



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**Nivel de estrés y desempeño laboral en el personal de  
enfermería del Servicio de Emergencia y Cuidados  
Críticos del Hospital de Vitarte en pandemia por  
COVID-19, 2022**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de  
Servicios de Salud

**AUTOR**

Melina Liliana CHAVEZ PATILONGO

**ASESOR**

Dra. Maritza Dorila PLACENCIA MEDINA

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Chavez M. Nivel de estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital de Vitarte en pandemia por COVID-19, 2022 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2023.

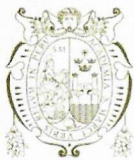
---

## Metadatos complementarios

<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	MELINA LILIANA CHAVEZ PATILONGO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42687534
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-8632-334X">https://orcid.org/0000-0002-8632-334X</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	MARITZA DORILA PLACENCIA MEDINA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	8471948
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-3624-3461">https://orcid.org/0000-0003-3624-3461</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	LUZMILA VICTORIA TRONCOSO CORZO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07716689
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	RONALD ESPÍRITU AYALA MENDÍVIL
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09861941
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	PEDRO JESÚS MENDOZA ARANA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08284946
<b>Datos de investigación</b>	



Línea de investigación	B.1.2 Gestión en salud B.1.2.1. Capacitación de recursos humanos
Grupo de investigación	Educación Medica
Agencia de financiamiento	Personal
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Ate Hospital Vitarte Av. Nicolas Ayllon 5880
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2022
URL de disciplinas OCDE	Ciencias del cuidado de la salud y servicios <a href="http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.01">http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.01</a> Enfermería <a href="http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.03">http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.03</a>



Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
Universidad del Perú. Decana de América




## FACULTAD DE MEDICINA

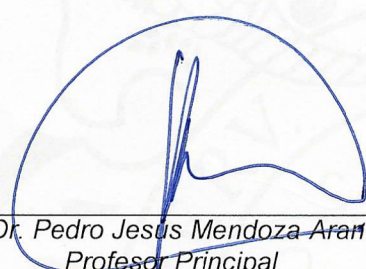
Vicedecanato de Investigación y Posgrado  
Sección Maestría


# ACTA DE GRADO DE MAGÍSTER

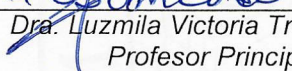
En la ciudad de Lima, a los 22 días del mes de noviembre del año dos mil veintitrés siendo las 15:00 hrs, bajo la presidencia de la Dra. Luzmila Victoria Troncoso Corzo con la asistencia de los Profesores: Dr. Ronald Espíritu Ayala Mendivil (Miembro), Dr. Pedro Jesús Mendoza Arana (Miembro) y la Dra. Maritza Dorila Placencia Medina (Asesora); la postulante al Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud, Bachiller en Enfermería, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su tesis Titulada: **“NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS DEL HOSPITAL DE VITARTE EN PANDEMIA POR COVID-19, 2022”** con el fin de optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, habiendo obtenido la siguiente calificación **B MUY BUENO (17)**. A continuación, la Presidenta del Jurado recomienda a la Facultad de Medicina se le otorgue el Grado Académico de **MAGÍSTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, a la postulante **MELINA LILIANA CHAVEZ PATILONGO**.

Se extiende la presente Acta en dos originales y siendo las 16:17 hrs se da por concluido el acto académico de sustentación.

  
Dr. Ronald Espíritu Ayala Mendivil  
Profesor Asociado  
Miembro

  
Dr. Pedro Jesús Mendoza Arana  
Profesor Principal  
Miembro

  
Dra. Maritza Dorila Placencia Medina  
Profesor Principal  
Asesora

  
Dra. Luzmila Victoria Troncoso Corzo  
Profesor Principal  
Presidenta







**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

Universidad del Perú. Decana de América

**Vicerrectorado de Investigación y Posgrado**



## CERTIFICADO DE SIMILITUD

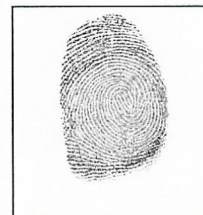
Yo, **MARITZA DORILA PLACENCIA MEDINA** en mi condición de asesora acreditada con el Dictamen N° 001135-2021-UPG-VDIP-FM/UNMSM, de la tesis cuyo título es: “**NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS DEL HOSPITAL DE VITARTE EN PANDEMIA POR COVID-19, 2022**”, presentado por la egresada **MELINA LILIANA CHAVEZ PATILONGO** para optar el **GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, **CERTIFICO** que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **12%** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado correspondiente.

Firma del Asesor

DNI: 08471948

Nombres y apellidos: **MARITZA DORILA PLACENCIA MEDINA**



### **Dedicatoria**

A Dios por darme sabiduría para lograr culminar mis estudios.

A mis padres por su apoyo constante en cada paso que doy.

A mi hermano por sus palabras de ánimo y perseverancia para lograr alcanzar mis objetivos

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a la universidad, a todos los docentes que participaron durante la formación de mi estudio de posgrado.

A mi madre gracias por su apoyo incondicional durante el desarrollo de mi tesis.

A la Dra. Maritza, mi asesora por su constante motivación y apoyo en la elaboración de mi trabajo de investigación.

A los Directivos del hospital por haber permitido la ejecución de mi estudio de investigación.

## ÍNDICE

<b>Dedicatoria .....</b>	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>iii</b>
<b>LISTA DE CUADROS .....</b>	<b>vi</b>
<b>LISTA DE FIGURAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>viii</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO 1: INTRODUCCION.....</b>	<b>1</b>
1.1. Situación Problemática.....	1
1.2. Formulación del Problema .....	4
1.3. Justificación teórica.....	4
1.4. Justificación práctica .....	4
1.5. Objetivos .....	5
1.5.1 Objetivo general .....	5
1.5.2 Objetivos específicos.....	5

<b>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1. Marco Filosófico o epistemológico de la investigación .....	6
2.2. Antecedentes de investigación .....	6
2.2.1. Antecedentes internacionales .....	6
2.2.2. Antecedentes nacionales.....	7
2.3. Bases teóricas .....	9
2.3.1. Estrés .....	9
2.3.1.2. Estrés laboral .....	11
2.3.2. Enfermería.....	16
2.3.3. Desempeño .....	20
2.3.3.1. Desempeño laboral.....	20
<b>CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA .....</b>	<b>25</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	25
3.2. Unidad de análisis .....	25
3.3. Población de estudio.....	25
3.4. Tamaño de muestra .....	26
3.5. Selección de muestra.....	26

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	26
3.7. Análisis e interpretación de la información.....	28
3.8. Aspectos éticos de la investigación .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSION.....</b>	<b>30</b>
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	30
4.2. Prueba de hipótesis.....	33
4.3. Discusión de resultados .....	34
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>40</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>41</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>55</b>



## LISTA DE CUADROS

<b>Cuadro 1</b> Características sociodemográficas del personal de enfermería del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital de Vitarte.....	23
<b>Cuadro 2</b> Relación entre el nivel de estrés y el nivel del desempeño laboral.....	27
<b>Cuadro 3</b> Análisis estadísticos de la variable estrés y desempeño laboral .....	28

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Nivel de estrés y sus dimensiones del personal de enfermería.....	25
<b>Figura 2</b> Nivel de desempeño laboral y sus dimensiones en el personal de Enfermería.....	26

## Resumen

**Objetivo:** Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital de Vitarte en pandemia por COVID-19, 2022.

**Metodología:** Estudio de enfoque cuantitativo, observacional, de diseño descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 80 miembros del personal de enfermería. Para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios: el primero para estrés laboral y el segundo para desempeño, ambos fueron validados y sometidas a juicio de experto, la prueba alfa de Cronbach, 0.88 para estrés y 0.86 desempeño, para el análisis estadístico se utilizó Rho Spearman para demostrar la contrastación de la relación entre las dos variables de estudio determinando un p valor de 0.012, considerándose una correlación negativa de -0,281.

**Resultados:** En cuanto a los factores sociodemográficos del personal de enfermería el 37.5 % tiene la edad entre 40 – 44 años, el 75% de sexo femenino, el grupo ocupacional el 58.7% Técnico de Enfermería y el 41.3% a profesionales, el 78.7% es nombrado, asimismo el 46.2% tienen entre 10 – 14 años de servicio; en cuanto al nivel de estrés observado corresponde a un nivel medio con 43.8%, y respecto al desempeño laboral el 52.5% manifiesta un nivel bajo.

**Conclusión:** Existe una relación entre estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia y cuidados críticos, el Rho de Spearman estableció una correlación inversa, lo cual significa que a mayor nivel de estrés menor desempeño laboral.

**Palabras clave:** Estrés laboral, estrés ocupacional, evaluación del desempeño de los empleados, personal de enfermería, COVID-19.

## **Abstract**

**Objective:** To determine the relationship between the level of stress and work performance in the nursing staff of the emergency and critical care service of the Vitarte hospital in the COVID-19 pandemic, 2022.

**Methodology:** Study with a quantitative, observational approach, cross-sectional descriptive correlational design. The sample consisted of 80 members of the nursing staff. For data collection, two questionnaires were used: the first for work stress and the second for performance, both were validated and subjected to expert judgment, Cronbach's alpha test, 0.88 for stress and 0.86 performance, for statistical analysis it was used. Rho Spearman to demonstrate the comparison of the relationship between the two study variables, determining a p value of 0.012, considering a negative correlation of -0.281.

**Results:** Regarding the sociodemographic factors of the nursing staff, 37.5% are between 40 - 44 years old, 75% female, the occupational group 58.7% Nursing Technician and 41.3% professionals, 78.7% is appointed, also 46.2% have between 10 - 14 years of service; Regarding the level of stress observed, it corresponds to a medium level with 43.8%, and regarding work performance, 52.5% show a low level.

**Conclusion:** There is a relationship between stress and job performance of nursing staff in the emergency service and critical care, Spearman's Rho established an inverse correlation, which means that the higher the level of stress, the lower the job performance.

**Keywords:** Work stress, occupational stress, employee performance evaluation, nursing staff, COVID-19.

## **CAPÍTULO 1: INTRODUCCION**

### **1.1. Situación Problemática**

El mundo fue siendo golpeado por la pandemia del coronavirus COVID-19, afectando a la mayor parte de la población mundial, desde fines de diciembre de 2019 cuando empezaron a notificar en la ciudad de Wuhan China los primeros casos por neumonías de origen desconocido y después de un análisis del agente causante se logró comprobar que se trataba del COVID-19, debido al incremento de casos el 30 de enero del año 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) manifestó al brote como una emergencia de salud pública de atención internacional, y el once de marzo del mismo año lo declara como pandemia porque la enfermedad se extendió a otros países y el número de casos se incrementaba en forma exponencial en cada país. (García et al., 2020).

Según la OPS/OMS 2020, el rendimiento del trabajador durante la pandemia ha disminuido, a una cifra media del 47% estos niveles fueron percibidos por el personal sanitario, es una coyuntura que genera un impacto execrable en las naciones en desarrollo, principalmente en Latino América, que fue golpeada por el COVID-19 en el mundo: en Perú, Chile, Brasil, y Colombia su descenso asciende a un 70% en promedio y hasta un 85%.(OMS, 2020).

Esta pandemia ha provocado consecuencias a nivel económico, social, la salud pública, así como de los sistemas de salud, se estimó que el 90% del personal se encontró desorientado, con el transcurrir de los días iban aprendiendo, cómo superar la pandemia. Especialmente en el ámbito psicológico y el nivel de desempeño ha ido disminuyendo potencialmente por lo que el personal de salud asistencial en los establecimientos fue afectado por la situación de emergencia (Granados, 2020).

En el Perú, el Ministerio de Salud, a partir del 5 de marzo de 2020 lanza un Alerta Epidemiológica ante la inminente llegada del COVID-19 al territorio nacional. Al día siguiente de la alerta se confirma el caso Uno de un individuo que retornaba de Europa, pasados los nueve días del primer caso, el estado declaró en Emergencia Nacional, por

lo que hubo aislamiento social obligatorio y a su vez el cierre de fronteras, con el transcurrir de los días empiezan a incrementarse las cifras de contagios en todas las regiones del país los casos confirmados de COVID -19 iba en incremento cada día; dicha emergencia puso a flote el precario sistema de salud de la región, lo débil y desigual que es, dividido en sistema público y privado, agregado a ello una subdivisión que acoge a las Fuerzas Armadas y la Policía. A pesar de un sistema precario la tasa de cobertura es alta y es la que brinda la atención a la mayor parte de la población ocasionando la saturación en los hospitales. Uno de los principales desafíos que enfrentaría ante la declaración de emergencia sanitaria está directamente relacionado con la brecha de recursos humanos en salud. (MINSa, 2020).

Rodríguez et al. (2020) manifiestan que el Perú muestra 75% de desánimo emocional acompañado de desmotivación, es decir que el personal sanitario estaba terminando con problemas de motivación personal, aspectos psicológicamente que afectaban su rendimiento laboral; la falta de personal de salud preparado, la incorporación de personal sin experiencia para la atención de usuarios con COVID-19, y a su vez el egreso del personal asistencia con experiencia, por comorbilidad.

Los trabajadores de salud asistencial han estado expuestos a largas jornadas de labor frente a la emergencia sanitaria el gobierno, decreta medidas de urgencia a fin de reforzar la atención sanitaria donde autorizó tener mayor disponibilidad de horas de profesionales de la salud, es decir realizando jornadas intensivas de hasta 24 horas como también horas complementarias. Según Decreto de urgencia N°. 045 – 2020, debido a la urgencia en atención de pacientes, ocasionando agotamiento en el trabajo, en el colectivo de enfermería que trabaja en el área de emergencia y cuidados intensivos, donde se encontraron con mayor exposición a estrés por el incremento de muertes y las condiciones laborales inapropiadas que fueron vivenciados debido al sistema de salud precario, en términos de excesiva carga de trabajo, conllevando a falta de tiempo para abordar adecuadamente la necesidad del cuidado de paciente. (Carranza et al., 2021).

En los servicios de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital de Vitarte, el profesional de enfermería estuvo en contacto directo y exposición prolongada al

cuidado de los pacientes debido a que no contaba con la infraestructura adecuada, ni la distribución óptima de ambientes asistenciales es por ello que, se experimentó una sobrecarga asistencial, afectando la salud mental, aumentando sus niveles de estrés, ansiedad, depresión y síntomas como la fatiga y el trastorno de estrés postraumático, debido a ello el personal resulto contagiado por el virus, por lo que tuvieron descanso médico dejaron de trabajar durante 15 días, aumentando la sobre carga laboral en quienes se quedaban. En este proceso muchos contagiaron a su familia, algunos de ellos perdieron a sus familiares directos; por lo que hipotéticamente el personal asistencial de salud fue el que afrontó un estado de tensión mental y una disminución en su rendimiento al realizar sus actividades.

La pandemia dejó en evidencia el rol importante de aquellos que trabajaron en el sector, quienes arriesgaron sus vidas estando en primera línea, el déficit de personal asistencial en el hospital provoco una sobrecarga de tareas en quienes trabajaron, llegando a cumplir jornadas extenuantes aun siendo estos, no compensados en pagos de horas extras oportunamente ocasionando en el personal aún más estrés psicológico y social.

De lo anteriormente analizado encontramos que el personal de enfermería manifestó sentirse cansados, estresados debido a la emergencia por la situación del COVID-19, así mismo la recarga de funciones, la insuficiente capacitación para enfrentar esta adversidad, los espacios físicos reducidos en los ambientes de trabajo, fue la situación problemática vivenciada la que despertó el interés de investigar en la temática descriptiva para determinar cuál es la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital de Vitarte.

## **1.2. Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital de Vitarte en pandemia por COVID-19, 2022?

## **1.3. Justificación teórica**

Durante el proceso de pandemia por COVID-19, el trabajo que realizó el personal asistencial de enfermería fue desafiante y solidario enfrentándose a un enemigo público con desconocimiento sobre la forma de atacarlo y estar alertas en la atención a los pacientes con COVID-19, para poder disminuir la mortalidad tan creciente en el 2020-2021; los profesionales de enfermería así como el personal técnico; se encuentran expuestos a situaciones de estrés que logra afectar su desempeño laboral, esta investigación aportará con sus resultados la identificación de los estresores que afectaron el desempeño del personal. De igual manera ese desempeño tan deseado en su máxima capacidad debe haber disminuido, porque se enfrentó a situaciones emocionales tan impactantes desde la individualidad como desde la cooperación, lealtad, compromiso, iniciativa, así como a un mayor horario de trabajo por la alta demanda de atención de pacientes. Esta investigación servirá como antecedente y referente para estudios a futuro, disminuyendo la brecha de información científica relevante en este tema.

## **1.4. Justificación práctica**

Este estudio permitirá identificar la asociación entre desempeño laboral y estrés, y tomar en cuenta el bienestar mental del personal asistencial de enfermería, así como las decisiones que adopten las de autoridades competentes de la institución para mejorar el ambiente hospitalario y dar soporte psicológico y emocional al personal de enfermería en caso de necesitarlo.



## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1 Objetivo general***

Determinar la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital de Vitarte en pandemia por COVID-19, 2022.

### ***1.5.2 Objetivos específicos***

1. Determinar los factores sociodemográficos del personal del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital de Vitarte en pandemia por COVID-19, 2022.
2. Determinar el nivel de estrés en el personal de enfermería del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital de Vitarte en pandemia por COVID-19, 2022, respecto a las dimensiones de estrés psicológico, social y físico.
3. Determinar el nivel de desempeño laboral en sus dimensiones; desempeño más allá del puesto, vinculación organizacional y ayuda a otros en el personal de enfermería del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital de Vitarte en pandemia por COVID-19, 2022.

## **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Marco Filosófico o epistemológico de la investigación**

El estudio se enmarca en el determinismo y el fenomenológico. El determinismo es una filosofía que afirma que todo lo que el ser humano realiza, incluyendo decisiones, deseos, voluntades y actos, obedece a una causa. Mientras tanto, el enfoque fenomenológico se focaliza en el entendimiento de la experiencia humana en relación con la pandemia de COVID-19 y cómo ha afectado la vida diaria y la identidad de los profesionales de la salud. En el ámbito internacional, se han realizado diversos estudios relacionados con el impacto que ha generado la pandemia de COVID-19 en el personal de enfermería y su nivel de estrés.

### **2.2. Antecedentes de investigación**

#### **2.2.1. Antecedentes internacionales**

Mo et al. (2020) llevaron a cabo un estudio que analizó los factores relevantes en el proceso de enfrentamiento de las enfermeras frente a la pandemia. Identificaron que la carga laboral excesiva estaba asociada a niveles más altos de estrés y ansiedad. Recomendaron brindar soporte psicológico para aliviar el estrés.

Ferreira et al. (2020) ejecutaron un estudio de investigación cualitativa exploratoria en el grupo de enfermería del sector privado y público. Encontraron que las enfermeras enfrentaron dificultades relacionadas con las enseñanzas en salud, la escasa información por parte de la población y los compañeros de trabajo, así como obstáculos para realizar diagnósticos diferenciales. También experimentaron temores emocionales y estrés debido a la pandemia.

Jawed et al. (2020) evaluaron los niveles de conocimiento, actitud, práctica y estrés percibido por los trabajadores del sector salud en relación con el COVID-19. Encontraron que la mayoría tenía un buen conocimiento y actitudes positivas, así como

buenas prácticas en cuanto a las medidas preventivas. Sin embargo, también identificaron niveles moderados de estrés y angustia psicológica, principalmente relacionados con preocupaciones sobre la salud de sus familias y la falta de equipos de protección.

Vagni et al. (2020) llevaron a cabo un estudio que identificó los factores estresantes que causan trauma secundario en trabajadores de la salud. Encontraron que las enfermeras que trabajaban directamente con pacientes COVID-19 experimentaron niveles predominantes de estrés físico y emocional. También se observaron que en trabajadores de salud el estrés era mayor en comparación con los trabajadores de emergencia.

Morales (2020) examinó la asociación entre el entusiasmo en el personal sanitario y los niveles de estrés frente a la pandemia. Encontró que los que laboran en el ámbito de salud experimentaron niveles altos de estrés durante la realización de sus actividades. Además, se observó una asociación inversa entre las variables de estrés y la motivación.

Estos antecedentes internacionales proporcionan información relevante sobre el impacto del estrés en el colectivo de enfermería durante la época de pandemia de COVID-19.

### **2.2.2. Antecedentes nacionales**

Delgado et al., (2020) en su estudio encontró una relación negativa y a la vez moderada entre las dos variables de estudio en el personal asistencial de salud de una red. Predominaron los niveles medio y alto de estrés, así como un nivel regular de desempeño laboral.

Machacuay et al., (2020) la investigación reveló que entre las variables de estrés y desempeño existe relación moderada en la población de enfermería. Se observó un alto nivel de estrés y un bajo nivel de desempeño. Los factores laborales, organizacionales y personales contribuyeron al aumento del estrés y su impacto en el desempeño.

Alcalá et al., (2021) en la pandemia el profesional de enfermería experimentó una mayor carga laboral y estrés debido al aumento en la demanda de pacientes y el temor al contagio. Se halló una relación indirecta entre la variable estrés físico, psicológico y social y el desempeño laboral.

Aranda et al., (2021) este estudio identificó situaciones estresantes para las enfermeras, como el déficit de personal y las circunstancias inapropiadas de trabajo. Se halló un nivel elevado de estrés y estrategias de afrontamiento adecuadas. Se encontró una relación relevante entre las estrategias de afrontamiento y el estrés.

Del Rosario et al., (2021) las enfermeras enfrentaron desafíos durante la pandemia, lo que desembocó en estrés y afectó su desempeño laboral en los aspectos físico, social y psicológico. El estrés predominó en un nivel bajo en las dimensiones social y psicológica, y en un nivel medio en el ambiente físico.

Obregón et al., (2021) el estrés laboral relacionado con la pandemia tuvo un efecto negativo en el bienestar física y mental del personal de enfermería, pero se encontró un nivel bajo a moderado de estrés y un buen desempeño en el trabajo de forma general.

Ortega, (2021) refiere que enfermería enfrentó estrés debido a la enfermedad desconocida, los largos turnos y el miedo al contagio. El estrés se manifestó a un nivel medio, y el desempeño laboral se vio disminuido. Se encontró una relación significativa y moderada entre ambas variables.

Zamora, (2022) las enfermeras que trabajan en áreas críticas experimentaron factores de estrés laboral que afectaron su rendimiento y calidad en la atención. Se encontró una relación fuerte y negativa entre el estrés y el desempeño laboral.

En general, estos estudios coinciden en encontrar una relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería, donde el nivel más alto de estrés se vinculó con un menor desempeño.

## 2.3. Bases teóricas

### 2.3.1. Estrés

Morales, (2007), el término estrés proviene del latín *Stringere* de modo que se refiere a estimular tensión. Más adelante los físicos lo utilizaban para explicar una fuerza que se aplicaba a un objeto, y otros otorgaban significados diferentes, así como intentaban establecer los cambios de adaptación necesarios de mantener un entorno estable, ellos dedujeron que el equilibrio se veía amenazado por el estrés.

**Definición:** *“El estrés es una manifestación natural del organismo, la reacción específica de estímulos y que puede ser positiva o negativa”.* (Prado, 2014).

*“Es una conducta fisiológica que está relacionado a un estímulo generado en el entorno, que puede ser positiva o negativa, esto se presentara en la persona de acuerdo con su capacidad adaptativa, así como la reacción que tenga frente a un fenómeno”.* (Félix et al., 2018).

*El estrés son un conjunto de fenómenos fisiológicos y psicológicos frente a un estímulo.* (Niño et al., 2019).

#### 2.3.1.1. Clasificación: Castro, (2016), clasifica al estrés en:

a) *Según efecto:*

- i. *Eustrés (estrés positivo). La persona se relaciona con su estresor, pero conserva su pensamiento abierto y creativo, para una función adecuada. En esta circunstancia el estrés del sujeto proviene de la alegría, experiencias agradables y satisfactorias. El individuo con estrés positivo se distingue por ser ingenioso y motivado, se enfrentan y resuelven problemas.*

ii. *Distres (estrés negativo). Es desagradable o perjudicial; ocasiona una sobrecarga laboral, la cual desencadena un desequilibrio psicológico y fisiológico que como consecuencia provocara una limitación en el rendimiento laboral de la persona, así como puede ocasionar la aparición de enfermedades psicosomáticas.*

b) *Según tiempo de duración*

i. *Estrés agudo. Comúnmente deriva de una reacción después de un acontecimiento, presiones pasadas o anticipadas a un evento en el futuro cercano.*

ii. *Estrés crónico. Aparece en el que hacer día tras día, provoca la destrucción del cuerpo, mente y vida. Es el estrés de diversos problemas como viene a ser, económicos, políticos, tensiones religiosas. Aparece cuando el individuo renuncia a buscar soluciones, percibe que no existe una salida a su situación, esta situación también se suele presentar en el trabajo cuando existen actividades que generan situaciones estresantes.*

c) *Según contexto*

i. *Estrés no laboral o cotidiano. Es la reacción por instinto que está relacionado con procesos individuales, las relaciones interpersonales, familiares, presentándose de diferentes formas, que puede aparecer frente a diversas situaciones.*

ii. *Estrés laboral o del trabajo. Es un fenómeno frecuente que se caracteriza por el malestar y las afecciones producidas por las condiciones donde se trabaja, así como la asignación de tareas, afectando por lo general a trabajadores con gran presión psicológica y como consecuencia ocasiona problemas de salud.*

### **2.3.1.2. Estrés laboral**

Cooper et al., (1988), mencionan que el estrés laboral es la fuerza que conduce hacia un factor físico o psicológico, que por lo tanto ocasionara tensión en la persona.

Lazarus et al., (1984), sostienen que el estrés en el trabajo es efecto de la interacción entre la persona y su entorno laboral.

La mayor parte de las personas dedica su tiempo de vida a trabajar, por lo tanto, se transforma en una actividad importante, pero a su vez estresante. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud Ocupacional, menciona que el estrés en el trabajo genera un conjunto de respuestas fisiológicas, cognitivas, emocionales, y del comportamiento en el ambiente laboral. Es una situación que se distingue por generar niveles de agitación y angustia, con una sensación frecuente de inacción. Estos conjuntos de fenómenos estresantes lesivos pueden llegar a afectar la salud de quienes trabajan. (Sánchez, 2010). Es resultado del surgimiento de riesgo psicosocial que tiene mayor posibilidad de afectar la salud de los que trabajan, estos factores psicosociales son situaciones tanto intralaborales como extralaborales que repercute en el estrés. (Osorio et al., 2017).

#### ***Tipos de estrés laboral***

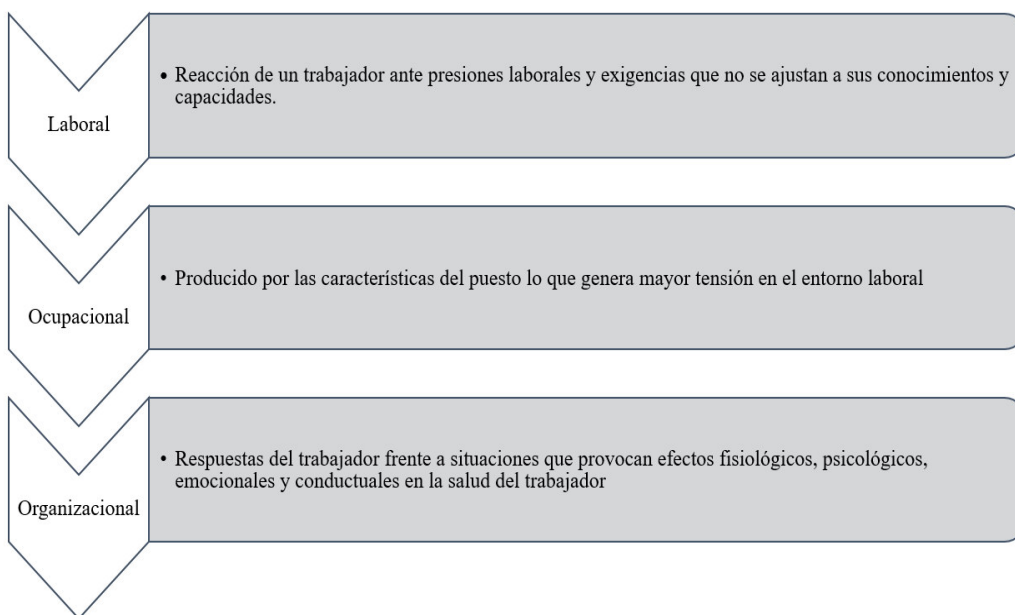
Hans Selye (1956), filósofo y médico observo que sus pacientes presentaban un conjunto de síntomas al cual llamo síndrome de adaptación general, que era un conjunto de respuesta del organismo frente a estímulos estresores.

Esto comprende tres fases:

- i. Fase de alarma: manifestaciones que el organismo comienza a desarrollar, así como trastornos psicológicos, fisiológicos frente a una situación.
- ii. Fase de resistencia (adaptación): en esta fase el organismo tiene la capacidad de resistir, desarrollando respuestas psicológicas, fisiológicas y así poder salir de esta situación.

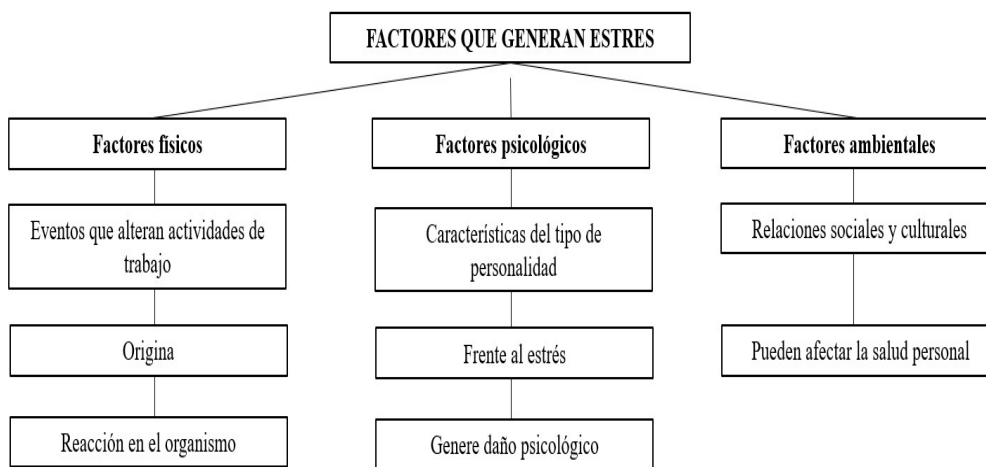
- iii. Fase de agotamiento: se da cuando las acciones ante la fase anterior no alcanzan y se amplían, lo que causa trastornos psicosomáticos. (Morales, 2020).

Patlán (2019) Menciona en su estudio 3 tipos de estrés laboral



En la figura se detalla los tipos de estrés laboral.

### ***Factores que generan estrés laboral***

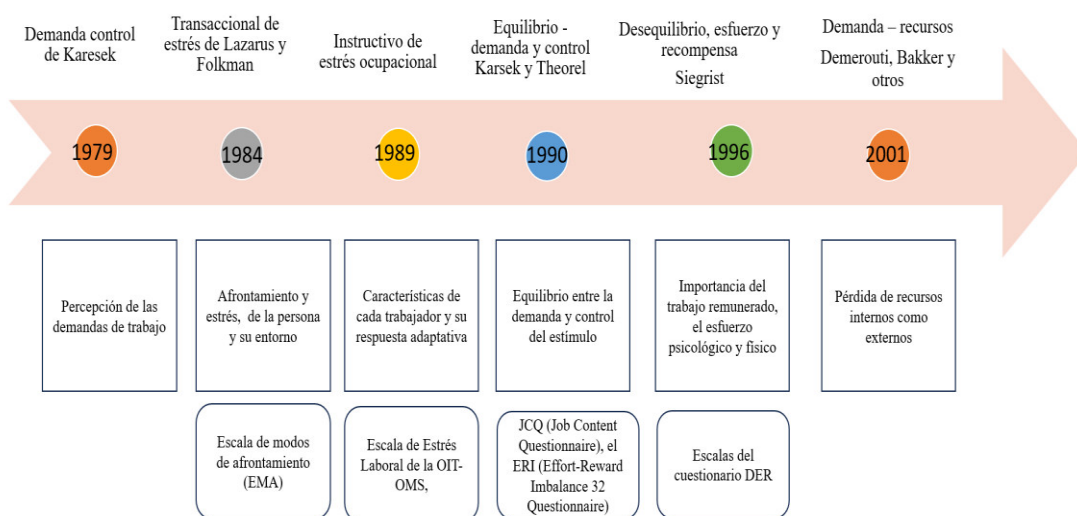


Fuente: Chipana et al., (2017), factores que generan estrés.



Tiende a afectar el desempeño laboral, impactando en el rendimiento, el cumplimiento de tareas y funciones asignadas, induciendo a errores durante el procedimiento, así como la falta de eficiencia; que puede afectar al resto de personal en su entorno laboral. (Delgado et al., 2020).

### 2.3.1.2. Modelos teóricos del estrés laboral



En la figura se detalla en línea cronológica modelos teóricos de estrés laboral que se han ido desarrollando por distintos autores los cuales son usados en distintas ocupaciones laborales con la finalidad de conocer cómo afecta el estrés en el trabajador. (Félix et al., 2018), Karaek (1979).

### 2.3.1.3. Enfoques

Steiler et al., (2011) menciona tres enfoques para medir el estrés laboral:

Personalizados	Compuestos	Globales o integradores
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escalas de medición para las ocupaciones específicas.</li> <li>• Construye los instrumentos de medición que mejor se ajusten al contexto de la población.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores estresantes laborales, los efectos psicológicos o fisiológicos y organizacionales.</li> <li>• Aplicación de instrumentos estandarizados permite la comparación entre las diversas muestras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso interdisciplinario donde participan profesionales de psicología, medicina y las ciencias de la organización, con la finalidad de medir el estrés laboral.</li> <li>• Utilizan metodologías, como entrevistas, observación y aplicación de escalas de medición.</li> </ul>

En el cuadro se presenta los enfoques utilizados para medir el estrés laboral, así como también se menciona las metodologías que se utilizan en cada uno.

#### 2.3.1.4. Cómo medir

El estrés laboral se mide por la observación al trabajador haciendo uso de instrumentos para determinar el grado o nivel de estrés; también a través del diagnóstico que consiste en identificar la presencia del estrés en el entorno laboral. Esta medición se realiza a partir de una perspectiva de abordaje con enfoque individual o enfoque compuesto en grupos de trabajadores, la medición del estrés como respuesta a éste estímulo de transacciones e interacción ya sea personalizado, grupal o global resultan en valores cuantificables en niveles Patlán (2019).

##### 2.3.1.4.1. Tipos de escala

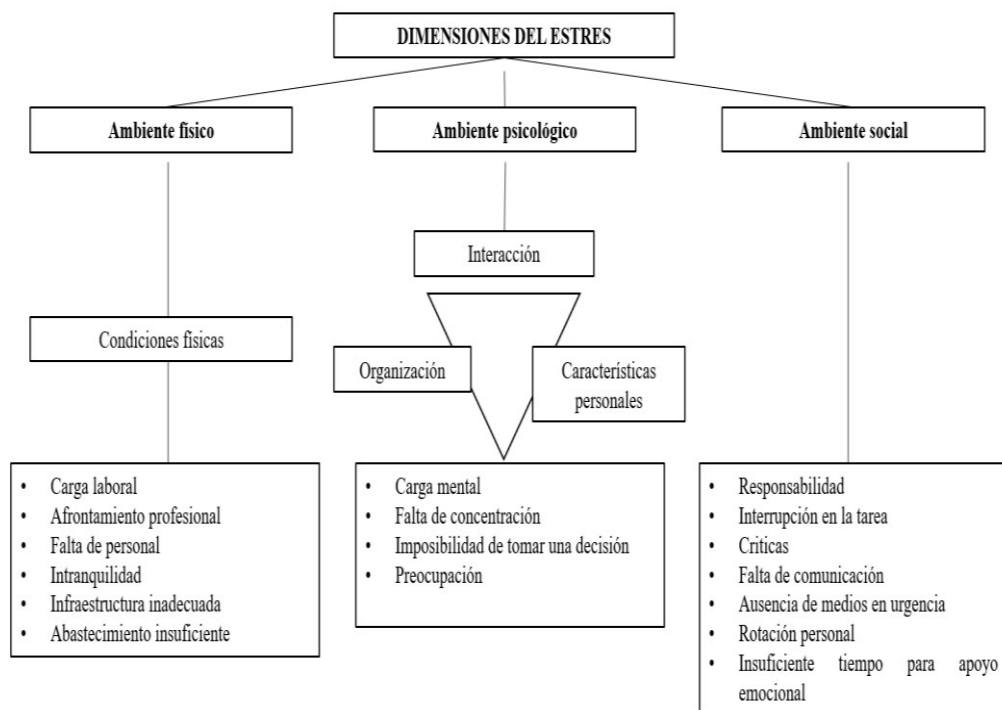
Patlán (2019), menciona en su estudio los tipos de escalas tipo Likert que se clasifican en:

<b>Tipo</b>	<b>Medición</b>	<b>Población</b>	<b>Comprende</b>
<b>Estimulo</b>	Estresores laborales Causas Eventos laborales Percepción de situaciones potencial	Enfermeras y otras ocupaciones	12 escalas que consta de factores entre 2 a 10
<b>Respuesta</b>	Manifestaciones Respuesta emocional Agotamiento psicológico	Trabajadores de distintas ocupaciones	9 escalas 7 de enfoque personalizado 2 enfoque compuesto Consta entre 2 a 10 factores
<b>Transacción</b>	Afrontamiento	Trabajadores de distintas ocupaciones	6 escalas de enfoque personalizado
<b>Interacción</b>	Reacción de la persona con su entorno	Enfermeras y otras ocupaciones	4 escalas de enfoque personalizado constan de 3 a 6 factores

En el cuadro se describen los tipos de escalas, que situaciones miden, así como a que población está dirigido y bajo que enfoque están formulados los instrumentos.

#### **2.3.1.5. Instrumento**

En el estudio se utilizó el instrumento de enfoque compuesto que es la escala “The Nursing Stress Scale” que consta de 34 ítems en la escala tipo Likert, describe situaciones causantes de estrés en el trabajo de enfermeras a nivel hospitalario, consta de 7 factores, agrupados en dimensiones (anexo D), lo cual comprende dimensiones que se describe a continuación:



Fuente: Adaptación de Belizario, (2017), dimensiones del estrés.

### 2.3.2. Enfermería

*“Proviene del latín, profesio y es el que dedica, ejerce un compromiso público ante la comunidad, a un vocatio. Integrarse a un grupo que tiene la misma misión”. (Castro et al., 2018).*

*La enfermería es una disciplina profesional humanística que abarca cuidados autónomos individuales, grupales y poblacionales a enfermos o sanos; estos cuidados incluyen la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad. (Arco et al., 2018).*

*Enfermería es autocuidado del individuo para preservar la salud y vida. (Arrogante, 2015).*

### Funciones de enfermería

Arco et al., (2018) menciona en rol de la enfermera en: asistencial, docente e investigación.

*Enfermera asistencial:* En el ámbito asistencial la enfermera profesional se focaliza en los usuarios y su vínculo con el entorno destacan la evaluación física, remisión y observación de síntomas, administración de tratamientos, preparación del paciente para intervenciones, cuidados asociados con la alimentación y la higiene, acciones de rehabilitación, brinda orientación a los pacientes como familiares acerca del proceso de recuperación de su estado de salud, realiza la actualización de historias clínicas cada turno, revisión de ordenes médicas, así como la vigilancia epidemiológica frente a casos infectocontagiosos, esta labor requieren de capacidad y destreza para garantizar un correcta técnica de procedimiento y empleando los protocolos institucionales.

*Enfermera docente:* La enseñanza es un elemento principal, consideran que la enfermera es educadora por naturaleza. La enseñanza que brinda es sobre la promoción y prevención de enfermedades, así como en torno al cuidado que brinda, o el rol que desempeña en la atención del paciente.

*Enfermera en investigación:* Es un papel primordial de un continuo desarrollo de base científica, que permite adquirir conocimientos sustentadas en acciones de enfermería basada en la evidencia, y motiva más al colectivo de enfermería mediante estudios que mejoren las intervenciones al momento de brindar una atención.

Así mismo García, (2018). define:

*Enfermera administrativa:* Dentro de sus funciones se encuentra la planificación y organización de procesos administrativos, así como la aplicación de herramientas garantizando una gestión de cuidados eficaz, eficiente, habilidades relacionadas con interacción con el equipo interdisciplinario para un cuidado holístico del paciente.

### **2.3.2.1. Enfermería en pandemia**

La participación de enfermería fue un rol crucial en la planificación, elaboración, puesta en marcha de estrategias, implementación de medidas y supervisión de los protocolos enfocados a la forma de actuar ante a la pandemia, la labor que cumplieron

es insustituible en la atención a los pacientes afectados, así como haber adquirido conocimientos en tiempo récord y experiencias nuevas. La capacidad que tiene la profesión es adaptarse, ante las exigencias frente a situaciones a las que tiene que enfrentarse. (Loza, 2022).

En el marco de la enfermería, la profesión se dedica a brindar cuidados autónomos a personas enfermas o sanas. Las funciones de enfermería incluyen el aspecto asistencial, docente e investigadores. En la enfermería, el estrés laboral es una preocupación importante debido a la carga laboral, la presión psicológica y las condiciones del entorno de trabajo. En el contexto de la pandemia y emergencias, el papel de la enfermera es crucial en la planificación, implementación y supervisión de medidas y protocolos para hacer frente a la crisis. Sin embargo, esto puede generar niveles adicionales de estrés en los profesionales de enfermería a raíz de la sobrecarga de trabajo, el miedo al contagio y otras circunstancias relacionadas con la pandemia.

### **2.3.2.2. Enfermería en emergencia y desastres**

La enfermera tendrá responsabilidad de liderar y gerenciar la atención al paciente que se encuentre en un deterioro agudo será la encargada de tomar decisiones, asignar funciones al personal técnico, ejecutar un proceso de atención de enfermería, tener la habilidad y destreza, conocimientos para el manejo de pacientes críticos, valoración constante del estado del paciente, dar cumplimiento al tratamiento, así como brindar apoyo emocional al paciente y familiares. (Ortiz, 2019).

### **2.3.2.3. Enfermera y el estrés laboral**

El personal asistencial de enfermería al estar constantemente en contacto directo al cuidado de los pacientes percibe una sobrecarga laboral, en el contexto de pandemia, padecieron de niveles de estrés, así como ansiedad y depresión. Así mismo el estrés laboral se puede incrementar por el temor al contagio, la inapropiada protección o escasez de esta, los sentimientos de tristeza, ansiedad, el agotamiento físico y mental, el alejamiento de la familia por el temor a contagiarlos, todo esto afecta el estado mental, la calidad de vida y el rendimiento laboral. (Lozano, 2020).

Tienden a soportar múltiples cargas laborales y ocasionar un desgaste, así como el trabajo es una fuente de placer y satisfacción. La labor bajo presión laboral durante la pandemia mundial afectó el bienestar física y mental del personal asistencial de enfermería, el estrés ocurre en las unidades críticas, debido a alta responsabilidad en dichas áreas, así como la deficiencia de recursos humanos y de tiempo para culminar con la labor de enfermería; esto hizo que el personal esté cansado y ocasionará un rendimiento deficiente en el desempeño laboral, así como ausentismo y abandono en el trabajo. (Betancourt et al., 2020).

La OIT menciona que los trabajadores de la salud están enfrentando situaciones de estrés en el trabajo como resultado de la pandemia. El incremento de la carga laboral, jornadas largas, la preocupación de contagiarse en el trabajo y de transmitir el virus a su entorno familiar, así como la carencia de equipos de barrera protección personal (EPP), puede incrementar la ansiedad; así mismo el uso prolongado de EPP generó fatiga, agotamiento y la deshidratación debido a la sudoración, y en algunos provocó claustrofobia. Todo esto aumentó los niveles de estrés y provocó a su vez reacciones de ansiedad. (OIT, 2020).

El personal de enfermería está sometido a un trabajo bajo presión por la característica de su labor, es considerada una ocupación muy estresante debido a que requiere de mucha responsabilidad y a su vez tienen una alta incidencia de alteraciones mentales vinculadas con el estrés. La presión experimentada en el trabajo es uno de los factores más importantes que influye en el desempeño. (Betancourt et al., 2020).

Durante la pandemia es evidente que enfermería fue la más afectada por el nivel de estrés laboral, debido a que cumplieron un rol fundamental durante la prestación de servicio, ya que fueron responsables del cuidado de los pacientes. (Mamani et al., 2022).

Existen situaciones que hacen que el nivel de estrés aumente y están relacionados con las inconveniencias que se genera al momento de interactuar con las personas en el trabajo, la carga laboral o decisiones equivocadas por parte de los directivos de la institución. (Carrasco et al., 2022).

### **2.3.3. Desempeño**

*Según el desempeño proviene del latín “des”, que significa de arriba hacia abajo, “in”, que es hacia dentro, “pigno”, prenda.*

*Es el acto de realizar diversas competencias que tiene la persona, así como: cumplir con una responsabilidad al realizar una tarea o actividad de una ocupación, con respecto al rendimiento de la persona en su entorno académico o profesional en este contexto surge la decisión de actuar eficaz y eficientemente para mejorar y detectar problemas. (Pachari et al., 2020).*

*El desempeño es resultado del trabajo tanto en calidad como en cantidad logrado por alguien de acuerdo con las responsabilidades asignadas, para lograr los objetivos de la organización. (Komalasari et al., 2021).*

#### **2.3.3.1. Desempeño laboral**

##### ***Definición:***

Según Chiavenato (2007), es la visualización de la conducta del personal orientados al cumplimiento de metas institucionales propuestas por una empresa u organización.

Según Bangun (2012), citado por (Komalasari, 2021) el desempeño establece que el trabajo realizado por alguien se basa en los requisitos del trabajo.

Es el cumplimiento de acciones y responsabilidad que tiene la persona, en relación con el cargo que ocupa en una institución. Las actividades y obligaciones laborales de los trabajadores están establecidos en los análisis de puestos, que son hechas por la organización con diversos fines en la elaboración del trabajo, retribución salarial y control. (Alarcón et al., 2018).

Representa el efecto de las acciones individuales, que comienzan con las habilidades y conocimientos del trabajo o tareas que se relacionan con el grado



de realización y cumplimiento del propósito de las tareas individuales. (Hamdan, 2020).

### **2.3.3.2. Modelo de desempeño laboral**

*Modelo de Campbell:* mide el desempeño laboral de manera integral, tiene por finalidad contar con los componentes principales para determinar el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos de las organizaciones, a su vez se enfoca en el comportamiento de los trabajadores. Desarrollaron una taxonomía de 8 elementos: tareas específicas, capacidad del individuo para realizar las tareas, habilidades en tareas no específicas, comunicación oral y escrita, mantenimiento de la disciplina personal, supervisión y administración. (Bautista et al., 2020)

### **2.3.3.3. Teoría bifactorial de Frederick Herzberg**

Establece que para que una persona se desempeña en el ámbito laboral existe una motivación que se divide en factores motivacionales intrínsecos porque tienen su origen dentro de cada persona y se sustentan en su propia actividad que desarrolla y el factor de mantenimiento que son externos que dependen del control del trabajador. (García, 2022)

### **2.3.3.4. Evaluación del desempeño**

Para Chiavenato (2007) La evaluación del desempeño es un proceso para estimular las cualidades de la persona.

Según Dessler (2011), es la comparación del desempeño actual y desempeño anterior de un trabajador.

Varela Juárez, R., Dessler, G. (2011). Administración de recursos humanos.

Gorriti (2007), fundamenta la evaluación desde el punto de vista taxonómico: el desempeño referido a las tareas, que hace referencia a conductas esperadas que logren la realización de las diversas actividades encargadas; el desempeño contextual hace referencia a conductas de índole psicológico o social que pueden

repercutir favoreciendo la tarea y las conductas contraproductivas que se refiere a conductas opuestas con las metas de la organización.

### **Fases de la Evaluación**

Ivancevich (2005), sostiene que existe tres fases: Identificación; que consiste en determinar los estándares que ayudaran a medir el rendimiento. Medición; elemento que mide el desempeño del individuo comparando su rendimiento con los estándares establecidos en la organización. Gestión; es primordial en el sistema de evaluación y se orienta la evaluación a futuro.

### **Métodos de evaluación**

Alles (2002) clasifican los métodos basados en:

<b>Características</b>	<b>Comportamiento</b>	<b>Resultados</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subjetivas</li> <li>• Conductas trabajador</li> <li>• Iniciativa, creatividad</li> <li>• Utiliza esclas graficas y mixtas, evalua en nivel superior, promedio e inferior.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones y conductas del trabajador</li> <li>• Escala de observacion de comportamiento Bars.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalua logros</li> <li>• Mediciones productividad</li> <li>• Califica en base a metas</li> </ul>

### **Pasos para evaluación**

Alles (2002), sostiene que: Definir el puesto, evaluar el desempeño en función del puesto, la retroalimentación explicar el desempeño del trabajador y los progresos que tienen.

### **Criterios para la evaluación**

Mondy y Noé (2005) mencionan criterios como: Rasgos; son las cualidades que son subjetivas, que no están relacionadas al desempeño. Comportamientos;

capacidades relacionadas con el trabajo, liderazgo, cooperación, trabajo en equipo. Y competencias; son las habilidades, conocimientos, y comportamientos relacionados con habilidades interpersonales.

#### **2.3.4.5. Instrumento**

Cuestionario se fundamenta en la taxonomía del desempeño contextual dada por Borman, et al (2001) citado por Gorriti (2007) (Anexo D) conformada por 9 factores asociados a 3 dimensiones, que se describen a continuación.

##### *Ayuda a otros*

Se refiere a aportar ayuda a compañeros de trabajo compartiendo conocimientos o destrezas, así como sugerencias, necesarias, o brindándole apoyo emocional para solucionar sus problemas personales, mostrándole consideración y cortesía. Así como procura mantener una tranquilidad, comodidad con los demás y mejora la capacidad para colaborar.

##### *Vinculación organizacional*

Es la representación de la organización eficazmente expresando con satisfacción y compromiso a pesar de momentos o circunstancias que se presentan, es la responsabilidad de la organización asumir el rol y procedimientos para cumplir con los objetivos.

##### *Más allá del puesto*

Es la labor más de lo que se sugiere, sin importar las adversidades, es tomar la decisión con el fin de conseguir los objetivos de la organización, su aprovechamiento de las oportunidades que da la organización.

#### **2.3.3.6. Desempeño en Enfermería**

La organización tiene la responsabilidad de gestionar la prestación de cuidados, así como hacer una planificación de la calidad que aseguren una atención eficaz al cliente

con objetivo de tener resultados excelente para la salud, proveer al personal profesional de una forma de evolución que les permita mejorar sus conocimientos, optimizar su labor. (Alarcón et al., 2018).

El desempeño de enfermería se caracteriza por la capacidad de lograr el trabajo, metas, cumplir con los estándares laborales, lograr los objetivos. Las enfermeras son la "columna vertebral" de la atención al paciente e influyen en el resultado de la salud y rendimiento de los hospitales. (Hamdan et al., 2020).

## CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio se clasifica como cuantitativo, observacional, diseño descriptivo-correlacional y de corte transversal. Se recopilaban datos sobre las variables y se estudiaron sus propiedades y fenómenos cuantitativos. (Hernández et al., 2018).

### 3.2. Unidad de análisis

Personal de salud asistencial, tanto técnicos como profesionales, que cumplió con los criterios de inclusión establecidos.

### 3.3. Población de estudio

Constituida por profesionales y técnicos de enfermería asistencial que trabajan en el Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Vitarte, con un total de 80 personas.

<b>Población</b>	
Enfermeros	33
Técnicos enfermería	47
Total	80

### **3.4. Tamaño de muestra**

Se utilizó un enfoque de muestra censal, que incluyó a los técnicos y profesionales asistenciales que cumplieron con los requisitos de inclusión y que voluntariamente participaron firmando el consentimiento informado.

### **3.5. Selección de muestra**

#### *Criterios de inclusión*

Ser personal de enfermería que trabajó en el Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Vitarte durante la pandemia, tener al menos 1 año de experiencia laboral en el servicio antes de la emergencia sanitaria, desempeñar un rol asistencial, y estar nombrados o contratados.

#### *Criterios de exclusión*

Por otro lado, se establecieron criterios de exclusión para aquellos miembros del personal de enfermería que estuvieron en descanso médico debido a ser infectados por COVID-19, pero sin complicaciones en su salud que los llevó a una ausencia de 15 a 20 días para su recuperación, así como aquellos que requirieron hospitalización y hasta 3 meses para su recuperación. Además, el personal que desempeñó roles administrativos en la jefatura de servicio no se incluyó debido a que no realizaban labores asistenciales ni estaban en contacto directo con pacientes con COVID-19.

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

Para la recolección de la información se solicitó la aprobación del comité institucional de ética en investigación de la UNMSM, una vez obtenida la constancia CIEI-2021-14 (Anexo D), se procedió con los trámites administrativos en el establecimiento de salud: se envió una solicitud para la autorización dirigida al director del hospital y área de docencia e investigación, en cual el trabajo de investigación paso por el comité de

ética de la institución quienes autorizaron el permiso correspondientes para la ejecución del estudio (Proveído de investigación N°003-2022, anexo E), una vez obtenida la autorización se coordinó con las jefaturas de enfermería, emergencia y áreas críticas para darles a conocer sobre las fechas y horarios para la aplicación del instrumento. Una vez que se obtuvo la autorización de los jefes y coordinadores de los tópicos se procedió a capacitar a dos profesionales enfermeras quienes desempeñaron la función de coordinación en el área administrativa, estas enfermeras capacitadas llevaron a cabo el proceso de la investigación, iniciaron comunicándoles su importancia y su participación voluntariamente en el estudio, las consideraciones de los objetivos y los procedimientos, seguidamente se procedió con la firma de consentimiento informado y la aplicación del instrumento codificado cumpliendo con los criterios bioéticos del respeto de confiabilidad de los datos el llenado de los instrumentos impresos fue un aproximado de 25 minutos de manera individual. Esta toma de datos duro ocho semanas y se realizó en el ambiente del auditorio respetando la autonomía de decisión de su participación de forma voluntaria.

Con todas las encuestas llenadas se procedió a realizar el procesamiento de los datos, posteriormente se ingresaron los datos a un programa de software SPSS versión 23 para su análisis estadístico.

La técnica utilizada para la recolección de información fue mediante encuesta, y se emplearon dos instrumentos específicos. Para estimar la variable estrés, se utilizó la escala “the Nursing Stress Scale” consta de 34 ítems, que describe las causas del estrés en los profesionales de enfermería, se agrupan en tres dimensiones: psicológico, físico y social. Las respuestas se enuncian en una escala de Lickert con: muy frecuentemente =3, frecuentemente=2, a veces=1 y nunca=0, cuando la puntuación es alta significará, un nivel alto de estrés. El puntaje correspondiente de calificación es; bajo 0 a 34, medio 35 a 68 y alto 69 a 102 puntos, respectivamente. (Ver anexo H)

Para la variable desempeño laboral se aplicó el cuestionario elaborado por Espinoza Carbajal Carmen Rosa, en su estudio “Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral – 2016”, consta de 18 ítems, conformada por tres dimensiones: ayuda a otros, vinculación con la organización y desempeño más allá del puesto. Las alternativas de respuestas son enunciadas en forma: Siempre = 5, Casi

siempre = 4, A veces = 3, Casi nunca = 2, Nunca = 1. Asimismo. La puntuación será: bajo 18 – 44 puntos, medio 45 – 63 puntos y alto 64 – 90 puntos. (Ver anexo H).

Para la validez de contenido interno del instrumento se realizó mediante la validación por un juicio de expertos de 8 especialistas en el área y para la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto utilizando una muestra de 16 participantes que no laboraban en el servicio, a quienes se les facilitó el envío de un formulario en línea de Google Forms de los dos instrumentos. Se usó la prueba estadística de confiabilidad alfa de Cronbach para la respectiva validación, con los resultados para estrés 0.88 y desempeño 0.86, lo que nos indicó su confiabilidad.

### **3.7. Análisis e interpretación de la información**

Luego de recolectada la información, para la base de datos se utilizó el Microsoft Excel donde se ingresó los datos previamente codificados y para las estadísticas se empleó el software SPSS versión 23, previa codificación de los ítems de cada instrumento, se realizó la limpieza de datos con el objetivo hallar errores en los datos, datos perdidos, incoherencias de codificación y metadatos perdidos o erróneos con el fin de obtener la calidad de estas.

Se analizó el comportamiento de las variables mediante el análisis de la distribución normal y comparación de los datos mediante la prueba de Kolmogorov - Smirnov, para lo cual se obtuvo un resultado para nivel de estrés 0.002 y desempeño laboral 0.001 en ambos casos el valor de significancia resultó siendo  $< 0.05$  por lo que se determinó que la distribución no es normal por consecuencia se usó una prueba no paramétrica.

En el análisis descriptivo de las variables se ha utilizado estadística descriptiva; frecuencia ( $N^{\circ}$  y %), mediana, rango intercuartílico para variables categóricas, ordinales, las mismas que se presentan en cuadros y figuras.

Por otra parte, se ha realizado el análisis bivariado entre las dos variables de estudio (nivel de estrés y desempeño laboral) con el propósito de detallar la relación entre las mismas y los resultados se presenta en un cuadro, mientras que, para demostrar la contrastación de la relación entre las dos variables de estudio se trabajó con la prueba estadística Rho Spearman, así mismo las categorías de ambas variables son ordinales,



por lo tanto, con esta prueba estadística se midió la intensidad y dirección de asociación de las dos variables cuantitativas del presente estudio.

### **3.8. Aspectos éticos de la investigación**

Para la ejecución del estudio todos los investigadores cumplieron y respetaron los principios de la declaración de Helsinki en la práctica de la investigación con personas.

- **Beneficencia:** el estudio no está diseñado para causar ningún malestar a las participantes en el proceso de la investigación.
- **No maleficencia:** Todos los sujetos de estudio fueron respetados en su identidad codificados y los datos obtenidos solo servirán para este estudio considerando su protección.
- **Autonomía:** la participación en el estudio fue estrictamente voluntaria a través del proceso del llenado del consentimiento informado.
- **Justicia:** en la investigación se dio un trato justo y equitativo brindando la información adecuada a cada participante.

## CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSION

Se consideró un total de 80 miembros del personal de enfermería que laboraron en el servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital de Vitarte durante la pandemia de COVID-19, los cuales participaron de la investigación, antes de evaluar los objetivos del estudio se describen las características sociodemográficas del personal que participó.

### 4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

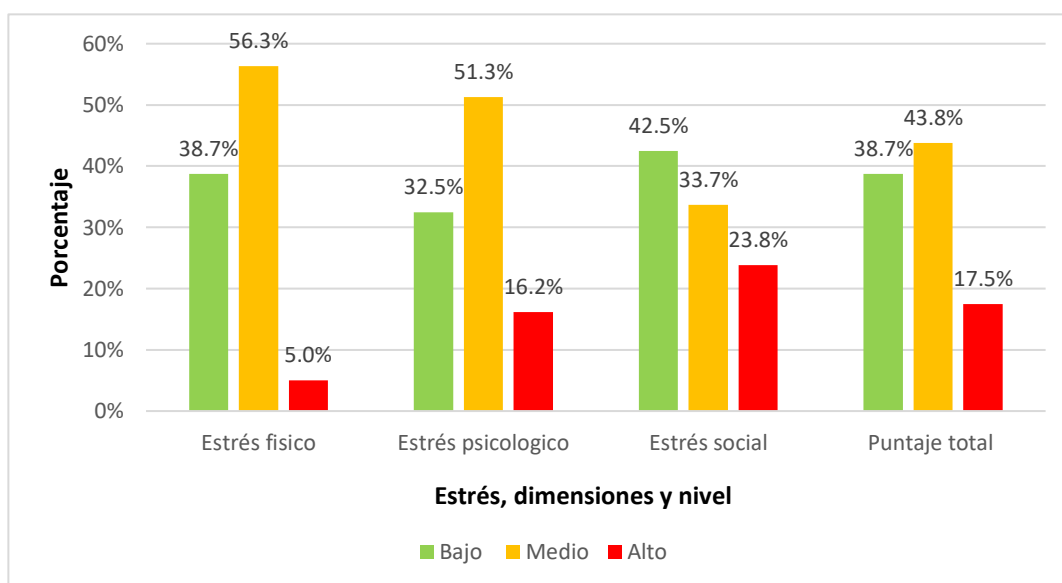
Los resultados se presentarán en cuadro y figura.

**Cuadro 1** Características sociodemográficas del personal de enfermería del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital de Vitarte.

Características sociodemográficas	N°	%
Edad (media $\pm$ DE)	42.4 $\pm$ 5.31	
30-34	6	7.5
35-39	20	25.0
40-44	30	37.5
45-49	15	18.7
50-54	8	10.0
55-59	1	1.2
Sexo		
Masculino	20	25.0
Femenino	60	75.0
Grupo Ocupacional		
Técnico en enfermería	47	58.7
Enfermería	33	41.3
Condición laboral		
Cas	17	21.3
Nombrado	63	78.7
Años de servicio (media $\pm$ DE)	11.8 $\pm$ 4.3	
5-9	25	31.2
10-14	37	46.2
15-19	11	13.7
20-24	7	8.75

*Fuente: Elaboración propia.*

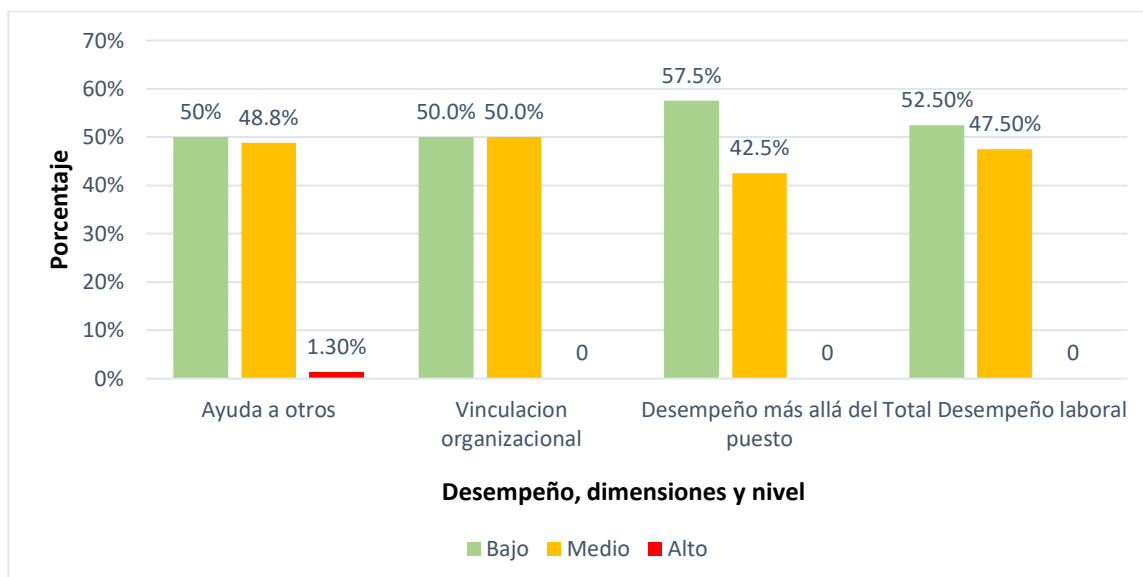
El cuadro 1 muestra que el 37.5 % tiene la edad que comprende entre 40 – 44 años, seguido de edades que oscilan entre 35 a 39 años 25,0%; en cuanto al sexo corresponde el 75% femenino. Respecto al grupo ocupacional el 58.7% corresponde a Técnico de Enfermería y el 41.3% a profesionales de Enfermería. El 78.7% posee régimen laboral de nombrado, asimismo, el 46.2% tienen entre 10 – 14 años de servicio y 31.2% entre 5 a 9 años.



**Figura 1.** Nivel de estrés y sus dimensiones en el personal de enfermería.

*Fuente: elaboración propia*

Figura 1 se observa en cuanto a la dimensión estrés físico que la mayor frecuencia está en el nivel medio, en el nivel alto en 5%; en la dimensión estrés psicológico se vuelve a presentar la mayor frecuencia en el nivel medio y nivel alto con 16.5%; en la dimensión estrés social, con mayor frecuencia presentan un nivel bajo y 23.8.% nivel alto, este va aumentando. Finalmente, de manera global la población en estudio alcanzó un nivel de estrés medio con 43.8%, seguido de un nivel bajo con 38.7%., siendo mucho menor el nivel alto.



**Figura 2.** Nivel de desempeño laboral y sus dimensiones en el personal de Enfermería.

*Fuente: elaboración propia*

En la Figura 2 se visualiza las dimensiones de desempeño laboral: en ayuda otros el 48.8% corresponde a nivel medio y 50.0% al nivel bajo; en la dimensión vinculación organizacional tanto el nivel medio como bajo ambos obtuvieron un resultado de 50%; en cuanto a la dimensión desempeño más allá del puesto el 57.5% obtiene nivel bajo, en tanto el 42.5% logra alcanzar nivel medio. De manera global el desempeño laboral el 52.5% obtuvieron un nivel bajo, en tanto el 47.5% logró obtener nivel medio. Estos resultados perfilan al personal de salud no fidelizado con la institución y su desempeño más allá del puesto se caracteriza por realizar lo mínimo necesario para enfrentar el problema, esto es producto del estrés que sobrecarga al personal.

## 4.2. Prueba de hipótesis

Se realizó el análisis bivariado para determinar la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral con la finalidad de demostrar la contrastación de la hipótesis planteado en el estudio.

**Cuadro 2** Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital de Vitarte.

			Desempeño laboral		Total
			Bajo	Medio	
Nivel estrés	Bajo	Nº	11	20	31
		%	26.2	52.6	38.8
	Medio	Nº	21	14	35
		%	50	36.8	43.8
	Alto	Nº	10	4	14
		%	23.8	10.5	17.5
Total	Nº	42	38	80	
	%	100	100	100	

*Fuente: elaboración propia*

En el cuadro 2 se logra observar que 50.0% de la población en estudio posee estrés de nivel medio y a la vez bajo desempeño laboral, asimismo, el 23.8% tiene estrés de nivel alto y a su vez nivel de desempeño laboral bajo. Por otro lado, 52.6% del personal tiene nivel bajo de estrés, pero tiene un desempeño laboral de nivel medio.

**Cuadro 3** Análisis estadístico de las variables nivel de estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería.

			Estrés	Desempeño
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	-0,281*
		Sig. (bilateral)	.	0,012
		N	80	80
	Desempeño	Coefficiente de correlación	-0,281*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,012	.
		N	80	80

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En el cuadro 3, se observa que la estadística de correlación Rho de Spearman determina un p valor de 0.012, siendo esta inferior a 0.05 por lo tanto se logra aceptar la hipótesis alterna de que existe una relación entre las variables nivel de estrés y desempeño laboral; asimismo, se destaca que existe una correlación negativa media de -0,281 entre las variables de estudio.

### 4.3. Discusión de resultados

En el estudio se evidencio que mayormente la población oscilaba entre 35 a 44 años, con predominio del sexo femenino siendo el régimen laboral más frecuente el de nombrado; estos resultados son similares con los estudios de Chung et al. (2018) en profesionales de enfermería del servicio de emergencia. Por otro lado, la mayoría del personal es nombrado, ello se debe a que el Ministerio de Salud en los últimos años fue realizando nombramientos progresivos, así mediante el DU 014-2019 MINSA (2022), aprueba el nombramiento del 20% de los profesionales de la salud y de los técnicos y auxiliares asistenciales del Ministerio de Salud.

Respecto al nivel de estrés de forma global, se encontró que mayoritariamente el personal de enfermería presento un nivel medio ya que se encontró frente a situaciones que generan estrés, fue una población vulnerable por la presencia de factores propios del entorno que agravaron su condición laboral, tales como la demanda de pacientes

en los hospitales precarios por el sistema de salud. Estos resultados son consistentes con otros estudios que también han encontrado niveles medio de estrés a nivel global en enfermería compatible con lo encontrado por García et al. (2020), Delgado (2020) y Chocce et al. (2022), al igual que Ulfe (2021) encontró estrés laboral en nivel regular de forma global; Aldazabal (2020) donde predominó el nivel medio en tiempos de pandemia. Usualmente el profesional de enfermería se encontró laborando en situaciones difíciles, exigentes, bajo presión, en contacto con el sufrimiento y muerte de pacientes, pero la pandemia ha hecho posible que estos factores estresores se exacerben y se cree un ambiente más hostil Mert et al. (2020). Al estar frente a frente con el Coronavirus enfermería estaba condicionado a una carga emocional intensa debido a la incertidumbre y temores propiciados ante el contagio del virus, por lo que han experimentado altos niveles de angustia, ansiedad y depresión, Shaukat et al. (2020) de manera que, la pandemia por el SARS CoV-2 ha provocado un notable impacto psicológico entre el colectivo de enfermería, (Simón et al., 2022) mientras que, otros resultados encontraron nivel bajo de estrés en el personal de enfermería, así como Del Rosario et al. (2021) y Chung et al. (2018). En cuanto a la dimensión física se obtuvo un nivel medio, por la sobrecarga laboral, la falta de insumos, materiales y recursos humanos, la presión en el trabajo perjudica en la salud del personal de enfermería, estos resultados se asemejan con los estudios de Niño (2017) y Aranda et al. (2021). La demanda de pacientes hizo que haya reacomodo en la infraestructura del ambiente poniendo en riesgo la integridad de los pacientes, lo que también fue incómodo para el personal de salud causando intranquilidad, impotencia y estrés (Belizario, 2021). En el mismo sentido, Betancourt et al. (2020) refieren que en ambientes críticos durante la pandemia de la Covid-19, la carga laboral fue una causante de mayor índice de estrés laboral lo que ha conllevado al agotamiento físico del personal de salud, a ello agrega Rodríguez et al. (2022) que los procedimientos clínicos, la exposición a situaciones caóticas durante la pandemia propició altos niveles de estrés en enfermería, al ser personal de primera línea; asimismo, Astrés et al. (2020) afirman que la cantidad reducida de equipo de protección personal y entre otros factores generaron estrés en la pandemia. A pesar de múltiples factores ambientales que generaron estrés físico, el profesional de enfermería en el contexto de la pandemia del Covid-19, ha hecho uso de estrategias de afrontamiento

imprescindibles para lidiar en el contexto donde se encontraba, entre ellas la autoeficacia, mediante el cual podían evaluar su capacidad para enfrentar altos niveles de estrés, asimismo centradas en el problema, la emoción y el desarrollo de la resiliencia (Barrios et al., 2022). En la dimensión psicológica de igual manera obtuvo un nivel medio, aquí se identificaron factores estresantes en las tareas, conflictos con médicos y el estrés emocional asociado a hablar sobre la muerte esto afecto la salud emocional del personal de enfermería, por ende, genero una determina conducta y pensamiento ante los agentes estresores. Estos resultados concuerdan con estudios de Niño (2017) y Alcalá et al. (2021). El profesional de enfermería estuvo sujeto a un nivel intenso de estrés de acuerdo al área donde trabajo y la función que desempeño, así en la parte asistencial se destaca factores estresores como sobrecarga laboral, aspectos psicológicos como el hecho de enfrentarse a la propia muerte y sufrimiento de los pacientes a causa SARS CoV-2 (García et al., 2020). Sin embargo, a pesar de estos factores estresores, los profesionales de enfermería han utilizado estrategias de afrontamiento de autoeficacia y mayor resiliencia esto mayormente por enfermeras con mayor tiempo de trabajo, otras usaron estrategias como automotivación, actitud positiva, interrelación con familiares y amigos, autocuidado como evitación de transporte público, actividades de ocio productivos y adquirir mayor conocimiento sobre el Covid-19 (Ali et al., 2021). Por otro lado, la teoría del Modelo de Adaptación de Roy sugiere que los individuos tienen respuestas de adaptación o no adaptación frente a los estímulos estresantes (Blanco et al., 2019). De allí entonces, que a pesar de los factores estresores hostiles a las que se sometieron el colectivo de enfermeras en estudio, se sobrepusieron a niveles altos de estrés, concretándose tan solo en nivel de estrés medio. En cuanto a la dimensión social son las características del trabajo que afectan al personal de salud, así como las relaciones interpersonales siendo un factor importante y a su vez un potencial estresor obtuvo un nivel bajo, semejante al resultado en esta dimensión a Del Rosario et al. (2021).

En cuanto al tercer objetivo en forma global el desempeño del personal de enfermería se observó que más de la mitad de los participantes presentaban un nivel bajo de desempeño, esto se asoció con la falta de compañerismo, la percepción de injusticia salarial, la falta de oportunidades de aprendizaje y la falta de mejoras en la calidad de vida. Estos resultados concuerdan con investigaciones anteriores que han



encontrado un bajo desempeño laboral en el personal de enfermería, como las de Bustamante (2021) y Alcalá et al. (2021). La falta de motivación, el entorno laboral y la falta de reconocimiento pueden influir en el desempeño de los profesionales de enfermería (Rojas et al., 2020; Quintana et al., 2020, así como Zamora, 2022) las enfermeras que laboraban en cuidados intensivos alcanzaron un nivel bajo de desempeño. Sin embargo, en los estudios de Delgado (2020) y Ortega (2021) el personal de salud alcanza un nivel medio. En tanto, en la dimensión ayuda a otros logró un nivel bajo, esto se justifica porque manifestaron que casi nunca en su centro de labor existe un entorno de compañerismo continuo, así como una parte refirió que casi nunca las particularidades de su trabajo se acomodan a su desarrollo como profesional, la mayoría considera que a veces sienten que valoran su trabajo cuando apoyan a sus colegas. En la dimensión vinculación organizacional en un porcentaje igualitario alcanzó un nivel bajo y medio, ello es a razón de que afirmó que casi nunca el sueldo, las prestaciones de servicio y las compensaciones en el establecimiento son justas, a veces adquiere respeto al trabajo efectuado en la institución, casi nunca tienen derecho a la libertad de la toma de decisiones al asumir responsabilidades y lo tiene a veces. En la dimensión desempeño más allá del puesto obtuvo un nivel bajo, ello es reflejo de que casi nunca tuvo oportunidad de aprender más de lo que esperaba en su trabajo, el de los profesionales considera que la institución entre nunca y casi nunca le han permitido hallar nuevas destrezas personales, considera que casi nunca en el establecimiento le permitió mejorar su calidad de vida. Es de precisar que el profesional de enfermería durante la pandemia ha trabajado en condiciones desfavorables, recursos materiales y equipos de bioseguridad insuficientes, deserción de recurso humano, inadecuada infraestructura, demanda de pacientes diagnosticados con Covid-19 (Cassiani et al., 2020). De manera que, las condiciones eran contrarias para un buen desempeño laboral. A lo anterior se suma los cambios negativos en el estado emocional y psicológica de los profesionales de enfermería por el miedo a contagiarse, contagiar a sus seres queridos, percepción del sufrimiento y muerte de los pacientes, generaron en ellos inestabilidad cognitiva y conductual (Alarcón, 2022) lo que se ha reflejado en un desempeño laboral de nivel bajo.

Además, se encontró una correlación significativa pero negativa entre el desempeño laboral y el nivel de estrés, lo que indica que a medida que aumenta el estrés, disminuye

el desempeño. Esta asociación también ha sido encontrada en otros estudios (Quispe, 2019; Obregón, 2021); Machacuay et al., 2021; así como Zamora, 2022). El estrés laboral puede reducir los recursos físicos y cognitivos de las enfermeras, lo que afecta negativamente la atención al paciente y su seguridad (Bustamante, 2021 y Obregón 2021).

En cuanto a la correlación de las variables del estudio, se encontró que existe relación entre las variables de estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital de Vitarte en pandemia por COVID 19 ( $p=0.012$ ), de acuerdo con la evidencia estadística Rho de Spearman ( $-0,281$ ) lo que demuestra que existe una correlación negativa que significa que a medida que la variable estrés aumenta la variable desempeño disminuye. Otros estudios también encontraron relación entre estas variables, así Quispe (2019) logró una asociación significativa con un valor de  $p=0,029$ , en tanto Obregón (2021) encontró relación entre estrés y el desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital de Barranca con el valor de  $p=0.000$ . Zamora (2022) en su estudio obtuvo como resultado principal una relación fuerte y negativa con un valor de  $p = 0,000$  entre el estrés y desempeño laboral en personal enfermero, también Machacuay et al. (2021) encontró relación significativa entre las variables ( $p= 0,018$ ) y con un grado de relación de  $-0,430$ , es decir, a mayor estrés menor nivel de desempeño y viceversa

Esta asociación significa que las enfermeras que sufren de estrés no son capaces de desempeñarse de forma eficiente y efectiva en su centro de trabajo porque sus recursos físicos y cognitivos se ven reducidos; de modo que afectan la atención del paciente y su seguridad (Bustamante, 2021). De igual forma, Obregón (2021) refiere que el estrés laboral al ser una respuesta a situaciones de tensión producen consecuencias negativas que pueden ser físicas o emocionales, es de precisar también que el profesional de enfermería está en permanente contacto con la atención al usuario, por tanto, si el estrés afecta a la enfermera no podrá cumplir adecuadamente sus funciones y se verá reflejado en la calidad de atención, de modo que el desempeño laboral del personal de enfermería va a depender de los factores estresantes como cansancio laboral, agotamiento mental entre otros factores. Por otro lado, Pérez (2023) menciona que el personal de enfermería que presenta niveles de estrés bajo en su centro de trabajo tiene

mejor disposición para desempeñar su labor de forma eficiente de modo tal que contribuye al mejoramiento del paciente.

Reflexionando sobre los resultados obtenidos en este estudio indican que el personal de enfermería del Hospital de Vitarte en el área de emergencia y cuidados críticos experimenta niveles medios de estrés en general, con niveles medios tanto en las dimensiones física como psicológica, y un nivel bajo en la dimensión social. En términos de desempeño laboral, el personal de enfermería en general alcanzó un nivel bajo, con niveles bajos en las dimensiones de ayuda a otros y desempeño más allá del puesto, y una distribución igualitaria entre los niveles bajo y medio en la dimensión de vinculación organizacional.

Además, se encontró una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería, con una correlación negativa entre estas variables. Esto indica que a medida que el nivel de estrés aumenta, el desempeño laboral tiende a disminuir. Estos hallazgos son consistentes con investigaciones anteriores que han demostrado una asociación entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de enfermería.

Estos resultados tienen implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos en el ámbito de la enfermería. Es fundamental reconocer y abordar el estrés en el personal de enfermería, ya que puede tener un impacto significativo en su desempeño laboral y en última instancia, en la calidad de atención brindada a los pacientes. Es necesario implementar estrategias de manejo del estrés, como programas de apoyo psicológico y medidas para mejorar el ambiente laboral, el compañerismo y el reconocimiento del personal. Estas acciones pueden contribuir a mejorar el bienestar del personal de enfermería y promover un desempeño laboral óptimo.

## CONCLUSIONES

1. Existe una relación entre estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia y cuidados críticos, el Rho de Spearman estableció una correlación inversa, lo cual significa que a mayor nivel de estrés menor desempeño laboral.
2. En cuanto a las características sociodemográficas de la población en estudio, la edad predominante del personal de enfermería se encuentra dentro del intervalo que corresponde 40 a 44 años, la mayoría son del sexo femenino, siendo los técnicos de enfermería la mayor población, en cuanto a la condición laboral son mayormente nombrados y el tiempo de servicio comprende entre 10 – 14 años.
3. El nivel de estrés en el personal de enfermería a manera global alcanzo un nivel medio, y respecto a la dimensión física, así como en la psicológica presentaron un nivel medio, mientras que, en la dimensión social alcanzó un nivel bajo.
4. Con respecto al desempeño laboral del personal de enfermería de forma global alcanzaron un nivel bajo, en sus dimensiones: desempeño más allá del puesto y ayuda a otros, también alcanzaron nivel bajo, en tanto, en la vinculación organizacional se obtuvo un nivel entre bajo y medio.

## RECOMENDACIONES

- ✓ A las autoridades de la institución instaurar acciones para mejorar las condiciones laborales del personal asistencia de enfermería de áreas críticas, con el objetivo de disminuir factores que generan estrés e influyan en el desempeño laboral.
- ✓ Se recomiendan la atención a los resultados de esta investigación, para implementar estrategias de salud para poder disminuir los estresores laborales teniendo en cuenta características sociodemográfica que influyen tanto en el estrés y desempeño laboral.
- ✓ En el estrés de manera global implementar un programa con intervenciones estructuradas, talleres dinámicos participativos pausas activas y especializados, dentro de la institución para disminuir los estresores laborales en enfermería que generan estrés, permitiendo así mantener una estabilidad psicoemocional, así como mejorar la comunicación organizacional.
- ✓ Desarrollar un plan para motivar al personal de enfermería, con la finalidad de promover la comunicación, mejorar el trabajo en equipo y crecimiento profesional para obtener el rendimiento laboral adecuado, así como utilizar el feedback.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón Celis, J. J. (2022). Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería durante la post pandemia por COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Chepén, Trujillo-2022. [Tesis de grado]. Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112027>
- Alarcón Condori, Y. M. (2018). Calidad de vida laboral y desempeño del profesional de enfermería Hospital Goyenche. Arequipa. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5134>.
- Alcalá, K. J., & Orejitas, V. T. (2021). Estrés y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia covid-19 del hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021. [Tesis de especialidad]. Universidad Nacional del Callao: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6174/TESIS\\_2\\_DAESP\\_ALCAL%C3%81\\_OREJITAS\\_FCS\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6174/TESIS_2_DAESP_ALCAL%C3%81_OREJITAS_FCS_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aldazabal Puma, Y. (2020). Estrés durante la Pandemia en Enfermeros que laboran primera línea en en Hospital COVID-19 En Lima. *Revista Científica Ágora*, 7(2), 107–113. <https://doi.org/10.21679/arc.v7i2.178>
- Ali, S. A. A., Diab, S. S. E. M., & Elmahallawy, E. K. (2021). Exploring the Psychological Stress, Anxiety Factors, and Coping Mechanisms of Critical Care Unit Nurses During the COVID-19 Outbreak in Saudi Arabia. *Frontiers in public health*, 9, 767517. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.767517>
- Alles, M. A. (2002). *Desempeño por competencias: evaluación de 360o*. Ediciones Granica SA. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=HYGSeoWISbYC&oi=fnd&pg=PA15&dq=Alles,+M.+\(2004\).+desempe%C3%B1o+laboral.&ots=GeyW](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=HYGSeoWISbYC&oi=fnd&pg=PA15&dq=Alles,+M.+(2004).+desempe%C3%B1o+laboral.&ots=GeyW)

cAMuYT&sig=QRsE25ibvTKS2KO1M1Dz78qUJQ8#v=onepage&q=Alles%2C%20M.%20(2004).%20desempe%C3%B1o%20laboral.&f=false

- Aranda García, N. I. (2021). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras del área covid-19, Hospital Regional de Huacho. [Tesis de grado]. Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76480>
- Arco Canoles, O. D. (2018). Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Universidad y Salud*, 20 (2), 171 - 182. Obtenido de *Universidad y Salud*, 20 (2), 171 - 182.
- Arrogante, Ó. (2015). Resiliencia en Enfermería: definicion, evidencia empirica e intervenciones. *Index de Enfermería*, 24 (4), 232 - 235. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000300009>
- Astres Fernandes, Márcia y Alves de Alencar Ribeiro, Amanda. (2020). Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19. *Revista Cuidarte*, 11 (2), e1222. Publicación electrónica del 04 de noviembre de 2020. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1222>
- Barrios, D. B., y Vaca, I. E. (2022). Estrategias de afrontamiento utilizadas por las enfermeras durante la pandemia COVID-19: revisión integrativa. *Visión Antataura*, 6(2), 80-102.
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Belizario, J. (2021). Factores estresores en profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas hospitalarias. *Revista Innova Educación*, 3(3), 97-108. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8632821>
- Betancourt Delgado, M. T., Domínguez Quijije, W. F., Peláez Flores, B. I., & Herrera Velázquez, M. D. R. (2020) Estrés laboral en el personal de enfermería del área

de UCI durante la pandemia de COVID 19. UNESUM-Ciencias Rev Científica Multidiscip ISSN 2602-8166 [Internet]. 2020 Nov 9 [cited 2021 Mar 24]; 4 (3): 41–50.

<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/308>

Blanco, F. E., Caro, C. V., Gómez, O. J., & Cortaza, L. (2019). José, una mirada al ser: análisis de una narrativa de enfermería de acuerdo con el modelo de adaptación de Roy. *Revista ENE de Enfermería*, 13(1), 13110. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2019000100010&lng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000100010&lng=es)

Bustamante , K. O. (2021). Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia. [Tesis de especialidad]. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9462/Sobrecarga\\_BustamanteVelazque\\_Kenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9462/Sobrecarga_BustamanteVelazque_Kenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carranza Esteban, R. F. (2021). Preocupación por el contagio de la COVID-19 y carga laboral como predictores del malestar psicológico durante la emergencia sanitaria en el personal de salud de Perú. *Revista Colombiana de Psiquiatría*.

Carrasco Crivillero, O. P. (2022). Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID - 19. Obtenido de Revista Scielo: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1468>

Cassiani SHB, Munar Jiménez EF, Umpiérrez Ferreira A, Peduzzi M, Leija Hernández C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Rev Panam Salud Publica*. 2020;44:e64. doi: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>

Castro Mas, C. E. (2016). Riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del Centro Quirúrgico y UCI de una clínica privada. [Tesis maestría]. Universidad Ricardo Palma: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1040>



- Castro, M., & Simian, D. (2018). La enfermería y la investigación. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 29(3), 301-310.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300531>
- Cooper CL, Sloan S, Williams S. (1988). *Indicador de estrés Laboral*. NFER-Nelson. Windsor.
- Chiavenato, I. (2007). Evaluación del desempeño. En *Administración de recursos humanos* (págs. 241, 269). México: McGraw-Hill.
- Chipana Molina, R. E. (2017). Factores de riesgo y su relación con el nivel de estrés del profesional de enfermería perteneciente a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Dos de Mayo. [Tesis de especialidad]. Universidad Peruana Unión:  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/786>.
- Chocce, M., & Quispe, A. (2022). Estrés laboral en profesionales de enfermería de la unidad de cuidados intensivos de un hospital de Lima norte, durante la pandemia 2022. [Tesis grado]. Universidad María Auxiliadora:  
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/919/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chung, K. S., & Salas, J. M. (2018). Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia– Hospital Regional docente de Trujillo 2018. [Tesis de grado]. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo:  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4349/1/RE\\_ENFE\\_KAROL.CHUNG\\_JENNY.SALAS\\_NIVEL.DE.ESTRES.LABORAL\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4349/1/RE_ENFE_KAROL.CHUNG_JENNY.SALAS_NIVEL.DE.ESTRES.LABORAL_DATOS.PDF)
- Decreto de urgencia N°. 045 - 2020, Modificatorio del artículo 11 del decreto de urgencia N° 039 - 2020. (22 de abril del 2020). Normas legales. Diario el peruano.

- Decreto supremo que declara en emergencia sanitaria a nivel nacional por plazo de 90 días calendario y dicta medidas de prevención y control COVID 19 N° 008 - 2020. (11 de marzo del 2020). Norma legales. Diario oficial el peruano.
- Del Rosario, F., Cuba, S. J., & Sinti, D. (2021). Estrés del personal de enfermería durante la pandemia COVID-19, en hospitales de Lima Norte. *Revista de Investigación Científica Ágora*, 8(2). Obtenido de <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/190/140>
- Delgado Espinoza, S. K. (2020). Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Obtenido de <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Dessler, G., Ayala, L. E. P., Juárez, R. A. V., Sobrino, C. H., & Tepezano, J. L. R. (2011). *Administración de recursos humanos*. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administracion-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>
- Ducrós, A. (2021). Determinismo y libertad: el dilema a lo largo de los siglos. Obtenido de *Filosofía en la Red*: <https://filosofiaenlared.com/2021/05/determinismo-y-libertad>
- Espinoza Carbajal, C. R. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral 2016*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13226>.
- Félix Verduzco, R. O. (2018). *El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría. Cultura científica y tecnológica*. Obtenido de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- Ferreira Do Nascimento, V. H.-T. (2020). Dificultades y temores de las enfermeras que enfrentan la pandemia de COVID-19 en Brazil. Recuperado el 15 de Julio de 2022, de *Rev Hum Med*, Ciudad de Camaguey: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202020000200312&Ing=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202020000200312&Ing=es&tlng=es)

- García Iglesias, J. J., Gómez Salgado, J., Martín Pereira, J., Fagundo Rivera, J., Ayuso Murillo, D., Martínez Riera, J. R., & Ruiz Frutos, C. (2020). Impacto del SARS-CoV-2 (Covid-19) en la salud mental de los profesionales sanitarios: una revisión sistemática.
- García, G. G. (2018). Aplicación de conocimientos de administración hospitalaria en cuidados de enfermería: Application of knowledge of hospital administration in nursing care. *Medicina Clínica y Social*, 2 (3), 109 - 119.
- García Silva, M. G. (2022). Inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería del hospital de Chancay y sbs, Huaral, 2022. [Tesis especialidad]. Universidad Norbert Wiener: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6834>
- Granados Morrillas, L. M. (2020). Relación entre la motivación y desempeño laboral en trabajadores del Hospital I EsSalud "Victor Soles García de Viru". [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo, Trujillo: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42745/Pari\\_BAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42745/Pari_BAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gray Toft, P. A. (1981). The Nursing Stress Scale: Development of an Instrument. *Journal of Behavioral Assessment*, 11 - 23. Obtenido de <https://doi.org/10.1007/BF01321348>
- Gorriti, B, M. (2007). La evaluación del desempeño en las administraciones públicas españolas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317602007.pdf>
- Hamdan, K. B.-G.-Z. (2020). Antecedents of job performance during covid-19: a pilot study of jordanian public hospitals nurses. Obtenido de *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/ Egyptology*, 17(4), 339 - 351: <https://mail.palarch.nl/index.php/jae/article/download/298/293>.

- Hernández Chávez, L. E. (2021). Trabajo en equipo en el desempeño laboral del profesional de Enfermería de sala Covid en Hospital Nivel 2E. [Tesis Maestría]. Universidad César Vallejo, Lima:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/70900>
- Hernández Sampieri, R. F. (2018). Metodología de la Investigación (Vol. 4). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hueso Holgado, H. H. (2022). Decisiones durante una pandemia: Determinismo o libre albedrio. Norte salud mental, Vol. XVIII N°67: 11 - 21.
- Ivancevich, J., & Administración, D. R. H. (2005). Novena edición; Editorial Mc. Graw Hill.  
<https://pdfcoffee.com/ivancevich-2005-administracion-de-rh-8-seleccion-de-recursos-humanos-pdf-free.html>
- Jeff, V. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de Covid-19. Rev Per Med Exp Salud Pública, 37(2), 1-8.  
doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419>
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. Administrative Science Quarterly, 24(2), 285–308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Komalasari, Y. K. (2021). Female nurse performance model based o triple roles conflict and job stress in pandemic COVID-19. Obtenido de Technium: Social Science Journal, 10(6), 69- 87:  
<http://repository.undhirabali.ac.id/id/eprint/1560>
- Lazarus R, Folkman S. (1984). Estrés, evaluación y afrontamiento. EE.UU.: Springer Publishing Company.
- Loza, M. S. (2022). Rol del enfermero y enfermera durante la pandemia: desafíos, oportunidades y lecciones aprendidas. Investigación e Innovación: Revista

Científica de Enfermería, 2 (1). 244 - 247. Obtenido de <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1403>

Lozano Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población en general de China. Obtenido de Revista de Neuro-Psiquiatria, 83(1), 51 - 56: <https://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>

Machacuay, J. P., & Vera, G. (2021). Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de La Merced, 2020. [Tesis especialidad]. Universidad Nacional del Callao, Callao: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/VERA%20BALBIN%2cMACHACUAY%20CASTILLON-2DAESPEC-FCS-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mamani Ramos, C. J. (2022). Estrés laboral y actitudes durante la pandemia COVID - 19 del personal de enfermería a nivel de la micro-red de salud Cono Norte de Tacna. Revista muro de la investigación, Vol. 7 1.

Mas Pons, R. E. (1998). Versión castellana de la escala "the nursing stress scale". Proceso de adaptación transcultural. Revista Española de Salud Pública. Obtenido de <[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57271998000600006&lng=es&nrm=iso](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271998000600006&lng=es&nrm=iso)>. accedido en 01 mayo 2023.

Mert, S., Aydin Sayilan, A., & Baydemir, C. (2021). Nurse Stress Scale (NSS): Reliability and validity of the Turkish version. Perspectives in psychiatric care, 57(2), 443–454. <https://doi.org/10.1111/ppc.12606>

Minsa. (2020). Plan Nacional de reforzamiento de los servicios de salud y contención del COVID-19. Obtenido de:

<http://fi-admin.bvsalud.org/document/view/w2ypdNS->

MINSA. (2022). Resolución Directoral N° 074-2022 OGGRH/MINSA. Resolución Directoral, Ministerio de Salud, Lima. Obtenido de:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2847561/Resoluci%C3%B3n%20Directoral%20N%C2%B0%20074-2022-OGGRH-MINSA.pdf>

Mo, Y. D. (2020). Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic. . Obtenido de Journal of Nursing Management, 28(5), 1002 - 1009.: <https://doi.org/10.1111/jonm.13014>

Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). Human resource management. Pearson Educación.

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=UkWAvHmBswC&oi=fnd&pg=PA2&dq=mondy+r.+%26+no%C3%A9+r.+\(2005\).+desempe%C3%B1o+laboral&ots=YxWqTaENO3&sig=zu-Zo5EjlxCRbP2SWZrApJoP6B0#v=onepage&q=mondy%20r.%20%26%20no%C3%A9%20r.%20\(2005\).%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=UkWAvHmBswC&oi=fnd&pg=PA2&dq=mondy+r.+%26+no%C3%A9+r.+(2005).+desempe%C3%B1o+laboral&ots=YxWqTaENO3&sig=zu-Zo5EjlxCRbP2SWZrApJoP6B0#v=onepage&q=mondy%20r.%20%26%20no%C3%A9%20r.%20(2005).%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false)

Morales Lindo, C. M. (2007). Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. [Tesis de grado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/546>

Morales Mesa, D. (2020). Relación Entre El Estrés Y La Motivación En El Ámbito Laboral, Con Hincapié En El Personal Sanitario Durante La Declaración De Alerta Sanitaria Por Covid 19. [Tesis de grado]. Universidad de la Laguna: <http://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/20813/Relacion%20Entre%20El%20Estrés%20Y%20La%20Motivación%20En%20El%20Ambito%20Laboral,%20Con%20Hincapie%20En%20El%20Personal%20Sanitario%20Durante%20Declaración%20De%20Alerta%20Sanitaria%20Por%20Covid%2019.pdf?s>

Morales Villagómez, M. G. (2018). Nivel de estrés y su vínculo con el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de uci adulto del hospital de emergencias Villa El Salvador–2018. [Tesis de especialidad]. Universidad Nacional del Callao.

<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3342>

- Niño La Torre, Y. C. (2017). Niveles de estrés en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Jaén. [Tesis de especialidad]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/4982>
- Obregón, M. C. (2021). Estrés y desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital Barranca, 2020. [Tesis de grado]. Universidad César Vallejo, Lima: [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)
- OMS. (2020). Actualización de la estrategia frente a la COVID-19. Organización Mundial de Salud. Obtenido de [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-strategy-update-14april2020\\_es.pdf?sfvrsn=86c0929d\\_10](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-strategy-update-14april2020_es.pdf?sfvrsn=86c0929d_10)
- Organización, I. d. (2020). Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/publications/lang--en/index.htm>
- Ortega, S. M. (2021). Estrés laboral y desempeño profesional de las enfermeras en un instituto de salud mental de Lima, 2021. [Tesis maestría]. Universidad César Vallejo, Lima: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73361/Ortega\\_OSM-SD.pdf?sequence=8](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73361/Ortega_OSM-SD.pdf?sequence=8)
- Ortiz Martinez, A. M. (2019). El rol de enfermería en urgencias, emergencias y desastres. [Tesis de grado]. Corporación Universitaria Adventista, Colombia: <http://repository.unac.edu.co/bitstream/handle/11254/914/Proyecto%20de%200Gradopdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Osorio, J. E. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*. Obtenido de <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>

- Pachari Córdova, L. K. (2020). Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19. [Tesis de grado]. Universidad Peruana Unión: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3707>.
- Patlán Pérez, Juana. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35 (1), 156-184. Recuperado el 20 de agosto de 2023, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&tlng=es).
- Pérez Figueroa, R. M. (2023). Gestión del desempeño laboral y su relación con el estrés laboral del personal de enfermería de un hospital de Piura. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo, Chiclayo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109683/Perez\\_FRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109683/Perez_FRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Prado, J. F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial el Manual Moderno.
- Quintana, D., & Tarqui, C. (Enero-Junio de 2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Col)*, 20(1), 123-137. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/273862538013.pdf>
- Rodríguez Enciso, H. D. (2020). Preparación y control de la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID19) en América Latina. Obtenido de *Acta Medica Peruana*: <https://amp.cmp.org.pe/index.php/AMP/article/view/909/402>
- Rodríguez González, Zahilyn, Ferrer Castro, Jacno Erik, y de la Torre Vega, Gertrudis. (2022). Estrés laboral en profesionales de enfermería de una unidad quirúrgica en tiempos de la COVID-19. *MEDISAN*, 26(5), e4306. Epub 26 de octubre de 2022. Recuperado en 07 de septiembre de 2023, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192022000500008&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192022000500008&lng=es&tlng=es).



- Rojas, F. P., & Saldaña, G. L. (2020). Estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del area emergencia de un Hospital de Cañete, 2020. [Tesis de grado]. Universidad Autónoma de Ica: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/930/3/F%C3%A1tima%20Pamela%20Rojas%20Garay.pdf>
- Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. Revista Hidrogénesis, 55 - 64. Con acceso en <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Shaukat, N., Ali, D. M., & Razzak, J. (2020). Physical and mental health impacts of COVID-19 on healthcare workers: a scoping review. International journal of emergency medicine, 13(1), 40. <https://doi.org/10.1186/s12245-020-00299-5>
- Simón Melchor, Alba, Jiménez Sesma, María Luísa, Solano Castán, Javier, Simón Melchor, Lucía, Gaya Sancho, Benjamín, & Bordonaba Bosque, Daniel. (2022). Análisis del impacto psicoemocional de la pandemia del COVID-19 entre los profesionales de enfermería. Enfermería Global, 21(66), 184-234. Epub 05 de mayo de 2022. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.489911>
- Steiler, D. & Rosnet, É. (2011). La mesure du stress professionnel. Différentes méthodologies de recueil. La Revue des Sciences de Gestion, 251, 71-79. <https://doi.org/10.3917/rsg.251.0071>
- Ulfe, Guanilo, C. E. (2022). Estrés laboral durante la pandemia del covid 19 y su relación con la atención del personal de enfermería en los servicios de salud mental del hospital Edgardo Rebagliati, Lima, 2021. [Tesis de grado]. Universidad Norbert Wiener: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6156>
- Vagni M., M. t. (2020). Hardiness, Stress and Secondary Trauma in Italian Healthcare and Emergency Workers during the COVID-19 Pandemic. Obtenido de <http://doi.org/10.3390/su12145592>
- Zamora, Z. R. (2022). Estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote, 2021. [Tesis

Maestría]. Universidad César Vallejo, Lima:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85658/Zamora\\_EZR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85658/Zamora_EZR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

## ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO INVESTIGACION	UNIVERSO	INSTRUMENTO	ESTADISTICA
¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital de Vitarte, en pandemia por COVID-19, 2022?	<p>Determinar la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital de Vitarte, en pandemia por COVID 19, 2022.</p> <p>Determinar los factores sociodemográficos del personal del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital de Vitarte, en pandemia por COVID-19, 2022.</p> <p>Determinar el nivel de estrés en el personal de enfermería del servicio</p>	Existe relación entre nivel de estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital de Vitarte, en pandemia por COVID-19, 2022.	Estrés  (variable independiente)	El tipo de estudio es cuantitativo. Diseño descriptivo transversal.	La población estuvo conformada por 80 personas que pertenecen al personal de Enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Vitarte.	Consta de 34 ítems, se agrupan en tres dimensiones: psicológico, físico y social. Las respuestas se enuncian en una escala de Lickert con: Muy frecuentemente =3, frecuentemente=2, , a veces=1 y nunca=0, cuando El puntaje correspondiente a la calificación es; bajo 0 – 34 puntos, medio 35 – 68 puntos y alto 69 – 102 puntos.	<p>Estadística descriptiva.</p> <p>Frecuencia.</p> <p>Medias.</p> <p>Para la contrastación de variables Rho Spearman.</p>

	<p>de emergencia y cuidados críticos del hospital de Vitarte en pandemia por COVID-19, 2022, respecto a las dimensiones de estrés físico, estrés psicológico y estrés social.</p> <p>Determinar el nivel de desempeño laboral en sus dimensiones; ayuda a otros, vinculación organizacional, desempeño más allá del puesto, en el personal de enfermería del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital de Vitarte, en pandemia por COVID-19, 2022.</p>		<p>Desempeño laboral (variable dependiente).</p>			<p>Consta de 18 ítems, está conformada por tres dimensiones: ayuda a otros, vinculación con la organización y desempeño más allá del puesto.</p> <p>Escala Lickert con 5 alternativas de respuestas como Siempre = 5, Casi siempre = 4, A veces = 3, Casi nunca = 2, Nunca = 1.</p> <p>La calificación será: bajo 18 – 44 puntos</p> <p>Medio 45 – 63 puntos</p> <p>Alto 64 – 90 puntos</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--

## ANEXO B: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	NIVELES RANGO	INSTRUMENTO
NIVEL DE ESTRES	Es una conducta fisiológica que está relacionado a un estímulo generado en el entorno, que puede ser positiva o negativa, esto se presentara en la persona de acuerdo con su capacidad adaptativa, así como la reacción que tenga frente a un fenómeno. (Félix et al., 2018).	Son reacciones físicas y psicoemocionales que se producen cuando el individuo está trabajando en situaciones delicadas o de Emergencia.	Variable cualitativa	Estrés físico.	Carga laboral	1, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 14	Ordinal Tipo Likert Nunca (1) A veces (2) Frecuente (3) Muy frecuente (4)	Nivel de estrés: Alto (17 – 24) Medio (9 – 16) Bajo (0 – 8)	Técnica: encuesta  Cuestionario (Gray et al., 1981)
				Estrés psicológico.	Muerte y sufrimiento	16, 17, 18, 20, 23, 32		Nivel de estrés: Alto (41- 60) Medio (21 – 40) Bajo (0 – 20)	
					Preparación insuficiente	4, 19, 21, 22, 24, 26			
					Falta de apoyo personal	28, 30, 31			
					Incertidumbre respecto al tratamiento	2, 3, 5, 8, 12			
				Estrés social.	Problemas con los médicos	15, 25, 27, 29		Nivel de estrés: Alto (13 – 18) Medio (7 – 12) Bajo	
					Problemas entre los profesionales de enfermería	33, 34			



## ANEXO C: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución (es): Hospital Vitarte.

Investigadora: Melina Liliana Chávez Patilongo.

Título: “Nivel de estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital de Vitarte en pandemia por COVID-19, 2022”.

### **Propósito del Estudio:**

Lo estamos invitando a participar en un estudio llamado: “Nivel de estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital de Vitarte en pandemia por COVID-19, 2022”. El objetivo de este estudio es determinar la relación entre el nivel estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería.

Esta investigación es realizada por la Estudiante de la Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la cual desea obtener el Título de Magister en Gerencia de los Servicios de Salud, con la presentación de este trabajo de investigación.

### **Procedimientos:**

Si usted acepta participar en este estudio se le realizara dos encuestas para medir el estrés y desempeño laboral, lo cual tomara un tiempo de 25 minutos aproximadamente.

**Riesgos:** No se prevén riesgos por participar en esta fase del estudio.

No existen riesgos de daño físico o psicológico al participar en este estudio.

**Beneficios:** No habrá ningún beneficio directo para la participante, sin embargo, la información que se pueda obtener de este estudio será de beneficio para la institución, proporcionando valiosa información a la jefatura de enfermería.

**Costos e incentivos:** Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar con el estudio.

**Confidencialidad:** Para asegurar la confidencialidad a cada participante se le asignará un código único, que será usado en lugar de su nombre. Los archivos en los cuales esté la identificación de los participantes serán almacenados de manera confidencial. Esto significa que su nombre, dirección u otra información que pudiera identificarla no será revelada a nadie sin su permiso. Sólo la investigadora podrá tener acceso a información que conduzca al código y nombre del participante. Si los resultados fueran publicados, la identidad de los participantes se mantendrá de manera confidencial.

**Uso futuro de la información obtenida:** Estos resultados podrán ser utilizados en posteriores estudios de investigación.

**Derechos del participante:** Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna consulta sobre el estudio, usted es bienvenida a hacerla en cualquier momento. Para más información sobre el estudio, puede contactarse: Con la Licenciada Melina Liliana Chávez Patilongo (investigadora responsable) al número 940244435 y correo electrónico meli5nov@hotmail.com.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité Institucional de Ética e Investigación del Instituto de Medicina Tropical “Daniel A. Carrión” al correo electrónico [ciei.imtdac.medicina@unmsm.edu.pe](mailto:ciei.imtdac.medicina@unmsm.edu.pe)

### **CONSENTIMIENTO:**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me van a pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Participante:

Testigo

Nombre: .....

Nombre: .....

DNI: .....

DNI:

Fecha: ..... (Betancourt Delg  
M. T., 2020)



**ANEXO D: APROBACION COMITÉ ETICA****Comité Institucional de Ética en Investigación  
IMT "DAC" UNMSM****Constancia de Aprobación  
CIEI-2021-14**

El **Comité Institucional de Ética en Investigación** del Instituto de Medicina Tropical "Daniel Alcides Carrión" de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos aprobó el 01 de octubre de 2021 el estudio "**Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital de Vitarte en pandemia por COVID 19**", a cargo de la Investigadora Lic. Melina Liliana Chávez Patilongo.


- Modalidad de revisión: Expedita
- La presente aprobación del CIEI – IMT "DAC" UNMSM es por un año, del 01 de octubre de 2021 al 30 de septiembre de 2022

Lima, 01 de octubre de 2021

---

**Dr. Arturo Rodríguez Flores**  
**Presidente**

## ANEXO E: AUTORIZACION DEL ESTABLECIMIENTO

	PERÚ	Ministerio de Salud	Hospital Vitarte	"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
---	------	------------------------	---------------------	--

Lima, 17 de enero del 2022

## PROVEIDO DE INVESTIGACIÓN N°003-2022

LOS QUE SUSCRIBEN:  
Dr. Miguel Ángel Salcedo Luna  
Director del Hospital Vitarte  
Dra. Nidian Maruja Chávez Dávila  
Jefa de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación  
Dra. Olinda Erika Torres Banda  
Jefa del Área de Investigación

Dejan Constancia que la:



Lic.:

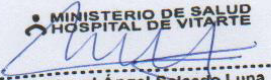
**MELINA LILIANA CHAVEZ PATILONGO**

Ha presentado el proyecto de investigación titulado:

**"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL  
SERVICIO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS  
CRÍTICOS DEL HOSPITAL DE VITARTE EN  
PANDEMIA POR COVID 19"**

El cual ha sido autorizada para su ejecución en nuestra institución, no teniendo valor alguno en acciones en contra del estado.

  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE VITARTE  
Dr. Miguel Ángel Salcedo Luna  
CMP 027819 RNE 027448  
DIRECTOR DEL HOSPITAL VITARTE

---

C. Central Km. 7.00 – Telef. 351-4484 / 351-3911 / 351-3762 Anexo 230 [www.hospitalvitarte.gob.pe](http://www.hospitalvitarte.gob.pe)

## ANEXO F: INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

### I. INSTRUCCIONES

El siguiente cuestionario permitirá medir el nivel de estrés laboral, cuenta con 34 ítems para identificar en qué grado el trabajador padece diversas situaciones asociadas al estrés.

### II. DATOS GENERALES

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Edad:

Grupo Ocupacional: Enfermera ( ) Técnico de enfermería ( )

Condición laboral: Contratado ( ) Nombrado ( )

Tiempo de servicio:

### III. DATOS RELACIONADOS AL ESTRÉS LABORAL

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los siguientes enunciados:

N: Nunca      AV: A veces      F: Frecuente      MF: Muy frecuente

Nº	CRITERIOS	N	AV	F	MF
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas				
2	Recibir críticas de un médico				
3	Realización de cuidados de enfermería (procedimientos) que resultan dolorosos a los pacientes				
4	Sentirse impotente ante el caso de un paciente que no presenta mejoría				
5	Problemas o conflictos con un supervisor				
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana				
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas relacionados con esta área				
8	La muerte de un paciente				
9	Problemas o conflictos con uno o varios médicos				
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente				

11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio				
12	La muerte de un paciente con quien entablé una relación estrecha				
13	El médico está presente cuando un paciente se está muriendo				
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente				
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente				
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)				
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente				
18	No disponer de una respuesta satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente				
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible				
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal				
21	Ver a un paciente sufrir				
22	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios				
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente				
24	Recibir críticas de un supervisor				
25	Personal y turno imprevisible				
26	El método prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente				
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.; tareas administrativas)				
28	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente				
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio				
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería				
31	El médico no está presente en una urgencia médica				
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento				
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado				
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio				

## ANEXO G: CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Solicito responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A Veces	AV	3
Casi Nunca	CN	2
Nunca	N	1

N°	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
	AYUDA A OTROS	N	CN	AV	CS	S
1	Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo					
2	Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo					
3	Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional					
4	En mi área de trabajo no hay favoritismos					
5	La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer					
6	En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente					
	VINCULACION ORGANIZACIONAL					

7	El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable.					
8	El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas.					
9	En la institución se adquiere respeto a base de trabajo desplegado.					
10	Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución.					
11	Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades.					
12	El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo.					
DESEMPEÑO MAS ALLA DEL PUESTO						
13	Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución.					
14	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.					
15	En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten.					
16	Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida.					
17	La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales.					
18	El trabajo me ha dado la oportunidad aprender más de lo que esperaba.					

## ANEXO H: PUNTUACION Y CALIFICACION DE CUESTIONARIOS

### CUESTIONARIO ESTRÉS:

DIMENSION	INDICADOR	ITEM
Ambiente físico	Carga de trabajo	1, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 14
Ambiente psicológico	Muerte y sufrimiento	16, 17, 18, 20, 23, 32
	Preparación insuficiente	4, 19, 21, 22, 24, 26
	Falta de apoyo personal	28, 30, 31
	Incertidumbre respecto al tratamiento	2, 3, 5, 8, 12
Ambiente social	Problemas con los médicos	15, 25, 27, 29
	Problemas entre los profesionales de enfermería	33, 34

Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Física	0 - 8	9 - 16	17 - 24
Psicológica	0 - 20	21 - 40	41 - 60
Social	0 - 6	7 - 12	13 - 18

Puntaje general

Bajo 0 – 34 puntos

Medio 35 – 68 puntos

Alto 69 – 102 puntos

**CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL:**

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Puntajes
Ayuda a otros	Cooperación	1 - 6	Bajo 6 -14 puntos Medio 15 – 21 puntos Alto 22 – 30 puntos
	Cortesía		
	Motivación		
Vinculación organizacional	Representación	7 - 12	
	Lealtad		
	Compromiso		
Desempeño más allá del puesto	Persistencia	13 - 18	
	Iniciativa		
	Autodesarrollo		

Puntaje general

Bajo 18 – 44 Puntos

Medio 45 – 63 Puntos

Alto 64 – 90 Puntos



## ANEXO I: CUESTIONARIO CODIFICADO

13

## CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

## I. INSTRUCCIONES

El siguiente cuestionario permitirá medir el nivel de estrés laboral, cuenta con 34 ítems para identificar en qué grado el trabajador padece diversas situaciones asociadas al estrés.

## II. DATOS GENERALES

Sexo: Masculino ( ) Femenino (X)

Edad: 39

Grupo Ocupacional: Enfermera (X) Técnico de enfermería ( )

Condición laboral: Contratado (X) Nombrado ( )

Tiempo de servicio: 10 AÑOS

## III. DATOS RELACIONADOS AL ESTRÉS LABORAL

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los siguientes enunciados:

		0	1	2	3		
		N: Nunca	AV: A veces	F: Frecuente	MF: Muy frecuente		
Nº	CRITERIOS	N	AV	F	MF		
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas			X			2
2	Recibir críticas de un médico				X		3
3	Realización de cuidados de enfermería (procedimientos) que resultan dolorosos a los pacientes			X			2
4	Sentirse impotente ante el caso de un paciente que no presenta mejoría			X			2
5	Problemas o conflictos con un supervisor		X				1
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana			X			2
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas relacionados con esta área			X			2
8	La muerte de un paciente			X			2
9	Problemas o conflictos con uno o varios médicos			X			2
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente				X		3



11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio			X		2
12	La muerte de un paciente con quien entablé una relación estrecha				X	3
13	El médico está presente cuando un paciente se está muriendo			X		2
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente			X		2
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente				X	3
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)			X		2
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente			X		2
18	No disponer de una respuesta satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente			X		2
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible			X		2
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal				X	3
21	Ver a un paciente sufrir			X		2
22	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios			X		2
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente			X		2
24	Recibir críticas de un supervisor			X		2
25	Personal y turno imprevisible	X				1
26	El método prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente			X		2
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)			X		2
28	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente	X				1
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio			X		2
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería	X				1
31	El médico no está presente en una urgencia médica				X	3
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento	X				1
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado			X		2
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio				X	3

13

### CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Solicito responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A Veces	AV	3
Casi Nunca	CN	2
Nunca	N	1

N°	DIMENSIONES	1	2	3	4	5	
	AYUDA A OTROS	N	CN	AV	CS	S	
1	Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo			X			3
2	Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo			X			3
3	Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional			X			3
4	En mi área de trabajo no hay favoritismos	X					1
5	La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer		X				2
6	En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente			X			3
VINCULACION ORGANIZACIONAL							
7	El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable.		X				2
8	El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas.	X					1



9	En la institución se adquiere respeto a base de trabajo desplegado.	X					1
10	Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución.	X					1
11	Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades.			X			3
12	El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo.			X			3
DESEMPEÑO MAS ALLA DEL PUESTO							
13	Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución.			X			3
14	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.			X			3
15	En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten.	X					1
16	Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida.		X				2
17	La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales.	X					1
18	El trabajo me ha dado la oportunidad aprender más de lo que esperaba.	X					1

---

 34

## ANEXO J: FICHAS DE VALIDACION POR JUECES DE EXPERTO

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL

**Estimado(a) experto:**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una **x** en **sí** o **no** según su opinión:

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS DEL HOSPITAL DE VITARTE EN PANDEMIA POR COVID 19”**

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		Se sugiere incluir dos dimensiones (de amarillo)
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada	X		
4. Los ítems propuestos en el instrumento responden a la Operacionalización de las variables	X		
5. La secuencia de en qué se presentan los ítems facilita el desarrollo del instrumento	X		
6. Los ítems son claros y entendibles	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		
Sugerencias: ..... .....			

Opinión de aplicabilidad del instrumento:

Aplicable [X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. MUÑOZ ZAMBRANO MARIA ELENA.

Grado académico: Dra.

Profesión: Tecnólogo Medico

DNI: 06592866

Fecha: 24/08/2022

-----  
Firma del Experto Informante.



## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL

### Estimado(a) experto:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una **x** en **sí** o **no** según su opinión:

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS DEL HOSPITAL DE VITARTE EN PANDEMIA POR COVID 19”**

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada	X		
4. Los ítems propuestos en el instrumento responden a la Operacionalización de las variables	X		El estudio se está planteando en tiempos de pandemia
5. La secuencia de en qué se presentan los ítems facilita el desarrollo del instrumento	X		
6. Los ítems son claros y entendibles	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		
Sugerencias: De acuerdo al título del estudio a realizar durante la pandemia (¿precisar antes o después de la vacuna?), se debería incluir algún ítem relacionado en las dimensiones que se ha planteado particularmente en lo psicológico			

Opinión de aplicabilidad del instrumento:

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. ....Rosa Maria Pando Alvarez

Grado académico:.....doctor.....

Profesión:.....medico

DNI:.....07021680.....

Fecha: .. 26 de agosto 2022.....

*Rosa M Pando*

Firma del Experto Informante.

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL

**Estimado(a) experto:**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una **x** en **sí** o **no** según su opinión:

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS DEL HOSPITAL DE VITARTE EN PANDEMIA POR COVID 19”**

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada	X		
4. Los ítems propuestos en el instrumento responden a la Operacionalización de las variables	X		
5. La secuencia de en qué se presentan los ítems facilita el desarrollo del instrumento	X		
6. Los ítems son claros y entendibles	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		
Sugerencias: ..... .....			

Opinión de aplicabilidad del instrumento:

Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Héctor Huamanchoque Chuctaya

Grado académico: Magister

Profesión: Licenciado En Enfermería

DNI: 41748248

Fecha: 26/08/2022

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital Vitarte

Lic. Héctor Huamanchoque Chuctaya  
CEP 53686 REE 10936 RME 01025  
Emergencia y Cuidados Críticos

Firma del Experto Informante.



## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL

### Estimado(a) experto:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una **x** en **sí** o **no** según su opinión:

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS DEL HOSPITAL DE VITARTE EN PANDEMIA POR COVID 19”**

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	✓		
3. La estructura del instrumento es adecuada	✓		
4. Los ítems propuestos en el instrumento responden a la Operacionalización de las variables	✓		
5. La secuencia de en qué se presentan los ítems facilita el desarrollo del instrumento	✓		
6. Los ítems son claros y entendibles	✓		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación	✓		
Sugerencias:			
.....			
.....			

Opinión de aplicabilidad del instrumento:

Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Campos Huarez Melani Antonia

Grado académico: Magister

Profesión: Licenciada en Enfermería

DNI: 44125319

Fecha: 29.10.2022

  
 .....  
**Mg. Melani Campos Huarez**  
 ESP. EN EMERGENCIAS Y DESASTRES  
 CEP: 52877 RBE: 17209 MG: 001126

Firma del Experto Informante.



### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL

**Estimado(a) experto:**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una **x** en sí o **no** según su opinión:

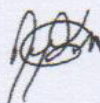
**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS DEL HOSPITAL DE VITARTE EN PANDEMIA POR COVID 19”**

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.		x	Revisar los ítems propuestos para la variable clima organizacional
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio		x	
3. La estructura del instrumento es adecuada	x		
4. Los ítems propuestos en el instrumento responden a la Operacionalización de las variables		x	Es necesario definir las dimensiones y en base a ello revisar los ítems
5. La secuencia de en qué se presentan los ítems facilita el desarrollo del instrumento	x		
6. Los ítems son claros y entendibles	x		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación	x		
Sugerencias: Definir las dimensiones del instrumento permitirá conocer lo que realmente se busca evaluar en cada una de ellas y de esta manera elaborar los ítems.			

Opinión de aplicabilidad del instrumento:

Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ x ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Jenny Raquel Torres Malca  
 Grado académico: Magister en Psicología con mención en Psicología Clínica y de la Salud  
 Profesión: Psicóloga  
 DNI: 40602320  
 Fecha: 01/09/2022





## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL

**Estimado(a) experto:**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una **x** en **sí** o **no** según su opinión:

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS DEL HOSPITAL DE VITARTE EN PANDEMIA POR COVID 19”**

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	/		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	/		
3. La estructura del instrumento es adecuada	/		
4. Los ítems propuestos en el instrumento responden a la Operacionalización de las variables	/		
5. La secuencia de en qué se presentan los ítems facilita el desarrollo del instrumento	/		
6. Los ítems son claros y entendibles	/		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación	/		
Sugerencias: ..... .....			

Opinión de aplicabilidad del instrumento:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. ORDÓÑEZ CORONADO SONIA

Grado académico: MAESTRÍA EN GERENCIA EN ENFERMERIA

Profesión: ENFERMERA

DNI: 10594119

Fecha: 02/09/2022

C. e. s.

Firma del Experto Informante.



## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL

**Estimado(a) experto:**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una **x** en **sí** o **no** según su opinión:

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS DEL HOSPITAL DE VITARTE EN PANDEMIA POR COVID 19”**

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	✓		
3. La estructura del instrumento es adecuada	✓		
4. Los ítems propuestos en el instrumento responden a la Operacionalización de las variables	✓		
5. La secuencia de en qué se presentan los ítems facilita el desarrollo del instrumento	✓		
6. Los ítems son claros y entendibles	✓		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación	✓		
Sugerencias:			
.....			
.....			

Opinión de aplicabilidad del instrumento:

Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

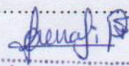
Apellidos y nombres del juez validador. LI PARRA ISABEL LORENA

Grado académico: MAESTRÍA EN GERENCIA EN ENFERMERIA

Profesión: INFERMERA

DNI: 42607647

Fecha: 03.10.2022

  
 Isabel Lorena Li Parra  
 LIC. ENFERMERIA  
 CEP: 42428

Firma del Experto Informante.



### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL

**Estimado(a) experto:**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una **x** en **sí** o **no** según su opinión:

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS DEL HOSPITAL DE VITARTE EN PANDEMIA POR COVID 19”**

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada	X		
4. Los ítems propuestos en el instrumento responden a la Operacionalización de las variables	X		
5. La secuencia de en qué se presentan los ítems facilita el desarrollo del instrumento	X		
6. Los ítems son claros y entendibles	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		
Sugerencias: ..... .....			

Opinión de aplicabilidad del instrumento:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Arias Ochoa Edith*

Grado académico: *Maestría en gestión de los servicios de (A.S.A.)*

Profesión: *Enfermera*

DNI: *09568182*

Fecha: *03/09/2022*

*E. Ochoa*  
Lic. Edith Arias Ochoa  
ESP. EN EMERGENCIA Y DESASTRES  
CER: 40655 - R.E.: 012945

Firma del Experto Informante.

### Anexo K: Confiabilidad del instrumento

#### Estadísticas de fiabilidad variable estrés

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,883	,884	34

#### Estadísticas de fiabilidad variable desempeño

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,866	,849	18

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se suprimido	Varianza de escala si el elemento se suprimido	de el ha de corregida	Correlación total de elementos si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	27.19	111.496		0.724	0.873
P2	27.56	115.063		0.415	0.879
P3	26.63	113.317		0.520	0.877
P4	26.31	113.296		0.446	0.879
P5	27.38	113.183		0.544	0.876
P6	27.13	110.383		0.554	0.876
P7	27.31	110.096		0.757	0.872
P8	27.38	115.450		0.406	0.879
P9	27.63	117.850		0.254	0.883
P10	27.19	121.363		0.126	0.884
P11	27.25	113.667		0.637	0.875
P12	27.50	118.933		0.340	0.881
P13	27.06	129.796		-0.441	0.895
P14	27.31	119.963		0.213	0.883
15	27.19	122.029		0.043	0.886
P16	27.44	115.463		0.454	0.878
P17	27.50	109.333		0.863	0.870
P18	27.38	113.717		0.511	0.877
P19	27.25	106.867		0.650	0.873
P20	26.81	112.296		0.395	0.881
P21	26.56	120.663		0.078	0.887
P22	27.44	115.063		0.481	0.878
P23	27.50	119.200		0.316	0.881
P24	27.63	116.783		0.537	0.878
P25	27.44	118.663		0.375	0.880
P26	27.69	114.763		0.745	0.875
P27	26.94	114.196		0.539	0.877
P28	27.19	119.096		0.260	0.882
P29	27.63	117.583		0.463	0.879
P30	27.06	115.263		0.673	0.876
P31	27.25	123.533		-0.069	0.887
P32	27.31	121.963		0.055	0.885
P33	27.25	120.867		0.222	0.882
P34	26.81	112.296		0.707	0.874

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación
28.06	122.996	11.090

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	44.00	100.667	0.499	0.859
P2	43.38	99.450	0.644	0.853
P3	43.25	101.667	0.616	0.855
P4	45.38	116.650	-0.135	0.886
P5	44.50	101.067	0.623	0.854
P6	43.69	102.896	0.458	0.860
P7	44.25	104.067	0.487	0.859
P8	45.44	103.463	0.532	0.858
P9	44.69	95.296	0.822	0.844
P10	43.63	100.650	0.549	0.857
P11	43.88	98.383	0.746	0.849
P12	43.50	101.867	0.631	0.854
P13	44.25	107.267	0.270	0.868
P14	43.63	112.250	0.100	0.872
P15	45.06	121.663	-0.559	0.884
P16	44.06	97.396	0.669	0.851
P17	44.25	96.600	0.629	0.853
P18	43.94	93.129	0.769	0.845

**Estadísticas de escala**

Media	Varianza	Desv. Desviación
46.75	114.600	10.705

**ANEXO L: PRUEBA DE NORMALIDAD**

---

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	0.128	80	0.002
Desempeño	0.136	80	0.001

---

Fuente: Elaboración propia