en el 2022, es útil en pequeñas cantidades, a largo plazo repercute en enfermedades crónicas, como la hipertensión 78%, conducen a las enfermedades cardiovasculares 89% y, por lo tanto, afectan su calidad de vida emocional y desempeño laboral 45%; además, el estrés causa abandono del trabajo 67%, conflictos entre compañeros de trabajo 75%, trastornos de la salud 67%, e insatisfacción laboral 70% (4).

El estrés laboral afecta en el desempeño laboral enfermero en Finlandia, en el 2021, ya que su creatividad se ve disminuida 78%, satisfacción profesional reducida 67%, toma de decisiones correcta y oportuna baja 67%, sentimientos de inadecuación y depresión 65%, disgusto y fatiga por el trabajo 89%, y reduce la calidad de la atención de enfermería 55%, y estos elementos aumentan la probabilidad de tener un efecto directo o indirecto sobre la prestación de los servicios médicos (5).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), en el 2021, reportó situaciones estresantes en América Latina en un 58%, al tener que trabajar en emergencia con horarios rotativos 78%, domingos y feriados 54%, condiciones físicas inadecuadas 60%, tiempo laboral no alcanza para concluir las actividades 90%, trabajar con poco personal 85%, sensación de que al terminar su labor quedan asuntos pendientes 68%, cambios repentinos de horario 55% y el miedo a cometer errores 61.3% (6).

Los hospitales de países latinoamericanos, en el 2019, reportaron el estrés laboral enfermero que es consecuencia de insuficiente oportunidad de soporte emocional a los pacientes 93.5%, por excesivo trabajo 96.8%, cuando el médico no se presenta ante una urgencia 93.2%, tener incertidumbre o temor de expresarse a los familiares del estado de salud del paciente 70.9%, desconocimiento del uso de equipamientos especializados 65%, escasa dotación enfermero para suplir sus actividades 89% (7).

El estrés del enfermero de hospitales de Chile, en el 2019, afecta su calidad de vida y, al mismo tiempo su desempeño laboral un 40% al no brindar calidad de atención; es decir, tener un nivel de estrés leve, es de particular importancia ya que pueden brindar los servicios más efectivos elevando así su desempeño laboral al 100%; si durante su jornada laboral presentan condiciones físicas y/o materiales 66%, beneficios laborales y remunerativos 63%, y relaciones interpersonales 71% (8).

El desempeño laboral en hospitales de Colombia, en el 2019, se reporta en un 55%, siendo un problema que está poco investigado y debe ser considerado un tema para futuros estudios, también se sugiere para la dimensión del comportamiento laboral contraproducente para mejorar el desempeño laboral, se requieren intervenciones, en conjunto, en los niveles macro, meso y micro, que se relacionan con la gobernanza, el liderazgo y las habilidades y características individuales (9).

En los hospitales de México, en el 2020, los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia diariamente se quejan de problemas como el estrés laboral en un 55%; es decir, el 58.7% por excesivo trabajo mayor de doce horas diarias, el 44.4% tener a su cargo más de siete pacientes; mientras que el 16% se sintió la presencia de estresores por tener el COVID-19; por ello, los(as) enfermeros(as) durante la pandemia se vieron inmersos en sobreesfuerzo laboral afecta su salud mental (10).

El Ministerio de Salud del Perú (MINSA), en el 2021, reportó que al igual que todo el mundo en nuestro país también existe una prevalencia del 55% de estrés laboral; del enfermero de emergencia por malas relaciones de trabajo con sus colegas 89%, otros profesionales 56%, supervisión de superiores 78%, trabajar bien y no recibir reconocimiento de su jefatura 90%, demanda de pacientes 80%, sufrir al paciente 83.9%, y realizar labores que no tienen nada que ver con los enfermeros 77.5% (11).

El estrés laboral que presentan los enfermeros en un hospital público de Chimbote, en el 2020, es de 65%, predominando el nivel de estrés medio en cuanto a los estresores ambientales 63.3%, estresores laborales 83.3% y estresores personales 51.7%; por todo ello, los estresores ambientales y personales en los enfermeros peruanos al estar asistiendo directamente a todos los pacientes durante la pandemia, lo cual repercute significativamente en el desempeño laboral enfermero (12).

En el servicio de emergencia del Hospital De La Merced, en el 2020, se reportaron que los enfermeros presentan niveles de estrés alto en un 76.7%, seguido de bajo 23.3%; es decir, el desempeño laboral que presentaron fue de nivel medio en un 50%, seguido de nivel bajo en un 26.7%, y de nivel alto solo en un 23.3%; esto debido a que los enfermeros se encuentran desmotivados en un 63.3%; sin embargo, tienen una alta responsabilidad 53.3%, y de trabajo en equipo 56.7% (13).

En el Hospital de Barranca, en el 2020, los enfermeros y enfermeras asistenciales emergencistas de primera línea manifiestan estrés laboral en el nivel bajo 55.3%, en el nivel medio 40.8%, y en el nivel alto 3.9%; asimismo, el desempeño laboral que presentan es de nivel bueno en un 77.6% y es de nivel malo en un 22.4%; esto se refleja en productividad laboral, en cuanto a su eficacia laboral y eficiencia laboral; reflejado por un entorno inadecuado, escasa cohesión y escasas relaciones (14).

Por ende, los enfermeros de emergencias de una clínica privada de Lima, en el 2019, han encontrado que el conflicto con colegas predice una menor práctica de cuidado debido a que su desempeño laboral se ve disminuido en un 45%; sin embargo, la satisfacción laboral y con la gestión se asoció con el comportamiento de su desempeño; es decir, se sienten más motivados 89%, con mayor rendimiento 98%, capacidad de respuesta 100% y capacidad resolutiva 100%, entre otros (15).

Asimismo, la base teoría de la **primera variable del nivel de estrés** se puede definir como la respuesta del cuerpo a las demandas físicas y mentales, siendo un factor físico, químico o emocional que provoca tensión física o mental y puede ser un factor causante de enfermedades; es decir, el estrés laboral es un tipo de estrés y es causado por condiciones en el lugar de trabajo que afectan negativamente el desempeño de un individuo y/o el bienestar general de su cuerpo y mente (16).

El estrés laboral es un conjunto de reacciones físicas y emocionales nocivas que pueden producirse en caso de conflicto entre las demandas laborales del trabajador y el grado de control que ejercen el trabajador sobre la satisfacción de las demandas; ya que experimentan estresores cuando piensan que las demandas de una situación son mayores que los recursos que tienen para resolverla exceden lo que uno puede manejar, teniendo como consecuencia presencia de cambios mentales y físicos (17).

La causa del estrés se produce cuando una persona piensa que una condición ambiental amenaza con ampliar sus capacidades y, si lo hace, recibe menos recompensas de las esperadas; además, si una persona teme al futuro y tiene poca confianza en sí mismo aparece el estrés, presentándose de forma diferente de persona a persona dependiendo de sus reacciones ante situaciones cambiantes; que van a provenir de situaciones o pensamientos estresores por el trabajo (18).

Las relaciones interpersonales, en el trabajo son factores estresantes potenciales, dos fuentes de estrés en este campo son los conflictos con sus pares y escasa ayuda del personal sanitario; asimismo, la falta de apoyo social de colegas y superiores y la menor satisfacción con las enfermeras jefe contribuyeron significativamente a la aparición de estrés, mientras que el efecto negativo de la falta de comprensión y apoyo de gerentes, sobre el estrés de los enfermeros (19).

Los enfermeros se enfrentan a diferentes tareas y horarios de trabajo, turnos de noche, escasez de personal, el sufrimiento y muerte de los pacientes; sin embargo, es que entran en contacto con los peligros biológicos, ya que utilizan equipos punzantes como agujas y se exponen por contacto con la piel, al manipular la sangre y líquidos corporales de pacientes; aparte de estos, las sustancias químicas junto con el uso de medicamentos peligrosos, exponen a peligros para la salud (20).

Los problemas en el comportamiento del personal, a menudo trabajan largas horas irregulares en entornos agitados mientras cuidan a varios pacientes y, a veces, lo que está en juego es literalmente de vida o muerte. La pandemia de COVID-19 ha aumentado aún más el nivel de estrés de los enfermeros, ahora que experimentan niveles de estrés moderados a altos; todo lo anterior puede contribuir directamente al ausentismo, disminución del rendimiento laboral y agotamiento mental (21).

Las consecuencias del estrés en enfermeros incluyen efectos a corto y largo plazo sobre la salud física, dolor de espalda, cuello y hombros temporal o crónico, dolores de cabeza, puede conducir a problemas cardiovasculares, contribuye a mayor riesgo de ataque cardíaco, accidente cerebrovascular e hipertensión, sistema inmunológico debilitado, insomnio y fatiga diurna, dificultad para respirar, nivel alto de azúcar en la sangre, impactos mentales y emocionales como la depresión y ansiedad (22).

En cuanto a la dimensión ambiental; como ventilación, iluminación y temperatura inadecuadas se encuentran entre los posibles estresores relacionado con el trabajo; sostiene que las dificultades para hacer frente al estrés laboral combinado con la inestabilidad psicológica o emocional, en el personal de salud; específicamente los enfermeros son especialmente afectados por el riesgo físico, psicológico y social, particularmente en las áreas de emergencias lo cual es fuente estresores (23).

Con respecto a la dimensión organizacional; influyen en el estrés que experimentan los enfermeros en el trabajo, pueden ser de naturaleza física, psicológica o social; además, elevadas demandas laborales, debido al uso de tecnologías sofisticadas, competencia entre hospitales, escasez de enfermeros, sobrecarga de trabajo, falta de autonomía y retroalimentación, así la reducción de oportunidades de progreso, siendo las principales determinantes del agotamiento emocional del trabajo (24).

Según la dimensión individual; del estrés laboral del enfermero está determinado en gran medida por el éxito con el que hace frente a los factores de estrés relacionados con el trabajo en su lugar de trabajo, siendo es su falta de preparación para manejar las necesidades emocionales durante la atención de los pacientes, lo que les genera ansiedad en el personal de enfermería; un alto nivel de estrés relacionado con la experiencia laboral y la educación o más bien capacitación (25).

Asimismo, la base teoría de la **segunda variable del desempeño laboral** se puede definir al resultado de la combinación de competencia (conocimiento, saber hacer, habilidades interpersonales) y eficiencia (capacidad para producir un resultado útil); por lo tanto, el desempeño requiere, como mínimo, que se asegure lo siguiente como la calidad de productos o servicios ofrecidos, trabaja eficientemente, productividad; un resultado anticipado, individual o colectivo, en la ejecución de una tarea (26).

Por lo tanto, el desempeño laboral de enfermería, se define como la prestación de los cuidados de enfermería al paciente sobre la base de la profesionalidad de las enfermeras, como demás actividades y procesos relacionados con la salud; es decir, que el desempeño del trabajo se considera como la forma en que se realiza el trabajo y si proceso dentro del ámbito hospitalario, se refiere a actividades directas como tratamiento de pacientes son una parte formal del trabajo de un trabajador (27).

Además, el desempeño del trabajo de enfermería se define como la prestación de los cuidados de enfermería al paciente sobre la base de la profesionalidad de las enfermeras y todas las demás actividades y procesos relacionados, al mejorar el desempeño del trabajo de enfermería, las enfermeras pueden hacer frente a los cambios en el entorno médico y las necesidades de los pacientes de acuerdo con los tiempos mediante la aplicación de sus habilidades y conocimientos (28).

Asimismo, el objetivo fundamental del desempeño laboral enfermero significa la manera en que un empleado desempeña un puesto de trabajo e incluye un análisis de la asistencia del empleado al trabajo, actitudes, esfuerzo, conocimiento, comportamiento y habilidades; es el efecto neto del esfuerzo de un empleado modificado por las habilidades, las percepciones del rol y los resultados producidos, la eficacia y confianza con la que un individuo realiza su trabajo asignado (29).

Si bien el desempeño de tareas es necesario, dinamiza el clima organizacional a través del fortalecimiento de redes sociales, cuando los empleados se involucran en un desempeño contextual, esto contribuye a la cultura y el clima de la organización, el desempeño contextual tiene la capacidad de transformar la organización porque los empleados se ofrecen como voluntarios para realizar trabajo adicional, persisten con entusiasmo, ayudan y cooperan con los demás (30).

En cuanto a la dimensión motivación; es un componente de cada ocupación, cuando se trata de enfermería, se vuelve crucial, una motivación adecuada da como resultado una mayor satisfacción laboral, en el caso de la enfermería, determina mejores resultados para los pacientes; entre las teorías motivacionales que se pueden aplicar en enfermería se encuentran la Teoría de la Motivación de Maslow, Motivación-Higiene de Herzberg y Motivación de Logro de McClelland (31).

Con referencia a la dimensión responsabilidad; es aquella donde los enfermeros son conscientes de la enorme responsabilidad que tienen sus roles esenciales en el cuidado de la salud; es decir, promueven estilos de vida saludables, defienden a los pacientes, brindan educación sobre la salud y atienden directamente a muchos pacientes; asimismo, las funciones exactas de las enfermeras han cambiado un poco a lo largo de los años; sin embargo, su importancia en el cuidado es evidente (32).

Según la dimensión liderazgo y trabajo en equipo; tienen un impacto directo en la capacidad de una organización para llevar a cabo su misión, necesita liderazgo para asegurarse de que todos en su equipo vayan en la misma dirección y trabajen hacia el mismo objetivo, buen liderazgo proporciona una visión clara para el equipo; puede ascender a ese rol cuando el grupo reconozca su conjunto de habilidades específicas en relación con la tarea, designado a un puesto de responsabilidad (33).

De acuerdo a la dimensión formación y desarrollo personal; la fuerza laboral de enfermería constituye el grupo más grande del cuidado de la salud en la actualidad, con la importancia de retener enfermeras competentes y seguras, que puedan adaptarse y satisfacer crecientes demandas de brindar atención segura y eficaz a las pacientes complejas; donde las especializaciones y enseñan estrategias para el crecimiento personal, establecimiento de metas y la superación personal (34).

La Teoría del Modelo de Adaptación de Callista Roy, evalúan los comportamientos los cuales promueven la adaptación positiva mejorando interacciones ambientales y ayudando a los pacientes a reaccionar positivamente a todos los estímulos (35); La Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg, teorizó la satisfacción del enfermero; es decir, se considera las características motivadoras como el salario y supervisión, quienes disminuyen la insatisfacción del enfermero con el ambiente de trabajo (36).

Dueñas (37), en el 2020, en Ecuador, en su estudio: “Estrés laboral y su relación en el desempeño laboral de los enfermeros del Hospital Natalia Huerta de Niemes”. La metodología cuantitativa, método descriptivo y de corte transversal; siendo una muestra de 76 enfermeros. El estrés nivel alto 48.7%, medio 28.9% y bajo 22.4%; asimismo, el desempeño regular 51.3%, malo 38.2% y bueno 10.6%. Concluye que los enfermeros presentan estrés y desempeño laboral en un nivel alto y regular.

Quintana (38), en el 2019, en México, en su estudio: “Nivel de estrés y desempeño enfermero del Hospital Privado de Hermosillo Sonora”. La metodología cuantitativa, método descriptivo y de corte transversal; siendo una muestra de 35 enfermeros. El estrés laboral es de nivel alto 62.3%, medio 22.6% y bajo 15.1%; asimismo, el desempeño laboral es regular 55.5%, malo 21.6% y bueno 22.9%. Concluye que los enfermeros presentan estrés y desempeño laboral en un nivel alto y regular.

Sarsosa y colaboradores (39), en el 2018, en Colombia, en su estudio: “Estrés laboral y desempeño enfermero de cuatro instituciones de salud nivel III”. La metodología cuantitativa, descriptivo y de corte transversal; siendo una muestra de 595 enfermeros. El estrés laboral es de nivel alto 75.3% y bajo 24.7%; asimismo, el desempeño laboral es regular 55.3%, malo 22.5% y bueno 22.2%. Concluye que los enfermeros presentan estrés y desempeño laboral en un nivel alto y regular.

Machacuay y colaboradores (40), en el 2020, en Callao, en su estudio: “Estrés laboral y desempeño del enfermero del Servicio de Emergencia del Hospital de la Merced”. La metodología cuantitativa, descriptivo y de corte transversal; siendo una muestra de 41 enfermeros. El estrés es de nivel alto 76.7% y bajo 23.3%; asimismo, el desempeño laboral es regular 50%, malo 26.7% y bueno 23.3%. Concluye que los enfermeros presentan estrés y desempeño laboral en un nivel alto y regular.

Arango y colaboradores (41), en el 2020, en Ayacucho, en su estudio: “Estrés y desempeño laboral enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho”. La metodología cuantitativa, método descriptivo y de corte transversal; siendo una muestra de 30 enfermeros. El estrés de nivel medio 83.3% y alto 16.7%; asimismo, el desempeño es bueno 56.6%, regular 23.5% y malo 19.9%. Concluye que los enfermeros presentan estrés y desempeño laboral en nivel medio y regular.

Ramírez y colaboradores (42), en el 2019, en Tumbes, en su estudio: “Estrés laboral y desempeño de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes”. La metodología cuantitativa, descriptivo y corte transversal; siendo una muestra de 33 enfermeros. El estrés de nivel medio 87.9% y bajo 12.1%; asimismo, el desempeño laboral es regular 87.9% y malo 12.1%. Concluye que los enfermeros presentan estrés y desempeño laboral en un nivel medio y regular.

El presente estudio es de gran importancia en la salud ocupacional de enfermería, ya que el estrés laboral es una situación interactiva entre el enfermero y el trabajo, que conduce a cambios en el estado psicológico que afecta su desempeño laboral; es decir, el estrés relacionado con el trabajo puede dañar la salud física y mental del profesional enfermero y, en última instancia, tener un efecto negativo en la productividad laboral al aumentar los niveles de estrés a un síndrome de burnout.

La justificación teórica afianzará el conocimiento científico acerca del “nivel de estrés” y el “desempeño laboral” de enfermería; siendo esta profesión de trabajo estresante, por evidenciar la vida y la muerte a diario, personal reducido, carga de trabajo, trayendo consigo abandono del trabajo, conflictos entre compañeros de trabajo, trastornos de la salud, insatisfacción laboral y la reducción del desempeño laboral.

La justificación práctica permitirá afrontar de forma positiva el estrés de enfermería, a fin de evitar la ausencia compasiva hacia los pacientes y una elevada incidencia de equivocaciones prácticas y, por tanto, elevar favorablemente el desempeño laboral, ya que el estrés laboral afecta negativamente la calidad de vida relacionada con la salud de las enfermeras; además, puede afectar los resultados de los pacientes.

La justificación metodológica es que servirá como referente para futuros estudios, abordando su problemática, estudios previos, y aplicación de instrumentos válidos.

El objetivo general del presente estudio es determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Emergencia en una Clínica en Lima, 2022, asimismo, los objetivos específicos de la presente investigación son identificar el nivel de estrés según las dimensiones ambiental, organizacional e individual en relación al desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Emergencia en una Clínica en Lima, 2022.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Enfoque y diseño de investigación

El presente estudio es de enfoque cuantitativo porque mide las variables mediante recopilación de datos numéricos que son cuantificables de manera estadística (43).

El diseño es no experimental examinan fenómenos sin manipulación directa de los sujetos estudiados basadas en la observación de variables al contexto natural (44).

Es descriptivo porque describe las características del fenómeno o hecho estudiado que se enfoca más en la naturaleza del “qué” y “por qué” del sujeto estudiado (45).

De corte transversal ya que analiza los datos en un solo punto en el tiempo para desarrollar todo el proceso de la investigación en un momento determinado (46).

Es correlacional debido a que estudian las relaciones entre dos o más constructos cuya correlación positiva significativa de una variable asociado de otra variable (47).

### 2.2. Población

En el estudio se trabajará con la población total, conformada por todo el personal de enfermería que labora en el área de emergencia en una Clínica Privada en Lima; asimismo, se aplicará un muestreo no probabilístico por conveniencia e intencional mediante una encuesta a todos los participantes, siendo la muestra que es de 50.

En cuanto a los criterios de inclusión tenemos: Personal de enfermería que laboran en el área de emergencia en una Clínica Privada en Lima, de ambos sexos, tanto técnicos de enfermería como profesionales de enfermería, que sean nombrados o contratados, y que firmen voluntariamente la hoja del consentimiento informado.

En cuanto a los criterios de exclusión tenemos: Personal de enfermería que trabajan en otros servicios que no sean de emergencia, que estén de vacaciones, con descanso médico, y que se rehúsen a participar en el presente estudio.

### 2.3. Variables de estudio

**Variable independiente:** Nivel de estrés del personal de enfermería (V1)

**Definición conceptual:** Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “El nivel de estrés laboral se conceptuaba como el conjunto de fenómenos que ocurren en el organismo del trabajador con la participación de agentes estresantes que se derivan del trabajo o motivado por este, afectan la salud del trabajador” (17).

**Definición operacional:** Es la conducta fisiológica o fenómeno natural en todo organismo como respuesta a reacciones específicas en términos de estímulos del entorno que pueden ser positivos o negativos del personal de enfermería que labora en el Área de Emergencia en una Clínica Privada en Lima, según dimensiones factores ambientales, factores organizacionales y factores individuales.

**Variable dependiente:** Desempeño laboral del personal de enfermería (V2)

**Definición conceptual:** De acuerdo a Chiavenato, “como la prestación de los cuidados de enfermería al paciente sobre la base de la profesionalidad de los(as) enfermeros(as), como demás actividades y procesos relacionados con la salud; siendo un conjunto de acciones de productividad de los empleados que tienen el compromiso de conseguir las metas y estrategias propuestas” (28).

**Definición operacional:** Es un conjunto de acciones de productividad de los empleados que tienen el compromiso de conseguir metas y estrategias propuestas como resultado de los logros obtenidos por el personal de enfermería que labora en el Área de Emergencia en una Clínica en Lima, según dimensiones motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, y formación y desarrollo personal.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de medición

Las técnicas del estudio utilizadas durante la recolección de datos serán encuestas; es un método de investigación para recopilar datos de un grupo de encuestados para obtener información y puntos de vista de un problema de interés (50).

**Instrumento 1.** Cuestionario del nivel de estrés “Nursing Stress Scale (NSS)”, creados por Pamela Gray y James Anderson (1981), consta de 34 ítems, validada por los licenciados de enfermería Jenifer Machacuay Castellón y Gisela Vera Balbín, en su estudio titulado: “Nivel de estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de La Merced Callao, 2020”; en la Universidad Nacional del Callao; según dimensiones ambientales (17 ítems), organizacionales (10 ítems) e individuales (07 ítems); el cual consta de 34 ítems, según su naturaleza cuantitativa, opciones de alternativas múltiples, teniendo una escala de medición ordinal, puntuación de nunca (0), alguna vez (1), frecuente (2) y muy frecuente (3); cuyo valor final de la variable nivel de estrés leve (34 a 67), moderado (68 a 102) y severo (103 a 136); una validez y confiabilidad excelente.

**Instrumento 2.** Cuestionario de desempeño laboral, creado por Pablo Rodríguez y Juan Ramírez (2015), consta de 28 ítems, validada por los licenciados de enfermería Jenifer Machacuay Castellón y Gisela Vera Balbín, en su estudio titulado: “Nivel de estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de La Merced Callao, 2020”; en la Universidad Nacional del Callao; según dimensiones motivación (07 ítems), responsabilidad (08 ítems), liderazgo y trabajo en equipo (08 ítems), y formación y desarrollo personal (05 ítems); el cual consta de 28 ítems, según su naturaleza cuantitativa, opciones de alternativas múltiples, teniendo una escala de medición ordinal, puntuación de nunca (0), a veces (1), frecuente (2) y siempre (3); cuyo valor final de la variable es de desempeño laboral deficiente (28 a 55), regular (56 a 84) y eficiente (85 a 112).

La **validez** de los instrumentos fue realizada por 5 jueces expertos quienes dieron su apreciación a cada uno de los ítems, dándoles como calificación de aceptable en cuanto a su relevancia, objetividad, claridad, pertinencia y veracidad; mediante Prueba Binomial para la variable nivel de estrés (0.93) y desempeño laboral (0.94).

La **confiabilidad** de los instrumentos fue realizada mediante una prueba piloto en una población pequeña de otra institución de salud con las mismas características del estudio y similares realidades; mediante la Prueba de Concordancia de Alfa de Cronbach para la variable nivel de estrés (0.89) y desempeño laboral (0.87).

## **2.5. Plan de recolección de datos**

### **2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Para desarrollar el trabajo de campo se presentará una carta de presentación de la dirección general de la Universidad María Auxiliadora y se le dará acceso al documento al director de la Clínica Privada de Lima, en el Área de Emergencia, para abordar al personal de enfermería de dicha institución de salud para el desarrollo de los cuestionarios aplicados en el trabajo de campo.

### **2.5.2. Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

La recolección de datos se realizará durante el mes de octubre del año de 2022, esta actividad se realizará en la primera semana del mes acordado del cronograma; es decir, a cada participante se les explicará los objetivos del estudio del estudio; asimismo, se le otorgará permiso para su participación, por lo que cada participante tardará una media de 15-20 minutos en completar el cuestionario, después de completar el trabajo de campo, se revisará cada cuestionario, se evaluará la calidad del llenado, se agregará su completitud y se agregará la puntuación correspondiente.

## **2.6. Métodos de análisis estadísticos**

Se utilizará pruebas estadísticas para informar resultados descriptivos e inferenciales para el análisis estadístico de variables clave en este estudio; además, algunas pruebas de correlación para contrastar las hipótesis de investigación a través de la Prueba de Spearman (Rho), los datos recopilados durante la recopilación de datos se procesarán utilizando el paquete estadístico SPSS 26.0 y el Microsoft Excel 2021.

## **2.7. Aspectos éticos**

Se tomarán en consideración al Comité de Ética de la Universidad María Auxiliadora, así como la firma del director de una Clínica de Lima y la firma del consentimiento informado; asimismo, teniendo en cuanto a los principios bioéticos tenemos:

**Principio de Autonomía:** El personal de enfermería participante del presente estudio tendrá la libre voluntad de decidir firmar el consentimiento informado.

**Principio de beneficencia:** Se le brindará información al personal de salud de los beneficios y mejoras en favor de la salud mental y cuidados de los pacientes.

**Principio de no maleficencia:** Su participación no implicará riesgos o peligros hacia la salud de los participantes por solo ser el llenado de instrumentos.

**Principio de justicia:** Los participantes del estudio serán tratados con sinceridad y respeto, sin favoritismo; manteniendo la ética requerida.

### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022																							
	MAY				JUN				JUL				AGO				SET				OCT			
	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																				
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X																
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X	X	X																
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación			X	X	X	X	X	X																
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación			X	X	X	X	X	X	X	X	X													
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación									X	X	X	X												
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo									X	X	X	X												
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos									X	X	X	X												
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos									X	X	X	X												
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información									X	X	X	X	X	X										
Elaboración de aspectos administrativos del estudio													X	X	X									
Elaboración de los anexos													X	X	X	X	X	X	X	X				
Aprobación del proyecto															X	X	X	X	X	X				
Trabajo de campo																	X	X	X	X	X	X	X	X
Redacción del informe final: Versión 1																					X	X	X	X

### 3.2. Recursos financieros

(Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2022			TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	S/.
<b>Equipos</b>				
1 laptop	1000			1000
USB	30			30
<b>Útiles de escritorio</b>				
Lapiceros	3			3
Hojas bond A4		10		10
<b>Material bibliográfico</b>				
Libros	60	60		120
Fotocopias	30	30	10	70
Impresiones	50	10	30	90
Espiralado	7	10	10	27
<b>Otros</b>				
Movilidad	50	20	40	110
Alimentos	50	10		60
Llamadas	50	20	10	80
<b>Recursos humanos</b>				
Digitadora	100			100
<b>Imprevistos</b>		100	100	200
<b>TOTAL</b>	<b>1430</b>	<b>270</b>	<b>200</b>	<b>1800</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Estrés laboral entre las enfermeras que están en primera línea en la atención de pacientes críticos. Ginebra: OMS. [Internet]. 2021. [Fecha de acceso: 10 mayo de 2022]. Disponible en: <https://tinyurl.com/ssnyk6ps>
2. Alomari A, Collison J, Hunt L, Wilson N. Factores estresantes para las enfermeras del departamento de emergencias: Perspectivas de una encuesta transversal. Sídney: Journal of Clinical Nursing. 30(07-08):975-985. [Artículo]. 2021. [Fecha de acceso: 11 mayo de 2022]. Disponible en: <https://tinyurl.com/bdb9r7v8>
3. Abdullah M, Huang D, Sarfraz M, Ivascu L, Riaz A. Efectos de la calidad del servicio interno en la satisfacción laboral, el compromiso y el desempeño de las enfermeras: papel mediador del bienestar de los empleados. Nanjing: Journal Nursing Open. 08(02):607-619. [Artículo]. 2021. [Fecha de acceso: 11 mayo de 2022]. Disponible en: <https://tinyurl.com/z252bsub>
4. Babapour A, Mozaffari N, Kazemi A. El estrés laboral de las enfermeras y su impacto en la calidad de vida y comportamientos de cuidado: una muestra transversal estudio. Tabriz: Journal BMC Nursing. 21(75):01-10. [Artículo]. 2022. [Fecha de acceso: 12 mayo de 2022]. Disponible en: <https://tinyurl.com/2p946vyj>
5. Kakshapati A, Shrestha P, Shrestha P<sub>2</sub>. Los efectos del estrés relacionado con el trabajo en el desempeño de las enfermeras formación en entornos hospitalarios. Helsinki: Universidad de Ciencias Aplicadas de Arcada. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 12 mayo de 2022]. Disponible en: <https://tinyurl.com/ynzza7pp>

6. Organización Panamericana de la Salud. Abordaje psicosocial para enfrentar el estrés en personal de enfermería. Washington: OPS. [Internet]. 2021. [Fecha de acceso: 15 mayo de 2022]. Disponible en: <https://tinyurl.com/mua353a4>
7. Mejia Ch, Chacon Jh, Leiva O, Garnica L, Chacón S, García Y. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Lima: Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina y Trabajo. 28(03):204-211. [Artículo]. 2019. [Fecha de acceso: 15 mayo de 2022]. Disponible en: <https://tinyurl.com/5n6ryaat>
8. Molina P, Muñoz M, Schlegel G. Estrés laboral del profesional de enfermería en unidades críticas. Concepción: Revista Medicina y Seguridad del Trabajo. 65(256):177-185. [Artículo]. 2019. [Fecha de acceso: 16 mayo de 2022]. Disponible en: <https://tinyurl.com/44rhzuwd>
9. Lastre G, Gaviria G, Herazo Y, Mendinueta M. Estresores laborales en el personal de enfermería de unidades de cuidados intensivo. Barranquilla: Revista Latinoamericana de Hipertensión. 13(05):323-334. [Artículo]. 2019. [Fecha de acceso: 16 mayo de 2022]. Disponible en: <https://tinyurl.com/msycueea>
10. García P, Jiménez A, García L, Gracia G, Cano L, Abeldaño R. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia Covid-19. Cordova: Revista de Salud Pública. 01(01):65-73. [Artículo]. 2020. [Fecha de acceso: 18 mayo de 2022]. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332>
11. Ministerio de Salud del Perú. 1-2-3 fuera estrés. Lima: MINSA. [Internet]. 2021. [Fecha de acceso: 18 mayo de 2022]. Disponible en: <https://tinyurl.com/yuun3csz>

12. Crivillero O, Saavedra E, Sánchez R, Alfaro C. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de Covid-19. São Paul: SciELO Preprints. 01(01):01-14. [Artículo]. 2020. [Fecha de acceso: 19 mayo de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1468>
13. Machacuay J, Vera G. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced. Callao: Universidad Nacional del Callao. 2020. [Tesis]. [Fecha de acceso: 20 mayo de 2022]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5562>
14. Obregón M, Yumbato S. Estrés y desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital Barranca. Lima: Universidad César Vallejo. [Tesis]. 2020. [Fecha de acceso: 20 mayo de 2022]. 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_EMDC-Yumbato_JSB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. 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. Lima: Universidad Peruana Unión. [Tesis]. 2019. [Fecha de acceso: 21 mayo de 2022]. Disponible en: <https://tinyurl.com/2s4buheb>
16. Leukemia & Lymphoma Society. Manejo del estrés, efectos del estrés y cómo sobrellevarlos. Nueva York: L&LS. [Tesis]. 2019. [Fecha de acceso: 21 mayo de 2022]. Disponible en: <https://tinyurl.com/2p9hm9h2>
17. Ortiz A. El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. Ciudad de Mexico: International Journal of Good Conscience Daena. 15(03):01-19. [Artículo]. 2020. [Fecha de acceso: 22 mayo de 2022]. Disponible en: [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
18. Acero M. Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento. Bogotá: Fundación Universidad de América. [Tesis]. 2020. [Fecha de acceso: 22 mayo de 2022]. Disponible en: <https://tinyurl.com/2p9dsxew>

19. Díaz I. Relación del estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín. [Tesis]. 2018. [Fecha de acceso: 23 mayo de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8135/RIMdiheiv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Fuentes E. Estrés y desempeño laboral en el profesional de enfermería del Hospital II-1 Moyobamba, 2021. Lima: Universidad Nacional de Educación. [Tesis]. 2022. [Fecha de acceso: 23 mayo de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6638/Elva%20FUENTES%20CUBAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Megías F, Castro F. Manejo del estrés en profesionales sanitarios. Madrid: Editorial DAE. [Internet]. 2018. [Fecha de acceso: 27 mayo de 2022]. Disponible en: <https://tinyurl.com/425usj4k>
22. Vasquez S, González Y. El estrés y el trabajo de enfermería: factores influyentes. Esmeraldas: Revista de la Ciencia de la Salud Más Vida. 02(02):52-59. [Artículo]. 2018. [Fecha de acceso: 27 mayo de 2022]. Disponible en: <https://anon.to/XvJEAK>
23. Ma M, Adeney M, Long H, He B. Los factores ambientales asociados con la fatiga de las enfermeras de primera línea en la unidad de enfermería de enfermedades infecciosas. Chongqing: Journal Frontiers in Public Health. 09(774553):01-13. [Artículo]. 2021. [Fecha de acceso: 31 mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2021.774553/full>
24. Calderon G. Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico. La Habana: Revista Cubana de Enfermería. 37(04):01. [Artículo]. 2021. [Fecha de acceso: 31 mayo de 2022]. Disponible en: <https://bit.ly/3oph1Wb>

25. Starc J. Factores de estrés entre las enfermeras del nivel primario y secundario de atención de la salud del sector público: el caso de Eslovenia. Novo Mesto: Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences. 06(02):416-422. [Artículo]. 2018. [Fecha de acceso: 01 junio de 2022]. Disponible en: <https://anon.to/h5bEtE>
26. Cho H, Kim B. Efecto del valor de las enfermeras en el desempeño laboral de enfermería y el doble efecto mediador de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Changwon-si: Journal Helthcare. 10(02):01-11. [Artículo]. 2022. [Fecha de acceso: 03 junio de 2022]. Disponible en: <https://anon.to/8A9fuj>
27. Chávez K, Peláez K. Desempeño laboral del profesional de enfermería. una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 20 años. Trujillo: Universidad Privada del Norte. [Tesis]. 2018. [Fecha de acceso: 05 junio de 2022]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/152507994.pdf>
28. Aguilar D, Alpaca F. "Calidad de vida profesional y desempeño laboral en enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora. Lima: Universidad Interamericana. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 05 junio de 2022]. Disponible en: [http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/135/T117\\_43248442\\_T%20T117\\_43739383\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/135/T117_43248442_T%20T117_43739383_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Enrique A, Rodríguez R. Desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional "San Pedro" departamento de Usulután, febrero a septiembre 2019. San Salvador: Universidad de El Salvador. [Tesis]. 2019. [Fecha de acceso: 07 junio de 2022]. Disponible en: <https://anon.to/Hsl2zU>
30. Guerra D. Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en Servicios Críticos del Hospital de Pampas. Huancayo: Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. [Tesis]. 2019. [Fecha de acceso: 10 junio de 2022]. Disponible en: <https://tinyurl.com/46zx45en>

31. Fernández M, Raybaud L, Racedo M, Roberts C, Sabatini C, Moraes D. Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad. Buenos Aires: Revista Nure Investigación. 16(103):01-08. [Artículo]. 2020. [Fecha de acceso: 11 junio de 2022]. Disponible en: <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/1722/893>
32. Jaramillo M, Quinchia D, Sotter J. Estrategias gerenciales para la gestión del talento humano en salud para la promoción de la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones en el personal de enfermería. Medellín: Universidad CES. [Tesis]. 2019. [Fecha de acceso: 11 junio de 2022]. Disponible en: [https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4890/1037631125\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4890/1037631125_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
33. Barría R. Liderazgo en enfermería y el liderazgo más allá de la enfermería. Santiago de Chile: Revista CuiArte. 09(18):48-56. [Artículo]. 2020. [Fecha de acceso: 13 junio de 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/cuidarte/cui-2020/cuie2018g.pdf>
34. Carrasco S. Área de formación profesional especializada y las competencias de empleabilidad en egresados de enfermería de la Universidad de San Martín de Porres. Lima: Universidad de San Martín de Porres. [Tesis]. 2017. [Fecha de acceso: 13 junio de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2903/carrasco\\_csp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2903/carrasco_csp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
35. Callis A. Aplicación de la Teoría de la Adaptación de Roy a un programa de cuidados para enfermeros. Costa Mesa: Applied Nursing Research Journal. 56(2020):01-07. [Artículo]. 2020. [Fecha de acceso: 03 junio de 2022]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7428709/pdf/main.pdf>

36. Avia J, Soel E. Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas Lima. Callao: Universidad Nacional del Callao. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 14 junio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5628/TESIS%20MAESTRO-%20AVIA%20POLO-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
37. Dueñas F. Estrés laboral y su relación en el desempeño laboral de los enfermeros del Hospital Natalia Huerta de Niemes. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil de Ecuador; 2020. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 15 junio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15629>
38. Quintana M. Nivel de estrés y desempeño enfermero del Hospital Privado de Hermosillo Sonora en México. Distrito Federal: Universidad de Sonora; 2019. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 15 junio de 2022]. Disponible en: <https://investigadores.unison.mx/en/projects/nivel-de-estr%C3%A9s-y-desempe%C3%B1o-profesional-de-enfermeras-de-un-hospi>
39. Sarsosa K, Charria V. Estrés laboral y desempeño en el personal enfermero de cuatro instituciones de salud nivel III de Colombia. Cali: Pontificia Universidad Javeriana; 2018. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 15 junio de 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>
40. Machacuay J, Vera G. Estrés laboral y desempeño del enfermero del Servicio de Emergencia del Hospital de la Merced. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2020. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 15 junio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5562>

41. Arango F, Córdova Ch, Sulca M. Estrés y desempeño laboral enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2020. [Tesis]. 2021. [Fecha de acceso: 15 junio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5451>
42. Ramírez E, García Gr, Silva C, Delgado L. Estrés laboral y desempeño de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes. RECIAMUC. 06(01):02-14. [Artículo]. 2019. [Fecha de acceso: 16 junio de 2022]. Disponible en: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/767>
43. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. Madrid: McGraw-Hill. [Internet]. 2021. [Fecha de acceso: 17 junio de 2022]. Disponible en: <https://bit.ly/2JLPtUM>
44. Gallardo E. Metodología de la Investigación. Lima: Universidad Continental. [Internet]. 2021. [Fecha de acceso: 17 junio de 2022]. Disponible en: <https://bit.ly/3x4h6Db>
45. Cortés M, Iglesias M. Generalidades sobre metodología de la investigación. Campeche: Universidad Autónoma del Carmen. [Internet]. 2021. [Fecha de acceso: 17 junio de 2022]. Disponible en: <https://bit.ly/3TLHVpv>
46. Padua J. Técnicas y metodología de la investigación científica. Distrito Federal: FCE-Colegio. [Internet]. 2019. [Fecha de acceso: 17 junio de 2022]. Disponible en: <https://cutt.ly/UFiUhv439-42>
47. Sabino C. El proceso de la investigación. Buenos Aires: Panapo. [Internet]. 2021. [Fecha de acceso: 17 junio de 2022]. Disponible en: [http://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso_investigacion.pdf)

## **ANEXOS**

## Anexo A. Operacionalización de las variables

<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>								
<b>Título: Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Emergencia en una Clínica en Lima, 2022</b>								
Variable 1	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Número de ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Nivel de estrés del profesional de enfermería	Tipo de variable según su naturaleza:  Cuantitativa  Escala de medición:  Ordinal	Es el conjunto de fenómenos naturales en el organismo del trabajador con la participación de agentes estresantes que se derivan del trabajo o motivado por este, afectan la salud del trabajador (OIT, 2018)	Conducta fisiológica en relación al estímulo del entorno del personal de enfermería en el Área de Emergencia en una Clínica en Lima, según dimensiones factores ambientales, organizacionales e individuales	Dimensión factores ambientales  Dimensión factores organizacionales  Dimensión factores individuales	Realización de tareas Equipos obsoletos Materiales incompletos Recursos escasos Mobiliarios inadecuados  Orden de superiores Supervisión constante Problema interpersonal Criticas de jefes Demasiadas tareas  Interrupción constante Impotencia laboral Miedo a cometer errores Carga de trabajo Evidenciar la muerte	01 – 17  18 – 27  28 – 34	Nunca  Alguna vez  Frecuente  Muy frecuente	De 34 a 67 puntos (leve)  De 68 a 102 puntos (moderado)  De 103 a 136 puntos (severo)

Variable 2	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Número de ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Desempeño laboral del personal de enfermería	Tipo de variable según su naturaleza:  Cuantitativa  Escala de medición:  Ordinal	Es un conjunto de acciones de productividad de los empleados que tienen el compromiso de conseguir las metas y estrategias propuestas (Chiavenato, 2018)	Resultado de los logros obtenidos del personal de enfermería en el Área de Emergencia en una Clínica en Lima, según dimensiones motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, y formación y desarrollo personal	Dimensión motivación	Logros laborales Retroalimentación Mejora de tareas Desarrollo personal Nivel de desempeño Compromiso Cumplimiento	01 – 07	Nunca  A veces  Frecuente  Siempre	De 28 a 55 puntos (deficiente)  De 56 a 84 puntos (regular)  De 85 a 112 puntos (eficiente)
				Dimensión responsabilidad	Tiempo establecido Trabajo independiente Metódico y ordenado Registra puntualidad Vocación de servicio Proactividad	08 – 15		
				Dimensión liderazgo y trabajo en equipo	Ideas creativas Objetivo concreto Toma de decisiones Habilidad y destreza Mejora el desempeño Logro de las metas	16 – 23		
				Dimensión formación y desarrollo personal	Talento humano Valores y objetivos Demuestra cualidades Máximo potencial Seguro de sí mismos Conseguir sus metas	24 – 28		

## Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

**INTRODUCCIÓN:** Estimado enfermero, buenos días, soy la LIC. MONCADA BRICEÑO NEIZA KARINA, de la Universidad María Auxiliadora, estoy realizando un estudio sobre: “NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA EN UNA CLÍNICA EN LIMA PERÚ – 2022”; por lo cual solicitó su colaboración para los cuestionarios, que es de carácter anónimo y confidencial, será empleado única y exclusivamente en esta investigación por lo que agradeceremos que su respuesta en forma veraz.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará una serie de situaciones que ocurren de forma habitual en un servicio de un hospital; indique, la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes en su actual servicio. Marque con un aspa(x). Nunca: 0, Alguna vez: 1, Frecuentemente: 2, Muy frecuente: 3

### INSTRUMENTO 1

#### NIVEL DE ESTRÉS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

<b>Factores ambientales</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1. Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.				
2. Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes				
3. Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente				
4. No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio				
5. Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha				
6. El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo				
7. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente				
8. No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (ejemplo; pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)				
9. No disponer de una contestación satisfactoria de una pregunta hecha por un paciente				
10. Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible				
11. Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal				
12. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente aun paciente				
13. Personal y turno imprevisible				
14. Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (ejemplo; tareas administrativas)				
15. No tener tiempo suficiente para el apoyo emocional al paciente				

16. No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería				
17. Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio				
<b>Factores organizacionales</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
18. Recibir críticas de un médico				
19. Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora				
20. Problemas con un supervisor				
21. Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana				
22. No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas en el servicio)				
23. La muerte de un paciente				
24. Problemas con uno o varios médicos				
25. Estar en desacuerdo en el tratamiento de un paciente				
26. Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente				
27. Ver a un paciente sufrir				
<b>Factores individuales</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
28. Dificultada para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios				
29. Recibir críticas de un supervisor				
30. El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente				
31. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeros/as y/o auxiliares de enfermería) del servicio				
32. El médico no está presente en una urgencia médica				
33. No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento				
34. No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado				

## INSTRUMENTO 2

### DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

**INSTRUCCIONES:** Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta. Nunca: 0, A Veces: 1, Frecuentemente: 2, y Siempre: 3

<b>Motivación</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras				
2. Se siento feliz por los resultados que logra en su trabajo				
3. Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna				
4. Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias				
5. La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas				
6. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal				
7. Se promueve los altos niveles de desempeño				
<b>Responsabilidad 8-15</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
8. Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores				
9. Puede trabajar de forma independiente				
10. Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada				
11. Cumple con el horario y registra puntualidad				
12. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones				
13. La responsabilidad del puesto está claramente definida				
14. Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente				
15. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado				
<b>Liderazgo y trabajo en equipo</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
16. Se anticipa a las necesidades y problemas futuros				
17. Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas				
18. Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución				
19. Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo				
20. Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo				
21. El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades				
22. Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo				
23. Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio				

<b>Formación y desarrollo personal</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
24. Los jefes promueven las capacitaciones				
25. Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas				
26. La institución promueve el desarrollo personal				
27. Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados				
28. Se recibe preparación para realizar el trabajo				

## Anexo C: Consentimiento informado

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:** “NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA EN UNA CLÍNICA EN LIMA PERÚ – 2022”

**Nombre de los investigadores principales:**  
LIC. MONCADA BRICEÑO, NEIZA KARINA

**Propósito del estudio:** Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en el Área de Emergencia en una Clínica en 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 del estudio de investigación o acerca del trabajo de campo, puede dirigirse a ....., coordinadora de equipo.

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

<b>Nombres y apellidos del participante o apoderado</b>	<b>Firma o huella digital</b>
<b>N° de DNI:</b>	
<b>N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp</b>	
<b>Correo electrónico</b>	
<b>Nombre y apellidos del investigador</b>	<b>Firma</b>
<b>N°de DNI</b>	
<b>N° teléfono móvil</b>	
<b>Nombre y apellidos del responsable de encuestadores</b>	<b>Firma</b>
<b>N°de DNI</b>	
<b>N° teléfono</b>	
<b>Datos del testigo para los casos de participantes iletrados</b>	<b>Firma</b>
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, de setiembre de 2022

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

---

Firma de la enfermera jefa del Área de Emergencia  
de una Clínica de Lima