



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

**NIVEL DE ESTRES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE
EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD PIEDRA LIZA – 2022**

**Línea de investigación:
Salud pública**

**Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y
Desastres**

Autora

Mamani Huanca, Nilda

Asesor

Aquino Aquino, Ronal Hamilton

ORCID: 0000-0001-8135-6081

Jurado

Caffo Marrufo, Marlene Esperanza

Aguilar Pajuelo, Blanca Elvira

Astocondor Fuertes, Ana Maria

Lima - Perú

2025

NIVEL DE ESTRES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD PIEDRA LIZA – 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

27%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

4%

2

alicia.concytec.gob.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.xoc.uam.mx

Fuente de Internet

2%

4

Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

Cubillas, Anhiela Silvia Contreras | Wong Ibarra, Armando Jesus | Torre Vega, Jackelin Alexandra | Perez Cortez, Luis Javier.
"Propuesta De Solucion Para Transformar La Accesibilidad a Los Servicios De Salud Mental en Adolescentes Y Jovenes De Lima Metropolitana.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021

Publicación

1%

7

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad Da Vinci de Guatemala

Trabajo del estudiante

1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

**NIVEL DE ESTRES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE
EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD PIEDRA LIZA – 2022**

Línea de Investigación:

Salud Pública

Tesis para optar el título de Segunda Especialidad de Enfermería en
Emergencias y Desastres

Autora:

Mamani Huanca, Nilda

Asesor:

Aquino Aquino, Ronal Hamilton

ORCID: 0000-0001-8135-6081

Jurado:

Caffo Marrufo, Marlene Esperanza

Aguilar Pajuelo, Blanca Elvira

Astocondor Fuertes, Ana Maria

Lima – Perú

2025

Dedicatoria

A mis amadas hijas, ya que ellas son el amor de mi vida y el motivo y la razón de seguir adelante y dar lo mejor de mí en todo momento. A mi querida madre que gracias a su apoyo incondicional y su gran lucha en la vida es un gran ejemplo a seguir y que estaré siempre para ella también. A mi hermano por brindarme su apoyo moral y protección a toda mi familia, que sepa que siempre contara conmigo para todo.

Agradecimientos

Quiero dar gracias a Dios padre por su gran amor, su bondad, su bendición y su fortaleza que me brindó para no decaer y seguir adelante. A mi familia que siempre me apoyaron para lograr subir un escalón más en mi vida y siempre mantenernos unidos en todo momento. A mis amistades que me dieron consejos positivos y apoyo moral para poder culminar exitosamente la segunda Especialidad de Emergencia.

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Descripción y formulación del problema.....	3
1.2 Antecedentes	6
1.3 Objetivos	12
1.4 Justificación.....	12
1.5 Hipótesis.....	14
II. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1 Marco Conceptual	15
III. MÉTODO.....	27
3.1 Tipo de investigación	27
3.2 Ámbito temporal y espacial	27
3.3 Variables	28
3.4 Población y muestra	28
3.5 Instrumentos.....	28
3.6 Procedimientos	29
3.7 Análisis de datos	29
3.8 Consideraciones éticas.....	30

IV.	RESULTADOS.....	31
4.1.	Análisis descriptivo	31
4.2.	Análisis inferencial.....	35
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	39
VI.	CONCLUSIONES	42
VII.	RECOMENDACIONES	43
VIII.	REFERENCIAS	45
IX.	ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estrés y desempeño laboral en las enfermeras de emergencia	31
Tabla 2 Agotamiento emocional y desempeño laboral en las enfermeras de emergencia	32
Tabla 3 Despersonalización y desempeño laboral en las enfermeras de emergencia	33
Tabla 4 Realización personal y desempeño laboral en las enfermeras de emergencia	34
Tabla 5 Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras	35
Tabla 6 Relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de las enfermeras	36
Tabla 7 Relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de las enfermeras	37
Tabla 8 Relación entre la realización personal y el desempeño laboral de las enfermeras	38

RESUMEN

La presente investigación tiene como **objetivo**: analizar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Centro de Salud Piedra Liza en 2022. **Método**: Se realizó un estudio cuantitativo, no experimental, de tipo correlacional en una muestra de 85 enfermeras, utilizando como instrumento de recolección de datos un cuestionario que evaluó los niveles de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras. **Resultados**: Los resultados revelaron una relación negativa y significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral ($Rho\ Spearman = -0,577$ y $p < 0,01$), lo que indica que, a mayor estrés, menor es el desempeño laboral. También se encontró relación entre el agotamiento emocional ($Rho\ Spearman = -0.609$ y $p < 0,01$) y la despersonalización ($Rho\ Spearman = -0.694$ y $p < 0,01$) con el desempeño laboral, sin embargo, no se halló relación entre la dimensión realización personal con el desempeño laboral ($Rho\ Spearman = -0.089$ y $p > 0,05$). **Conclusiones**: Existe una relación significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras. Se recomienda implementar programas de manejo del estrés, mejorar las condiciones laborales y ofrecer formación en liderazgo para las jefaturas, con el fin de promover un ambiente de trabajo más saludable y optimizar el desempeño del personal.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, enfermería, servicio de emergencia.

ABSTRACT

This research aims to analyze the relationship between stress levels and job performance among nurses in the emergency department of the Piedra Liza Health Center in 2022.

Method: A quantitative, non-experimental, correlational study was conducted with a sample of 85 nurses, using a questionnaire to collect data on stress levels and job performance. **The results** revealed a significant negative relationship between stress levels and job performance (Rho Spearman = -0.577, $p < 0.01$), indicating that higher stress is associated with lower job performance. A relationship was also found between emotional exhaustion (Spearman's Rho = -0.609, $p < 0.01$) and depersonalization (Spearman's Rho = -0.694, $p < 0.01$) with job performance. However, no relationship was found between the personal accomplishment dimension and job performance (Spearman's Rho = -0.089, $p > 0.05$). **In conclusion**, it is recommended to implement stress management programs, improve working conditions, and provide leadership training for supervisors to promote a healthier work environment and optimize staff performance.

Keywords: Work-related stress, job performance, nursing, emergency department.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés vinculado al trabajo es una problemática que actualmente afecta a una gran cantidad de población en situación laboral activa, en la que nos encontramos inmersos muchos trabajadores, aquí se incluye al personal de salud de todo el mundo que se encuentran frente a frente combatiendo la pandemia por COVID – 19.

Cabe señalar que representa un tópico de salud ocupacional, siendo uno de los 11 problemas sanitarios de investigación para los años 2019 al 2023 en el Perú. (Ministerio de Salud [MINSA], 2019) A nivel nacional, en el Perú el estrés laboral es una problemática constante, tal es así que en una encuesta poblacional sobre salud mental durante la pandemia por COVID-19 y toque de queda, donde participaron 58,349 personas, se encontró que el 28.5% de todos los encuestados refirieron presentar sintomatología depresiva. De este grupo, el 41% de los encuestados presentaron sintomatología asociada a depresión moderada a severa y el 12.8% refirió ideación suicida. Las mujeres reportaron sintomatología depresiva en el 30.8% y en los hombres el 23.4%. El grupo etario con mayor afectación depresiva fue el de 18 -24 años. Asimismo, el Instituto Nacional de Salud Mental (INSM, 2021) del Ministerio de Salud reveló en un estudio epidemiológico que el 57.2% de la población de Lima Metropolitana sufre de estrés de moderado a severo, causado principalmente por la COVID-19 y los problemas de salud, económicos o familiares que trajo consigo.

Frente a esta problemática el MINSA en nuestro país desarrolló el documento técnico: “Plan de salud mental Perú, 2020 - 2021 (en el contexto Covid-19)”. Con la finalidad de Promover el bienestar de la población del Perú a través del cuidado de la salud mental en el contexto del COVID-19. (MINSA, 2020)

Tanto el personal de la salud como la población en general revelan el impacto de la pandemia en la salud mental. Los trabajadores de la salud sufren una gran presión, generada

por el alto riesgo de infección, un trabajo abrumador, el aislamiento y la discriminación, además de la frustración ante la muerte de los pacientes y compañeros (MINSA, 2020). Existen situaciones o condiciones particulares en el personal de la salud que pueden interferir de manera significativas en su desempeño en determinadas áreas; como los servicios de emergencias, UCI, entre otros. (MINSA, 2020)

El estrés se traduce a reacciones de ansiedad, depresión, insomnio, negación, ira y miedo, lo que no sólo perjudica salud mental del personal de enfermería, sino la labor con sus pacientes. A todo esto, se suma que el personal de enfermería experimenta situaciones particulares como el mal trato de los pacientes, exigencias en el área de servicio, la alta demanda de pacientes, la responsabilidad de dos o más servicios, insuficiente personal de salud, la falta de EPPS, inadecuado equipo médico, el incremento de horas de trabajo, entre otros. (Lozano, 2020)

En este contexto, el profesional de enfermería desarrolla las consecuencias generando efectos negativos en el desempeño y organización del trabajo entre ellas, el agotamiento, el aumento en la cantidad de accidentes, ausentismo laboral, hasta en sus últimos extremos la renuncia del cargo; asimismo, afectan, la reducción de la productividad y resultados; es un impacto negativo en la calidad de vida del personal de salud, lo que dificulta la lucha contra el COVID-19. (Onofre, 2021)

En este sentido, el papel de las autoridades en nuestro país determino que es imprescindible, sobre todo en fomentar una cultura de prevención del estrés, encaminada a salvaguardar la salud integral del trabajador; desarrollando la “Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID – 19”, con la finalidad de contribuir a reducir el impacto en la salud mental del personal de la salud que brinda atención a las personas con sospecha o con diagnóstico de infección por COVID-19 en las instituciones prestadoras de servicios de salud a nivel nacional. (MINSA, 2020)

El estrés ha despertado el interés de investigadores del área de la salud, por su consideración como la “enfermedad del siglo veinte”. De allí nace la necesidad del presente estudio, por su trascendencia laboral y humana cuyo propósito fue determinar si existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza. Para tal efecto se desarrolló y organizó esta investigación en capítulos que detallamos a continuación:

1.1 Descripción y formulación del problema

El nuevo coronavirus (COVID-19) ha generado un desafío para todo el personal sanitario a nivel mundial, aunado al hecho de la rápida propagación del virus; en este contexto se expuso las condiciones amenazantes de la salud, bienestar y la capacidad de resolución de la labor de la enfermera. (Arnetz et al., 2020)

Diferentes estudios a nivel mundial señalan agotamiento extremo, miedo al contagio, malestar general, entre otros, como por ejemplo un estudio durante mayo y octubre del 2020, de un total de 42 organizaciones a nivel mundial se lograron incluir a 20947 trabajadores sanitarios, reportándose que el 61% tenía miedo al contagio, el 38% manifestó ansiedad y/o depresión, 43% sobrecarga laboral, y 49% se encontraba agotado. (Prasad et al., 2022)

La combinación de la tensión física y emocional se ha convertido en algo muy frecuente durante la pandemia, sin embargo, este fenómeno estresante se dio a nivel mundial afectando más aun a los países subdesarrollados, debido a la falta de infraestructura, capacidad resolutive y deficiencia de recursos humanos. (Oktovin et al., 2022)

A nivel nacional, en el Perú el estrés laboral en el personal de enfermería es una problemática constante en tiempos de COVID – 19, tal es así que, se realizó un estudio al sur del Perú a la población de enfermeros(as), los estudios revelan que este grupo manifiesta una preocupación no solo por el contagio de ellos mismos, sino por el contagio de seres queridos y familiares cercanos, más aún en la población de mujeres, quienes expresaron

temor por sus familias e hijos. (Carranza et al., 2021)

Toda esta situación conlleva al personal de enfermería sentimientos de miedo, frustración, pena, problemas relacionados con el sueño, agotamiento, depresión, a su vez perjudicando gravemente la realización de la labor de la enfermera. Con la aparición de la pandemia de COVID-19 el incremento de estrés laboral entre el personal de enfermería es significativo, situando a la salud mental, a su bienestar y desempeño laboral en riesgo.

El personal de enfermería tiene un papel protagónico en esta lucha contra la pandemia, ya que atienden con habilidad, valentía y dedicación a las personas afectadas por el virus de manera directa. Esto a su vez, afrontando circunstancias particulares que incrementan más el estrés asociado a sus funciones, es decir, estar expuestos a una situación que implica largas horas de trabajo, temor al contagio del virus, o estar cerca de la muerte; incrementando de manera detonante los niveles de estrés en todas sus formas ya sea de manera física, biológica o psicosocial. (MINSA, 2020)

En el contexto local, el desempeño de los profesionales de enfermería del centro de salud Piedra Liza ha tenido una demanda constante de acciones que requieren estabilidad y fortaleza emocional, como es el enfrentar el desborde de la demanda asistencial, trabajar bajo la presión, estar largas horas con tapa boca y EPPS, estar expuesto a riesgo de infectarse, interactuar con usuarios con emociones negativas y/o crisis, incertidumbre por la insuficiente disponibilidad de recursos humanos, entre otros.

Este estudio se centra de forma particular en el servicio de emergencias, es uno de los servicios de enfermería que genera más estrés, ya que el rol de la enfermera consiste en atender a las personas de forma rápida, segura y eficaz, sometiendo a los pacientes a un triaje inicial, aplicando así un proceso de recepción, acogida y clasificación. (Miguez, 2018)

Día a día, desde que comenzó esta pandemia las enfermeras del centro de salud Piedra Liza se someten a intensas exigencias por las personas, interfiriendo de manera

significativa en su desempeño en determinadas áreas críticas como es el servicio de emergencias.

En el servicio de emergencias, debido al incremento de la demanda de los cuidados de la salud, cada persona espera recibir la mejor atención y con la mayor rapidez posible, esto genera efectos negativos en el desempeño del trabajo, como es la calidad de atención a los usuarios, aumento en la ocurrencia de errores, toma de decisiones inadecuadas, además de generar dilemas morales y de culpa, esto se evidencia en el conflicto con los compañeros de trabajo, deterioro en la planificación y control del trabajo, pérdida de motivación y compromiso. El personal de enfermería trabaja en horarios extendidos, pero con rendimientos decrecientes. (MINSA, 2020)

Bajo todas las premisas antes expuestas, nace la importancia de conocer el nivel de estrés al cual se encuentran expuestas las enfermeras, además de la valoración del desempeño respecto a la atención que brinda el personal de enfermería, pues con esta pregunta se hace evidente que se debe propiciar el investigar sobre estrés y desempeño laboral de forma unificada y no sean dos temas aislados uno del otro, sino que vayan de la mano.

Problema general

¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza - 2022?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza - 2022?

¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza - 2022?

¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral de las

enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza - 2022?

1.2 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Vaquero et al. (2021) el objetivo principal de esta investigación es identificar cuáles son las consecuencias que genera el estrés en el desempeño y calidad de vida laboral del personal de enfermería del Hospital de Kennedy en la ciudad de Bogotá en tiempos de pandemia. Para ello se implementó una metodología mixta, mediante la aplicación de cuestionarios y entrevistas, arrojando como resultados que, aunque la mayoría de la población manifestó estar bien en su lugar de trabajo, por temas de pandemia, escases de personal, largas horas de trabajo y poco descanso, gran parte del personal padece algún tipo de dolencia o trastorno que a futuro puede perjudicar notablemente su bienestar y calidad de vida. Entre las consecuencias más notables, hace referencia a cambios en el comportamiento, asociados a ansiedad, angustia, dolores musculares, cefalea y trastornos de sueño.

Ardıç et al. (2022) este estudio tuvo como objetivo determinar los efectos del estrés y el estrés laboral en las motivaciones y actuaciones de los enfermeros. Se utilizó una encuesta transversal en línea para recolectar datos, así mismo las escalas de autoevaluación para medir el estrés percibido, el estrés laboral percibido, la motivación y el desempeño laboral. La población objetivo fueron 114 enfermeras que trabajan en un hospital. Los resultados del estudio muestran que el nivel de motivación percibido ($3,131 \pm 0,685$), el nivel de estrés percibido ($2,885 \pm 0,547$) y el nivel de estrés laboral percibido ($3,202 \pm 1,067$) de los participantes se ubicaron en un nivel medio, mientras que su nivel de desempeño percibido (3.845 ± 0.783) estuvo en un nivel alto. Según los resultados de los análisis de correlación, los aumentos en los niveles de estrés percibido de las enfermeras disminuyen sus motivaciones ($r = -0,502$) y desempeños ($r = -0,603$). De manera similar, los aumentos en los niveles de estrés laboral percibido de las enfermeras disminuyen sus motivaciones ($r = -0.441$) y desempeños

($r = -0,534$). Según el análisis Structural Equation Modeling (SEM), la motivación tiene un papel mediador en el efecto negativo del estrés percibido sobre el rendimiento ($\beta = -0,694$) y aumenta dicho efecto negativo ($\beta = -0,169$). Del mismo modo, la motivación tiene un papel mediador en el efecto negativo del estrés laboral percibido sobre el rendimiento ($\beta = -0,295$) y aumenta el efecto negativo del estrés laboral percibido sobre el rendimiento ($\beta = -0,097$). Se concluye que el estrés percibido por las enfermeras y los niveles de estrés laboral percibido no fueron altos, pero un aumento en estas variables puede disminuir la motivación y el desempeño de las enfermeras.

Betancourt et al. (2020) el objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de estrés de los licenciados, auxiliares e internos de enfermería durante la Pandemia de Covid 19. La metodología que se realizó fue un estudio observacional, analítico, de corte transversal en el mes de agosto de 2020 en el hospital Rodríguez Zambrano de Manta en el área de Unidad de Cuidados Intensivos (UCI). La encuesta aplicada es “The Nursing Stress Scale”. La adaptación cultural de la escala se hizo por medio del método de traducción-retrotraducción, cuyos autores son V. Escribá/ R. Más/ M. Cárdenas/ S. Pérez. Publicada en la página de sciencedirect.com. Resultados: Participaron en el estudio 14 profesionales de enfermería, 2 auxiliares de enfermería y 8 internos de enfermería, con edad promedio de 21 a 40 años de edad, se obtuvo como resultado que factores de muerte y sufrimiento, carga laboral son los causantes de mayor índice de estrés laboral. En la investigación, se concluye que existe mayor índice de estrés laboral en el género femenino y es indispensable evaluar los factores estresantes en función de los mecanismos de afrontamiento disponibles, a fin de minimizar la probabilidad de que las personas experimenten estrés.

García et al. (2020) el objetivo de este estudio fue determinar el nivel de estrés laboral y los principales estresores que presenta el personal de enfermería ubicados en el contexto de la pandemia COVID-19. La metodología fue un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo

descriptivo, transversal, en 126 enfermeras con funciones en el contexto de la pandemia COVID-19, se aplicó un cuestionario estructurado en línea que contenía una cedula de datos personales y laborales y la Escala de estrés en enfermeras (NSS) con una fiabilidad de .91. Los resultados fueron que el 81% de los participantes fueron del sexo femenino, en su mayoría de laboraban en el turno nocturno, el 58.7% refirió trabajar 12 horas en su jornada, el 44.4% tiene bajo su custodia 7 o más pacientes, mientras que el 16% afirmó haberse contagiado de COVID-19. El nivel de estrés que predominó fue el nivel medio, la jornada de trabajo de 12 horas fueron condición para presentar estrés en los participantes, Se concluye que los niveles de estrés están presentes en el profesional de salud, se considera necesario intervenir con estrategias de afrontamiento para disminuir el sufrimiento de los profesionales de enfermería.

Yousaf et al. (2021) El presente estudio relaciona el miedo a la COVID-19 con la tensión psicológica, es decir, el estrés entre el personal de enfermería. Además, se ha probado el papel del estrés entre el miedo a COVID-19 y el desempeño del personal de enfermería. Se realizó una encuesta en línea para recopilar datos de las enfermeras. Se recibió un total de 471 respuestas de enfermeras durante el proceso de recopilación de datos en línea del 16 de noviembre de 2020 al 30 de abril de 2021. Los resultados revelaron el efecto significativo del miedo a la COVID-19 en el estrés de la COVID-19 y el desempeño de las enfermeras. Además, los resultados corroboran que el estrés de COVID-19 media entre el miedo de COVID-19 y el desempeño de la atención médica de las enfermeras. El miedo al COVID-19 se ha convertido en una consecuencia psicológica que aumenta el estrés entre el personal de enfermería. Este estudio llena el vacío de investigación sobre el desempeño de los sectores de atención de la salud, en particular con respecto al miedo a la COVID-19 y el estrés de la COVID-19 entre las enfermeras. Por lo tanto, el miedo a la COVID-19 juega un papel importante en el estrés de la COVID-19 en términos de influir en el desempeño de la atención médica de las enfermeras. En general, los resultados brindan información pragmática sobre las consecuencias de la pandemia

de COVID-19. particularmente con respecto al miedo y estrés por COVID-19 entre las enfermeras. Por lo tanto, el miedo a la COVID-19 juega un papel importante en el estrés en términos de influir en el desempeño de la atención médica de las enfermeras.

Antecedentes nacionales

Ñope y Soto (2021) tiene como objetivo determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral de profesional de enfermería del área COVID19 en el Hospital de Barranca, enero a junio de 2021. El estudio es de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 30 profesionales de enfermería. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario para la variable estrés es del Autor Maslach Burnout Inventory MBI (1999). Compuesto por 2 dimensiones y comprendido por 14 ítems, con respuesta tipo Likert y para la variable desempeño tenemos al instrumento cuestionario, compuesto de 2 dimensiones y comprendido de 20 ítems, con respuesta tipo Likert. El análisis estadístico es descriptivo simple del programa Excel y con apoyo del software estadístico SPSS V 26. Los principales resultados indican que el estrés influye significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería del área COVID-19 en el Hospital de Barranca, enero - junio de 2021; pues el valor de p fue menor que el nivel propuesto ($p=0,002<0.05$).

Alcala y Orejitas (2021) este estudio fue desarrollado con el objetivo principal de determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021. Se basa en una metodología de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional. Involucró una muestra de 120 profesionales de enfermería. El estudio permitió concluir que existe relación indirecta significativa entre estrés laboral y desempeño laboral ($Rho = -0.758$). Lo cual significa que cuanto más se experimente estrés

laboral, menos eficiente será el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

Cruz (2022) El objetivo de la investigación es determinar la relación entre estrés y desempeño laborales del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020. Para tal efecto, la metodología empleada es de enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal y de alcance correlacional. En tal sentido, se aplicó una encuesta empleando un cuestionario de 50 preguntas relacionadas a las variables de investigación en una población de 134 enfermeras y una muestra de 100 empleadas. Los resultados descriptivos reportados son que la variable estrés laboral es de nivel medio en el 56% y la variable desempeño laboral presenta 58% en el nivel medio. Los resultados inferenciales del objetivo general muestran que el estadístico de Rho de Spearman es -0.128 con Sig. (Bilateral) 0.203; produciendo el rechazo de la hipótesis del investigador. Al igual que las hipótesis específicas mostraron valores negativos en Rho de Spearman y Sig (Bilateral) por encima del $\alpha = 0.05$, aspecto que permitió rechazar las hipótesis del investigador. Razón por la cual se concluyó que no existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020.

Pachari et al. (2020) esta investigación tiene como objetivo recabar y analizar información respecto al estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria (Covid-19). Para este fin se ha revisado y analizado información de las variables estudiadas, tales como: 14 tesis, 30 artículos entre originales y de revisión, y documentos académicos diversos, con el propósito de extender el estudio de las variables: estrés y desempeño laborales. En el camino hemos podido identificar algunas potenciales causas del estrés laboral y su influencia con el desempeño laboral, entre ellas se encuentran la falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, las dificultades interpersonales y la falta de justicia organizacional; y otros factores sumados como: la actual emergencia sanitaria lo que

hace que los trabajadores perciban una sobrecarga laboral y tensión a causa del teletrabajo. Muchos autores han demostrado que el estrés laboral es la enfermedad moderna que si no se controla podría ser crónica con desenlaces complicados, recordar que el equilibrio entre la familia, los estudios y el trabajo genera también estrés. Se concluye que el estrés y el desempeño laboral tienen una relación, y según la información revisada las organizaciones deberían brindarles la importancia a sus trabajadores, dándoles facilidades en cuanto a los materiales y todos los recursos humanos necesarios, para que puedan realizar a gusto su trabajo, debido a que en este contexto de emergencia sanitaria el trabajador se enfrentara a una situación en el cual tiene que lidiar con su entorno laboral, familiar y personal a consecuencia de la situación actual de nuestro país, por ende si no se les da ciertas facilidades pueden llegar a estresarse y más adelante tener un mal desempeño laboral.

Machacuay y Vera (2020) la investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020. El estudio corresponde al diseño no experimental, transeccional correlacional, el método de investigación es el hipotético – deductivo. La muestra está constituida por 30 personas del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, la técnica de la encuesta, el cuestionario, “Nursing Stress Scale (NSS)” tiene una escala de medición de tipo ordinal consta de 34 ítems con opciones múltiples. Está demostrado que el estrés laboral si tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced; ya que al hacer el análisis estadístico el valor de significancia (valor crítico observado) fue de $0,018 < 0,05$ a un nivel de confianza de 95%. Y con un grado de relación de -0,430, es decir, a mayor estrés menor nivel de desempeño y viceversa. En conclusión, el estrés laboral, actualmente es uno de los principales problemas en la salud de los trabajadores y, en consecuencia, afecta el óptimo desempeño laboral en instituciones de salud donde laboran.

1.3 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza – 2022

Objetivos específicos

Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza – 2022

Identificar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza – 2022

Identificar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza – 2022

1.4 Justificación

Actualmente, han reportado que a nivel mundial las enfermeras experimentan altas cifras de estrés debido al contacto humano, que conlleva a la disminución de la satisfacción laboral, que se relaciona con el estrés y otras enfermedades. (Aldazabal, 2020)

Al ser los profesionales de enfermería quienes constituyen la mayor fuerza laboral a nivel del personal sanitario, nace la inquietud de conocer e investigar más del tema, sobre las variables estrés y desempeño laboral en las enfermeras de emergencia a través de la observación y entrevistas personales, se comprende que la labor del personal enfermero es indispensable durante una emergencia de salud pública como la que estamos viviendo actualmente, es por esta razón que hay un gran interés de desarrollar esta investigación para así conocer y comprender la situación de las enfermerías del centro de salud Piedra Liza, porque al ser un centro de salud de primer nivel, la unidad de emergencias no es equiparable a las

unidades de emergencia de un hospital. Es decir, el ambiente, materiales, equipos, no son los adecuados ante la tanta demanda de pacientes en emergencia, a esto se suma la inadecuada gestión de recursos enfermeros empleados.

La carga de trabajo en el actual contexto de la COVID 19, ha permitido que el estrés no solo afecta somáticamente, el confort y calidad de vida del personal sino también el desempeño en sus actividades, la capacidad y calidad de atención asistencial, por ello en la investigación nos proponemos dar respuesta al problema planteado y determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza.

Por lo expuesto, esta investigación permitió analizar con mayor profundidad esta problemática, los resultados ayudaron a las enfermeras y a otros profesionales de la salud a tener una visión más amplia en cuanto a la realidad de esta, a partir de ello se pudieron establecer propuestas para la prevención e identificar los factores estresantes, para el mejoramiento en el desempeño laboral de las enfermeras y atención de calidad a los usuarios del centro de salud Piedra Liza.

Finalmente, el estudio es importante porque permitió a los equipos de gestión de personal de enfermería evaluar, a través de evidencia científica, el estado de salud emocional de los enfermeros. Solo así se enfrenta de manera oportuna cualquier problema que debe ser abordado de inmediato, evitando que se agrave y repercuta en su capacidad para brindar atención a los pacientes. En este sentido, la determinación del grado de estrés entre el personal nos permitió conocer el estado actual de cada uno de los profesionales de salud, lo que facilita la implementación de estrategias adecuadas para reducirlo.

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

H1: Existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza – 2022.

Hipótesis específicas

Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza – 2022.

Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza – 2022.

Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Conceptual

2.1.1 Estrés

El término “estrés” presenta diversas definiciones a lo largo de la historia, y por diferentes autores, para ello se remonta al siglo XIV en la que fue utilizado para denotar tensión, dureza, adversidad o aflicción. Es "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar" (Lazarus, 1986).

En el contexto de la física del siglo XXI, se definió en concepto de *load* como de una fuerza externa; *load* hizo referencia a la fuerza generada en el interior del cuerpo como consecuencia de la acción de una fuerza exterior. (Hinkle, 1974)

Para Selye (1936) el estrés "es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga". Años después lo definió como una respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores a la que denomino “Síndrome general de adaptación” (p.32).

Para la OMS el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".

Analizando lo anterior, el estrés se refiere al estado psicológico o fisiológico que se presentan cuando en las características del entorno se producen cambios, es ahí que estos cambios retan a la persona produciendo un desequilibrio real o percibido a lo que se pide ajustarse a ello, lo que produce esta respuesta llamada estrés.

2.1.1.1 Fases del estrés. En situaciones de estrés según Selye (1936). postula que produce las mismas reacciones fisiológicas en los organismos. Este síndrome recoge un conjunto de cambios, signos y síntomas comunes, en aquellos organismos expuestos a factores estresantes tan diversos como el frío, el calor, traumatismos o factores emocionales. Estas reacciones se dividen en tres fases:

Fase de alarma: Representa la primera reacción de nuestro organismo frente al estímulo. En ella, el organismo se prepara para “luchar o huir”, esta respuesta está controlada por la liberación de adrenalina y ACTH, tras haberse producido un choque inicial con el estímulo generador de estrés, es una fase breve donde además se produce taquicardia, y la disminución de la temperatura y la presión sanguínea. Posteriormente se produce la fase de contra choque, de reacción a la del choque (efecto rebote). Durante esta fase se producen síntomas opuestos a la de choque (hipertensión, hipertermia, etc.).

Fase de resistencia: Si el estímulo continúa en el tiempo, el organismo genera una adaptación, para mantener de esta forma los niveles de alerta y una homeostasis con el medio. La duración de esta fase es más prolongada.

Fase de agotamiento: al consumirse todos los recursos que mantenían la fase anterior, se produce un agotamiento del organismo. En esta fase organismo sucumbe ante las demandas del medio, reduciéndose al mínimo su interrelación con este. Cuando el organismo continúa expuesto al estresor o pierde la capacidad de adaptación adquirida durante la fase anterior, se produce la etapa de agotamiento, en la que reaparecen los síntomas de la fase de alarma.

Tipos de estrés

Este modelo se encuentra dentro de la situación laboral, explica cómo actúa u afronta el trabajador ante diversas situaciones.

Según Flores (2007). Por su forma estas dan lugar a dos tipos de estrés:

Eustres: Hace referencia al estrés normal o en niveles aceptables para enfrentar una situación desfavorable. Hace referencia a una respuesta negativa o exagerada de los factores estresores, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico y no se puede consumir el exceso de energía desarrollado.

Distres: Se convierte en una situación de potencial peligro para la calidad de vida integral del trabajador. Hace referencia a una respuesta armónica respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona, es decir, cuando la energía de reacción ante los factores estresores se consume biológica y físicamente.

Así mismo Gálvez et al. (2015) por su duración dan lugar a dos tipos de estrés:

Estrés agudo: Es de corta duración, siendo esta la forma de estrés más común, considerado una reacción constructiva, esta reacción responde con prontitud, eficacia y espontaneidad.

Estrés crónico: Es el tipo de estrés perdura en el tiempo en menor o mayor intensidad, causado por situaciones diarias, continuas y repetitivas. La persona se encuentra bajo presión y emergencia constante, llevando al organismo a agotarse psicológica y fisiológicamente terminando en muchos casos en una patología.

En la vida cotidiana, el estímulo que experimentan las enfermeras del centro de salud Piedra Liza generalmente sobrepasan la curva de rendimiento y la tensión supera la

capacidad de afrontamiento por una sobrecarga de tarea, trabajo bajo presión u otras situaciones forzosas, se inicia el descenso hacia el estrés negativo, es decir el distrés, manifestándose una serie de síntomas como fatiga y cansancio extremo para las actividades diarias, se incrementa el estado de alerta, desmejora la concentración, la capacidad de aprendizaje, la capacidad mental y la toma de decisiones, ello da como resultado el bajo desempeño de sus actividades laborales.

2.1.1.2 Estrés laboral. Según la OMS el estrés laboral es una respuesta física y emocional nociva, que ocurre en consecuencia al desequilibrio entre la exigencia laboral y las capacidades, necesidades y/o los recursos disponibles del trabajador para cumplir con su labor (OMS, 2000).

El estrés laboral, según Karasek (1982), es: «una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador».

El National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH, 1999), considera el estrés laboral como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo” (p. 14).

Según Boada y Ficapal (2012). Refieren que Maslach y Jackson en el año 1997, ellos definen al estrés laboral como la alteración del bienestar del trabajador que afecta al entorno con características como el cansancio emocional de forma progresiva.

Dimensiones del estrés laboral

Para deslindar las dimensiones del estrés laboral en este estudio, se hablará de la Teoría de Maslach y Jackson en 1997 Para ambos autores la teoría ha quedado establecido como un

estrés laboral crónico integrado por actitudes de despersonalización y sentimientos negativos por las personas con las que se trabaja. Estas dimensiones son más utilizadas en el sector sanitario, ya que se trabaja con personas. Según la teoría estas dimensiones son sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. (Boada y Ficapal 2012)

Agotamiento emocional: Esta dimensión es una falta de recursos emocionales y sentimientos de que nada se puede aportar a las otras personas (Merín et al., 1995). A Este componente están asociados los síntomas de abatimiento, apatía, estupor, lentitud, pasividad, en la ejecución de las tareas laborales ordinarias, etc. (Maslach y Jackson, 1981).

Despersonalización: Tendencia a ver a las personas con las que se trabaja como objetos impersonales. (Merín et al., 1995) Este ítem se trata a la calidad de la atención prestada a las personas usuarias del mismo. Todo ello acompañado de conductas de distanciamiento o de retraimiento social, de actitudes cínicas ante el trabajo y de expectativas negativas hacia la profesión, la organización, el ambiente socio laboral e incluso hacia la propia persona. (Maslach y Jackson, 1981)

Reducción en la realización laboral: Sentimientos de baja autoestima y disminución de las expectativas personales (Merín et al., 1995). Están asociados a percepciones de insatisfacción, fracaso, incompetencia, ineficacia, inadecuación, inutilidad y desilusión profesional. (Maslach y Jackson, 1981)

2.1.2 Desempeño

Según la RAE 2021 el significado que se aplica al vocablo desempeño es la acción y efecto de desempeñar o desempeñarse; y define desempeñar como ejercer las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio.

Espinosa et al. (2016) refiere que Gonzales (2005) definió que la palabra desempeño es "la correspondencia entre su accionar cotidiano y las metas que se supone deben ser alcanzadas", y añade que "si no se pueden especificar las metas, no puede distinguirse el buen desempeño del malo, no se puede recompensar a los gestores sobre la base del desempeño, y puede generarse ineficiencia".

De lo anterior, el desempeño está relacionado con la labor cotidiana del profesional por el cumplimiento de los compromisos, funciones, tareas, inherentes a su cargo o puesto de labor; teniendo en cuenta los conocimientos que cada persona.

2.1.2. Desempeño laboral

Chiavenato (2000) citado por Queipo y Useche (2002) refiere que el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Para Milkovich Y Boudreau (1994) refieren que estas características individuales son: las cualidades, las capacidades, las habilidades, las necesidades que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden afectar en los resultados y la variabilidad sin precedentes que se están dando hoy por hoy en las organizaciones.

El desempeño laboral se considera entonces, como un indicador que impacta a la organización, así como lo concluye Pyöriä (2011) afirmando que el desempeño del individuo mejora la productividad de toda la organización.

Robbins (2004) lo define, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

2.1.2.1 El desempeño laboral del personal de enfermería. La profesión de enfermería es una carrera cuya principal función es el cuidado de la salud, el desempeño laboral del personal de enfermería determina el cumplimiento de las tareas, relacionadas a su cargo o puesto de trabajo, es decir, en la atención del proceso salud- enfermedad de la población. Asimismo, se resalta a los profesionales de enfermería y su labor que realizan en el campo de acción, ya que están preparadas con conocimientos científicos y su capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Espinosa et al. (2016) señala que, “Enfermería se ha caracterizado por ser una profesión que se dedica al cuidado del individuo, familia y la comunidad, por lo que merece desarrollar y defender actitudes y capacidades que favorezcan el ser y su hacer, logrando un profesional capaz, humano, solidario, crítico, responsable y creativo en su actuar, cualidades que permitan satisfacer las necesidades de las personas sanas y enfermas”.

Todo profesional de la salud del centro de salud Piedra Liza, en especial el personal de enfermería del servicio de emergencia a lo largo de su ejercicio laboral demuestra conocimientos científicos, habilidades y empatía hacia los demás usuarios, así también en las relaciones interpersonales entre compañeras, pacientes, jefes. En la cotidianidad de la jornada laboral se convive con una sobrecarga de trabajo, también influye el clima laboral, trabajo bajo presión, situaciones de fallecimiento de pacientes y las actitudes de la familia. Todos estos factores, ocasionan que el desempeño laboral, la salud física y mental del personal de

enfermería pueda verse afectado, convirtiéndose en un problema de salud ocupacional.

2.1.2.2 Dimensiones del desempeño laboral. Davis (2001) citado por Palmar y Valero (2014) refiere que el buen desenvolvimiento laboral depende de algunos factores, entre los que se pueden mencionar, el ambiente de trabajo, el salario, las relaciones con los jefes y con el resto del personal (relaciones interpersonales), así como también la jornada laboral, horario de trabajo, cancelación puntual del salario, incentivos y motivación dentro de la organización. Todo esto influye en forma directa en el individuo que trabaja, en vista de que son diferentes las posibilidades que tiene cada uno para el desarrollo de sus actitudes.

Aspectos Motivadores:

La motivación laboral se puede definir como el resultado entre la interrelación de la persona y el estímulo realizado por la organización con el fin de crear elementos que motiven e incentiven al trabajador a lograr los objetivos planteados. (Quintana, 2021)

- **Percepción del sueldo:** Los empleados realizan una comparación de costo - retribución y trabajan cerca, aunque por debajo del punto de equilibrio. La evaluación del desempeño aporta una base sistemática para la evaluación de las contribuciones de los empleados, su entrenamiento a fin de que alcancen un mejor desempeño y la adecuada distribución de retribuciones económicas (Davis y Newstrom, 1999 citado por Bartolo, 2018)
- **Disponibilidad de equipos y material médico:** En este aspecto se considera las instalaciones donde se realiza el trabajo, los equipos y materiales necesarios para desempeñar el cargo y los espacios que la empresa dispone para su trabajador: vestidores, comedor, baños, duchas salas de estar, salas de reuniones, talleres, etc. (Quintana, 2021).

- **Trabajo sobrecargado:** En el ámbito de la enfermería la sobrecarga laboral surge cuando las demandas laborales exceden la capacidad del profesional para hacerles frente provocando que el profesional deba alargar sus horas de trabajo, conduciéndolo a fracasos laborales y personales que ponen en riesgo su bienestar. El incremento en las horas de trabajo, los horarios variables de trabajo y la presión del supervisor para lograr la competitividad y los objetivos generan que el nivel de la demanda exceda los recursos de una persona. (Bustamante, 2021)
- **Desmotivado:** Expresión de sentimiento negativo que no anima a una persona a actuar o realizar algo. Sentimiento de desesperanza, angustia, pérdida de entusiasmo, disposición o energía ante los obstáculos. (Casado, 2009)
- **Oportunidad de crecimiento profesional:** Equidad cuando una persona cree merecer un ascenso, el aumento de la responsabilidad y autonomía laboral, y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas. (Venturo, 2018)
- **Ubicación de acuerdo a su especialidad:** Relación entre el puesto de trabajo y la preparación académica del trabajador. (Iranzo, 2017)
- **Recibe sugerencia de mejora de su supervisor o jefe:** El jefe es aquel que coadyuva a que los trabajadores a su cargo realicen sus labores de la mejor forma, sean reconocidos y dispongan de todos los recursos necesarios que requieran. Asimismo, debe motivar y estimular las capacidades de cada trabajador, apoyando sus ideas, resaltando sus logros y capacitándolos oportunamente. (Bizneo, 2022)

Aspectos organizacionales

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado con el desempeño laboral, se infiere que él depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se

espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. (Newtrons, 2000)

- **El ambiente laboral tiene todas las áreas:** Se refiere a las condiciones que se ofrecen al empleado dentro de un ambiente afable, caracterizado para que el personal cuente con las condiciones mínimas necesarias, de acuerdo con normas técnicas. (Newtrons, 2000)
- **El ambiente es apropiado en tamaño:** Las dimensiones del local de trabajo permiten a los trabajadores a realizar su trabajo sin riesgos para su seguridad y salud y en condiciones ergonómicas aceptables. (Quintana, 2021)
- **Condiciones de seguridad:** Se define como aquellas condiciones o elementos en el trabajo que pueden dar lugar a accidentes o incidente de trabajo, tales como los equipos, la materia prima, las herramientas, las máquinas, las instalaciones o el medio ambiente. (OIT, 2022)
- **Tiene los equipos de protección personal:** Un EPP es un equipo que protege al usuario del riesgo de accidentes o de efectos adversos para la salud. Puede incluir elementos como cascos de seguridad, guantes, protección de los ojos, prendas de alta visibilidad, calzado de seguridad, arneses de seguridad y equipos de protección respiratoria. (OIT, 2022)
- **Cantidad de enfermeros es insuficiente:** La dotación de enfermeras segura implica la existencia de una cantidad adecuada de enfermeras a disposición en todo momento y en todo el continuo de cuidados con una combinación apropiada de formación, habilidades y experiencia al objeto de garantizar que las necesidades del paciente en términos de cuidados (Marteau, 2009)
- **Capacitación por la institución empleadora:** Drovett (1992) citado por Quintana (2021), señala que la capacitación del trabajador “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal

desempeñe su papel lo más eficientemente posible”. “Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos”.

- **Reconocimiento al trabajador destacado:** El reconocimiento es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, y que origina positivos cambios al interior de una organización. Lo más importante para un directivo es saber recompensar sin invertir mucho y con algo que el trabajador pueda valorar. (Ruíz, 2021)
- **Hay respeto entre los trabajadores:** El respeto en el ámbito laboral crea un ambiente de seguridad y cordialidad. Tener un sentido mutuo entre los empleados y líderes, requiere de cierta actitud por parte de los líderes, empezando por la creencia genuina de que todos los empleados merecen ser tratados con respeto (Bush, 2018).
- **Trabajadores son responsables:** el ministerio de salud refiere que esta dimensión califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportunamente y sobre todo adecuadamente con las funciones encomendadas. (Bustamante, 2021)

Características del estilo de liderazgo de la jefatura de enfermería

El liderazgo según Silva et al. (2016) “como proceso implica pensar en la finalidad como un cambio optimizador que conlleva mejoras, que irían desde simples transacciones hasta transformaciones profundas de las personas implicadas en este proceso” (p. 148).

En organizaciones de salud, el liderazgo involucra interacción y dependencia entre 2 actores fundamentales: director del establecimiento o encargado de las 20 jefaturas correspondientes y empleados, los cuales deben entablar una relación con su compromiso y la interacción en el ambiente laboral, para lograr el trabajo en equipo, la satisfacción de los

usuarios y mejorar la calidad de atención (Durán y Castañeda, 2015; Silva et al., 2016).

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

La investigación se planteó como un estudio de tipo básico, orientado a la comprensión teórica de las variables en análisis. Su propósito fue generar conocimientos sobre un fenómeno específico sin enfocarse en su aplicación práctica, sino en la comprobación y profundización del marco teórico que lo sustenta (Hernández et al., 2014).

El estudio tuvo enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por la recopilación y análisis de datos numéricos. Este enfoque permite medir las variables de manera objetiva y aplicar técnicas estadísticas para identificar relaciones, patrones o tendencias en el fenómeno estudiado (Hernández et al., 2014).

El nivel de estudio fue correlacional, ya que se buscó medir y analizar la relación entre las dos variables, estrés y el desempeño laboral. Este tipo de estudio permite identificar el grado de asociación entre ellas sin establecer causalidad (Hernández et al., 2014).

El diseño de la investigación fue no experimental, ya que se estudió el fenómeno en su contexto natural, sin manipular las variables del estudio. Este diseño permite observar y analizar las relaciones entre variables tal como ocurren en la realidad (Hernández et al., 2014).

3.2 Ámbito temporal y espacial

En cuanto al ámbito temporal, este se llevó a cabo durante el año 2022 en el Centro Materno Infantil de Piedra Liza, ubicado en la avenida Santa Rosa, distrito de Rímac, provincia de Lima.

3.3 Variables

La presente investigación tiene dos variables las cuales son:

V1: Estrés laboral

V2: Desempeño laboral

Ver la operacionalización de las variables en el anexo 2.

3.4 Población y muestra

En la presente investigación se trabajó con el total de los individuos que se estudiaron, el cual estuvo conformado por 85 enfermeros y enfermeras del servicio de emergencias del centro de salud Piedra Liza, además de que estuvieron con contrato activo durante la aplicación del estudio, asimismo, aceptaron participar en el estudio mediante el consentimiento informado.

La muestra no se empleó en este estudio ya que se incluyó dentro de la totalidad de la población debido a que la población fue pequeña, además, no se realizó muestreo.

3.5 Instrumentos

En esta investigación, el instrumento para medir la variable estrés laboral fue la adaptación del cuestionario de Maslach y Jackson del año 1981 con su instrumento de medición, el Maslach Burnout Inventory (MBI). Estructurado por 22 ítems, estos son valorados mediante escala de Likert (0 a 6 puntos) con 7 opciones de respuesta (nunca - pocas veces al año o menos - una vez al mes o menos - unas pocas veces al mes - una vez a la semana - varias veces a la semana - todos los días). El puntaje máximo es 154 y el mínimo 7 (Maslach y Jackson, 1981). Este instrumento es confiable con un Alfa de Cronbach de 0,859 (ver la tabla 11 en anexos).

La categorización de las enunciaciones es la siguiente: Agotamiento emocional: 1, 2, 3,

6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22. Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. La escala se mide según los rangos siguientes: 0 = Nunca, 1 = Pocas veces al año o menos, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Unas pocas veces al mes o menos, 4 = Una vez a la semana, 5 = Pocas veces a la semana, 6 = Todos los días. Puntaje alto en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome. Este inventario buscó medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre estrés crónico.

Para determinar el desempeño del profesional de enfermería se elaboró preguntas de autoevaluación basada en el Reglamento de Evaluación de Desempeño Laboral de los trabajadores del Seguro Social de Salud. Aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 1046 – PE - Essalud-2004; y estuvo conformada por 11 preguntas y un nivel de confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,720 (ver tabla 12 en anexos). Se consideró desempeño bajo (22 puntos o menos), desempeño Medio (23 a 33 puntos) y desempeño alto (34 puntos a más). Cabe señalar que el Reglamento de Evaluación de desempeño de Essalud, no asigna puntuación, sin embargo, para efectos del presente estudio se empleó el conteo de percentiles, en donde $\leq 50\%$ = bajo desempeño; 50% a 75% desempeño medio, y $\geq 75\%$ desempeño alto.

3.6 Procedimientos

Luego de ser aprobado el proyecto de investigación, se coordinó con las autoridades del estableciendo de salud, el departamento de enfermería y la jefa de emergencias para la aplicación de los instrumentos. La aplicación de los instrumentos se realizó a través de un formulario en Google, el cual fue enviado mediante WhatsApp a los profesionales de enfermería que aceptaron ser parte del estudio, a quienes previamente se les explicó el objetivo de la investigación y se les solicitó su consentimiento informado.

3.7 Análisis de datos

El análisis de datos se realizó estadísticamente, utilizando el procesador estadístico SPSS-25, con ayuda del Excel que facilitó la elaboración de las figuras correspondientes, según la

cuantificación estadística; los mismos datos fueron tabulados, descritos e interpretados para su mejor entendimiento.

3.8 Consideraciones éticas

El estudio se desarrolló en base a los principios bioéticos y los lineamientos brindados por la universidad. Se garantizó en todo momento la autonomía de los participantes quienes decidieron formar parte del estudio aceptando el consentimiento informado antes de desarrollar los cuestionarios voluntariamente.

En relación con el principio de justicia, todos los participantes que cumplían con los criterios de inclusión tuvieron la oportunidad de formar parte del estudio. Asimismo, el enfocar el estudio hacia el estrés y el desempeño laboral, tópicos importantes a analizar en el ejercicio de la profesión de enfermería, cumplió con el principio de beneficencia. Finalmente, al aplicar el cuestionario, el cual no causa daño físico, ni psicológico en los profesionales, se cumplió también con la no maleficencia.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

La presente investigación se realizó con 85 enfermeros encuestados del Centro de salud Piedra Liza, quienes brindaron información para obtener los siguientes resultados:

Tabla 1

Estrés y desempeño laboral en las enfermeras de emergencia del Centro de Salud Piedra Liza – 2022

		Desempeño Laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Estrés laboral	Bajo	0	0,0%	5	5,9%	20	23,5%	25	29,4%
	Medio	0	0,0%	25	29,4%	30	35,3%	55	64,7%
	Alto	0	0,0%	5	5,9%	0	0,0%	5	5,9%

La tabla 1 muestra que el 64,7% de las enfermeras tenía estrés laboral en nivel medio, de ellas, 35,3% tuvo un desempeño laboral alto y 28,4% medio. El 29,4% presentaron estrés bajo y un desempeño laboral en un 23,5% alto y 5,9% medio. Además, el 5,9% tuvo estrés laboral alto, de ellas el mismo porcentaje presentó desempeño laboral medio.

Tabla 2

Dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral en las enfermeras de emergencia del Centro de Salud Piedra Liza – 2022

		Desempeño Laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Agotamiento emocional	Bajo	0	0,0%	15	17,6%	40	47,1%	55	64,7%
	Medio	0	0,0%	20	23,5%	10	11,8%	35	35,3%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0.0%

La tabla 2 evidencia que el 64,7% de las enfermeras tenía agotamiento emocional bajo, de ellas, 47,1% presentó un desempeño laboral alto y 17,6% medio. Asimismo, el 35,3% tuvieron agotamiento emocional en nivel medio, mostrando un desempeño laboral 23,5% medio y 11,8% alto.

Tabla 3

Dimensión despersonalización y desempeño laboral en las enfermeras de emergencia del Centro de Salud Piedra Liza – 2022

		Desempeño Laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Despersonalización	Bajo	0	0,0%	30	35,3%	50	58,8%	80	94,1%
	Medio	0	0,0%	5	5,9%	0	0,0%	5	5,9%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0.0%

La tabla 3 presenta un 94,1% de despersonalización baja en las enfermeras, de ellas, 58,8% presentó un desempeño laboral alto y 35.3% medio. Mientras que, el 5,9% tuvo despersonalización en nivel medio, mostrando un desempeño laboral 5,9% también medio.

Tabla 4

Dimensión realización personal y desempeño laboral en las enfermeras de emergencia del Centro de Salud Piedra Liza – 2022

		Desempeño Laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Realización personal	Bajo	0	0,0%	5	5,9%	10	11,8%	15	17,6%
	Medio	0	0,0%	30	35,3%	15	17,6%	45	52,9%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	25	29,4%	25	29,4%

La tabla 4 refleja que 53,9% de las enfermeras presentaron realización personal en nivel alto, de ellas 35,3% presento desempeño laboral medio y 17,6% alto. El 29,4% de las enfermeras tuvo una realización personal alta, de ellas, 29,4% presentó un desempeño laboral alto. Por otra parte, el 17,6% presento realización personal baja, de los cuales 11,8% tuvo un desempeño laboral alto y 5,9% nivel medio.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 5

Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza – 2022

			Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente correlación	de 1,000	-,577**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Desempeño laboral	Coefficiente correlación	de -,577**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la Tabla 5 muestran una correlación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Centro de Salud Piedra Liza en 2022. El coeficiente de correlación de Spearman es de -0,577, lo que indica una relación negativa moderada entre el estrés y el desempeño laboral, cuando el estrés aumenta el desempeño laboral tiende a disminuir.

El valor de significancia bilateral (p-valor) es de 0,000, lo que indicó que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,01. Por lo tanto, se puede concluir que hay una relación importante entre el estrés y el desempeño de las enfermeras.

Tabla 6

Relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza – 2022

		Agotamiento emocional		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	de	1,000	-,609**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		85	85
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	de	-,609**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		85	85

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la Tabla 6 evidenciaron una correlación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia. El coeficiente de correlación de Spearman es de -0,609, lo que indica una relación negativa moderada entre el agotamiento y el desempeño laboral. El valor de significancia bilateral (p-valor) es de 0,000, lo que indicó que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,01. Por lo tanto, se puede concluir que hay una relación importante entre el agotamiento emocional y el desempeño de las enfermeras.

Tabla 7

Relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza – 2022

				Despersonalización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	de	1,000	-,694**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		85	85
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de	-,694**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		85	85

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la Tabla 7 reflejaron una correlación entre la despersonalización y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia. El coeficiente de correlación de Spearman es de -0,694, lo que indica una relación negativa moderada entre la despersonalización y el desempeño laboral. El valor de significancia bilateral (p-valor) es de 0,000, lo que indicó que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,01. Por lo tanto, se puede concluir que hay una relación importante entre la despersonalización y el desempeño de las enfermeras.

Tabla 8

Relación entre la realización personal y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza – 2022

				Realización personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente	de	1,000	,089
		correlación			
		Sig. (bilateral)		.	,420
		N		85	85
	Desempeño laboral	Coefficiente	de	,089	1,000
		correlación			
		Sig. (bilateral)		,420	.
		N		85	85

Los resultados de la Tabla 8 demostraron que no existe correlación entre la realización personal y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,089, no indica una relación entre la despersonalización y el desempeño laboral. El valor de significancia bilateral (p-valor) es de $0,420 > 0,05$, lo que indicó que no existe relación entre la realización personal y el desempeño de las enfermeras.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio analizó la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Centro de Salud Piedra Liza en 2022, encontrando una correlación significativa y significativa (Rho Spearman de -0,577 y $p < 0,01$). Este hallazgo sugiere que a medida que aumentan los niveles de estrés, el desempeño laboral disminuye, en línea con los resultados de Ñope y Soto (2021) y Alcalá y Orejitas (2021), quienes también evidenciaron un impacto negativo del estrés en el rendimiento de las enfermeras. No obstante, al comparar con el estudio de Cruz (2022), quién no encontró una relación significativa entre ambas variables, se plantea que factores contextuales, como la gestión del tiempo y el apoyo organizacional, pueden amortiguar el efecto del estrés, lo que resalta la importancia de analizar no solo la existencia del estrés, sino también los recursos con los que cuentan las enfermeras para enfrentarlo.

En cuanto al nivel de estrés, el 64,7% de las enfermeras presentó un nivel moderado, porcentaje similar al reportado por Vaquero et al. (2021) y García et al. (2020), en contextos de alta demanda asistencial durante la pandemia de COVID-19. Esto sugiere que, incluso en la etapa post pandemia, persisten condiciones laborales estresantes como largas jornadas, escasez de recursos y elevada carga asistencial, contribuyendo a niveles de estrés sostenidos en el tiempo. La presencia de síntomas físicos y psicológicos, descrita por estos autores, podría manifestarse también en nuestra población, aunque no fue objeto de medición directa en el presente estudio.

Respecto al desempeño laboral, predominó un nivel alto (58,8%) seguido de un nivel medio (41,2%). Esta situación podría explicarse por la presencia de niveles moderados de estrés, que aún no habrían alcanzado un umbral capaz de afectar gravemente el rendimiento, tal como argumentan Ardiç et al. (2022) y Machacuay y Vera (2020), quienes describen una

disminución del desempeño solo ante niveles elevados de estrés. Esta interpretación también es consistente con la teoría del estrés óptimo, donde niveles moderados de presión podrían actuar como un factor motivador en ciertos contextos laborales.

El agotamiento emocional mostró una correlación negativa significativa con el desempeño laboral ($r=-0,609$; $p<0,01$), indicando que mayores niveles de agotamiento disminuyen el rendimiento. Pachari et al. (2020) señala que este agotamiento puede ser provocado por la sobrecarga laboral y el desequilibrio vida – trabajo, factores plausiblemente presentes en el entorno de emergencia analizado. Asimismo, Betancourt et al. (2020) añaden que variables sociodemográficas, como la edad y el sexo, influyen en los niveles de agotamiento, aspectos que, si bien no fueron el tópico de estudio, deberían ser considerados en una futura investigación para un análisis más integral.

En relación con la despersonalización, se encontró una correlación positiva significativa ($r=0,694$; $p<0,01$), lo cual resulta contraintuitivo, dado que la literatura generalmente reporta una relación negativa entre despersonalización y desempeño. Aunque Vaquero et al. (2021) describen que la despersonalización puede surgir como un mecanismo de defensa ante el agotamiento, permitiendo a los profesionales “aislarse emocionalmente” para seguir cumpliendo con sus labores, esta estrategia a corto plazo podría explicar un mantenimiento transitorio del desempeño, pero a largo plazo conduciría a un deterioro. Esta particularidad invita a profundizar en investigaciones futuras sobre las estrategias de afrontamiento utilizadas para las enfermeras en contextos de alta presión.

Por otra parte, no se encontró relación significativa entre la relación personal y el desempeño laboral ($r=0,089$; $p>0,05$). Este resultado contradice los hallazgos de Ardiç et al. (2022), quienes plantean que una alta realización personal incrementa la motivación y, por ende, el desempeño laboral. La ausencia de relación podría explicarse por factores como la

percepción individual de éxito profesional, expectativas laborales no satisfechas o las condiciones organizacionales que limitan la autoeficiencia, aspectos no explorados en el presente estudio.

Asimismo, el análisis de Pachari et al. (2020) refuerza la necesidad de considerar factores estructurales como la falta de apoyo organizacional y sobrecarga laboral, que son altamente prevalentes en los servicios de emergencia. En el contexto del centro de salud Piedra Liza, donde la demanda asistencial es constante y los recursos limitados, estos factores probablemente amplifican el estrés laboral, afectando directamente las condiciones de trabajo de las enfermeras. Por lo tanto, resulta fundamental que las instituciones de salud implementen políticas de bienestar laboral, programas de apoyo psicológico y mejoras organizacionales que permitan mitigar los efectos del estrés y fortalecer el desempeño de su personal.

En el desarrollo del presente estudio se identificaron algunas limitaciones que podrían haber influido en los resultados. Entre ellas, el tamaño de la muestra, que no permite generalizar los hallazgos obtenidos, y factores laborales, entre otros, influenciados por la etapa post pandemia. No obstante, estas limitaciones no impidieron responder de manera clara a los objetivos planteados.

VI. CONCLUSIONES

- Existe una relación negativa y significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Centro de Salud Piedra Liza en 2022 (Rho Spearman $= -0.577$ y $p < 0,01$), es decir, a medida que el nivel de estrés aumenta, el desempeño disminuye.
- Existe una relación negativa y significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Centro de Salud Piedra Liza en 2022 (Rho Spearman $= -0.609$ y $p < 0,01$), es decir, a medida que el agotamiento emocional aumenta, el desempeño disminuye.
- Existe una relación negativa y significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Centro de Salud Piedra Liza en 2022 (Rho Spearman $= -0.694$ y $p < 0,01$), es decir, a medida que la despersonalización aumenta, el desempeño disminuye.
- No existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Centro de Salud Piedra Liza en 2022 (Rho Spearman $= -0.089$ y $p > 0,05$).

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el Centro de Salud Piedra Liza implemente programas de manejo de estrés dirigidos específicamente al personal de enfermería, que incluyan técnicas de relajación, talleres de gestión del tiempo, y apoyo psicológico. Estas intervenciones deben ser parte de un enfoque integral que promueva tanto el bienestar físico como el emocional del personal.
- Se sugiere que el área de recursos humanos de la institución de salud establezca un sistema de monitoreo continuo de los niveles de estrés y el desempeño del personal de enfermería, utilizando herramientas como encuestas y entrevistas periódicas. Esto permitirá identificar problemas de manera temprana y ajustar las intervenciones para mejorar el ambiente laboral y la calidad de los servicios de salud.
- Se propone que el área administrativa de la institución de salud implemente programas de capacitación continua y oportunidades de desarrollo profesional, con el fin de mantener al personal motivado y preparado para enfrentar los desafíos laborales.
- Es crucial que el ministerio de salud mejore las condiciones laborales de las enfermeras, proporcionando recursos adecuados para la atención de los pacientes, aumentando el acceso a equipos de protección personal y optimizando el tamaño de los espacios de trabajo. Además, se recomienda revisar la modalidad de contratación CAS y las cargas horarias para disminuir la sobrecarga laboral.
- Se recomienda que la jefatura de enfermería reciba formación en liderazgo y gestión de personal, con el objetivo de equilibrar las demandas laborales con el bienestar del equipo. La retroalimentación constructiva, la orientación en momentos de dificultad y un liderazgo basado en la motivación pueden mejorar significativamente la relación entre las

enfermeras y sus superiores.

VIII. REFERENCIAS

- Alcalá K y Orejitas V. (2021). *Estrés y desempeño laboral de las enfermeras en el area de emergencia Covid-19 del Hospital De Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021*. [Tesis de postgrado. Universidad Nacional del Callao]. Repositorio UNAC. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/6174>
- Arnetz et al. (2020). Nurse Reports of Stressful Situations during the COVID-19 Pandemic: Qualitative Analysis of Survey Responses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 8126. <https://doi.org/10.3390/ijerph17218126>
[Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y](#)
- Bartolo, J. (2018). *Características biográficas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Uchiza*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio UNAS. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/1365>
- Bizneo, B. (02 de noviembre de 2022). *Gestión del talento. Tipos de liderazgo empresarial*. <https://www.bizneo.com/blog/liderazgo-empresarial/>
- Boada J y Ficapal P. (2012). *Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Editorial OUC. https://books.google.com.pe/books/about/Salud_y_trabajo_Los_nuevos_y_emergente
- Bush, M. (2018). *Un Great Place to Work para Todos: mejor para el negocio, mejor para las personas, mejor para la sociedad*. Libros de Cabecera. <https://books.google.com.pe/books?id=mSZ7DwAAQBAJ&pg=PT80&dq=respeto+e>
- Bustamante K. (2021). *Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia*. [Trabajo de segunda especialidad, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio UPCH. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/9462>

- Canales V. (2007). *Estrés laboral*. [Tesis de pregrado. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo]. Repositorio UAEH. <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/handle/231104/1750>
- Casado C. (2009). *Entrenamiento emocional en el trabajo*. ESIC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=O3g8Vkv8uAC&printsec=frontcover&hl=esce=1>
- Instituto Nacional de Salud Mental. (10 de junio de 2021). *El 57.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia de la COVID-19*. <https://www.insm.gob.pe/oficinas/comunicaciones/notasdeprensa/2021/021.html>
- Iranzo, M. (2017). *Análisis, Descripción y Valoración de Puestos de Trabajo en las Organizaciones*. [Trabajo Individual de Fin de Máster, Universidad Pontificia de Comillas]. Repositorio COMILLAS. <http://hdl.handle.net/11531/24010>
- Lazarus, R., Valdés, M. y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. <https://ftp.isdi.co.cu/Docencia/Pregrado/Dise%C3%B1o.de.Comunicaci%C3%B3n.Vi>
- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista De Neuro- Psiquiatria*, 83(1), 51-56. <https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- Machacuay J y Vera G. (2020). *Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020*. [Tesis de postgrado. Universidad Nacional del Callao]. Repositorio UNAC. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/VERA%20BAL>
- Merín-Reig, J., Cano-Vindel, A. y Miguel-Tobal, J. (1995). *El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención*. Universidad Complutense de Madrid. 1(2-3), pp 113 -130. https://www.researchgate.net/profile/AntonioCanoVindel/publication/230577109_El
- Miguez, S. (2018). *El estrés en la enfermería y sus consecuencias*. [Tesis de pregrado,

- Universidad de Cantabria]. Repositorio UC.
<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/14137/MiguezAbadS.pdf>
- Ñope R. y Soto M. (2021). *El estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería del área COVID -19 Hospital de Barranca Enero- junio 2021*. [Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85949/%c3%91ope_JRSSoto_RMISD.pdf?sequence=1&isAllowed=yhttp://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6174/TESIS_2ºDAESP_ALCAL%c3%81_OREJITAS_FCS_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Onofre L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Palmar R y Valero J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios públicos*, 17(39), 159-188. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Pyöriä, P. (2011), Gestión del teletrabajo: riesgos, miedos y reglas, *Management Research Review* , vol. 34 núm. 4, págs. 386-399. <https://doi.org/10.1108/01409171111117843>
- Queipo, B. y Useche, M. C. (2012). El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista De Ciencias Sociales*, 8(3). <https://doi.org/10.31876/rcs.v8i3.25196>
- Quintana D. (2021). *Factores asociados al bajo desempeño laboral del profesional de Enfermería – Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – 2019*. [Tesis de postgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17729/Qui>

Real Academia Española, (2014) *Diccionario de la lengua española*. (23ª ed.).
<https://dle.rae.es/desempe%C3%B1ar#CqRHuK>

Resolución Ministerial N.º 180-2020-MINSA, Guía Técnica para el Cuidado de la Salud Mental del Personal de la Salud. (6 de abril de 2020).
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/473129-180-2020-minsa>

Resolución Ministerial N.º 363-2020-MINSA, Plan de Salud Mental, en contexto Covid-19 - Perú, 2020 – 2021. (5 de junio de 2020). <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/649886-363-2020-minsa>

Resolución Ministerial N.º 658-2019/MINSA, Aprobar las Prioridades Nacionales de Investigación en Salud en Perú 2019-2023. (19 de julio de 2019).
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/343478/Resoluci%C3%B3n_Ministeri

Salas, R.S., Díaz, L. y Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Educación Médica Superior*, 26(4), 604-617.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421412012000400013&ln

Selye, H. A Syndrome produced by Diverse Nocuous Agents. *Nature* 138, 32 (1936).
<https://doi.org/10.1038/138032a0>

Vaquero, S., Castillo, H., Guzman, L, Guerrero, Y. y Garcia, J. (2021). *Consecuencias del estrés en el desempeño y calidad de vida laboral del personal de enfermería*. [Tesis de pregrado, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano]. Repositorio POLI.
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6535/Proyecto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Venturo, E. (2018). *Motivación y desempeño laboral en el personal de la oficina de la Unidad local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio

UNJFSC.

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2624/Tesisventuro2.p>

Yousaf, Z., Abdelmohsen, A. N. y Mohamed, H. (2021). Destructive Role of COVID-19 Fear on Nurses Performance: Mediating Role of Stress. *Nursing Reports* 11(4), 955-964.

<https://doi.org/10.3390/nursrep11040087>

IX. ANEXOS

Anexo A

Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general: ¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza - 2022? Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza - 2022? ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza - 2022? ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza - 2022?	Objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza – 2022 Objetivos específicos: Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza – 2022 Identificar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza – 2022 Identificar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza – 2022	Hipótesis general: Existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza – 2022 Hipótesis específicas: Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza – 2022 Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza - 2022 Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del centro de salud Piedra Liza - 2022	Estrés laboral Desempeño laboral	Agotamiento emocional despersonalización realización personal Factores propios del personal de enfermería. Factores motivadores del trabajo Características organizacionales Liderazgo de la jefatura de enfermería.	Tipo de Investigación Investigación básica, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y alcance transversal. Población 85 licenciadas de enfermería Muestra Censal Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI). Cuestionario de desempeño laboral

Anexo B

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	TIPO DE VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
Estrés Laboral	Estado de tensión de la Enfermera originado por la actividad laboral, en la que se expresa inestabilidad física, emocional y psicológica. Según Maslach y Yackson se expresan en factores de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.	Ordinal	Agotamiento Emocional	Desinterés. Agotamiento físico. Sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo. Frustración por el trabajo que se realiza.	Alto. Medio. Bajo.
			Despersonalización.	Trato. Preocupación. Indiferencia.	
			Realización personal	Apreciación al trabajo. Interés. Autoestima.	

Desempeño Laboral	Es el rendimiento eficiente y activo del personal de enfermería, caracterizado por habilidades, destrezas, conocimientos y experiencia del trabajador en el centro de salud.	Ordinal	Factores propios del personal de enfermería.	Características laborales Formación académica	
			Factores motivadores del trabajo	Percepción de sueldo Disponibilidad de equipos Disponibilidad de material médico Trabajo sobrecargado Percepción de desmotivación Oportunidad de crecimiento profesional Ubicación de acuerdo a su especialidad. Recibe sugerencia de mejora de su superior inmediato	
			Características organizacionales	Ambiente laboral tiene todas las áreas. Percepción del tamaño del ambiente de trabajo Condiciones de seguridad EPPS Insuficiente personal de enfermería Capacitación Reconocimiento Respeto entre los trabajadores Responsabilidades	

			Liderazgo de la jefatura de enfermería.	Presión laboral Aceptan sugerencias Jefa anima a su personal Recibe orientación de la jefatura Facilidades en la programación de turno Valoración del esfuerzo Percepción de la relación con la jefatura	
--	--	--	---	--	--

Anexo C

ENCUESTA PARA IDENTIFICAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD PIEDRA LIZA –2022

0	1	2	3	4	5	6	
“Nunca”	“Una o varias veces al año”	“Una vez al mes o menos”	“Varias veces al mes”	“Una vez a la semana”	“Varias veces a la semana”	“Todos los días”	
AGOTAMIENTO EMOCIONAL							
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
DESPERSONALIZACIÓN							
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.							

11.Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12.Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13.Me siento frustrada en mi trabajo							
14.Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
REALIZACIÓN PERSONAL							
15.Siento que realmente no me importa							
16.Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17.Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18.Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
19.Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21.Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22.Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.							

**ENCUESTA PARA IDENTIFICAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO EN LAS ENFERMERAS
DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD PIEDRA LIZA – 2022**

FACTORES PROPIOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.

1. ¿Cuál es su edad?.....años.
2. ¿Cuál es su sexo? Masculino () Femenino ()
3. ¿Tiene algún problema de salud laboral que altere su desempeño? Si () No ()
(lesión osteomuscular en hombro, muñeca, rodilla, dorsal o lumbar,
adquirida en el HASS, mientras ejercía su labor.)

Características laborales:

4. ¿En qué área se desempeña? Asistencial () Administrativa ()
5. ¿Cuál es la modalidad de su horario? Rotativa () Fijo (todos los días) ()
6. ¿Cuál es su tipo de contrato? Nombrado () Contratado () CAS ()
7. ¿Cuánto tiempo trabaja Ud. en el Centro de Salud Piedra Liza?.....años.
8. ¿Trabaja ud. como enfermera, en otra institución? SI () NO ()

Características de formación académica

9. ¿En qué Universidad estudió la carrera de enfermería?
.....
10. ¿Ha estudiado Ud. alguna especialidad? Si () No () ¿titulado? Si () No ()
11. ¿Ha estudiado Ud. alguna maestría? Si () No () ¿titulado? Si () No ()
12. ¿Ha estudiado Ud. algún doctorado? Si () No () ¿titulado? Si () No ()
13. ¿Ud. realiza labor docente de enfermería teórica o práctica? Si () No ()

FACTORES MOTIVADORES DEL TRABAJO.

14. Ud. cree que el sueldo que gana es:
a. Bajo b. Regular c. Buena

15. ¿Ud. cuenta con todos los equipos (tensiómetro, estetoscopio, monitor de FV, aspirador, desfibrilador, coche de paro) necesarios para cumplir con sus funciones?

a. Si () b. No ()

16. ¿Ud. cuenta con todo el material (sonda, jeringa, gasas, catéteres, volutrol, etc) necesario para cumplir con su trabajo?

a. Si () b. No ()

17. ¿Ud. considera que su trabajo es sobrecargado?

a. Siempre () b. casi siempre () c. A veces () d. Nunca ()

18. ¿Ud. se siente desmotivado por realizar alguna de sus tareas?

a. Siempre () b. casi siempre () c. A veces () d. Nunca ()

19. ¿En su trabajo tiene la oportunidad de crecer profesionalmente?

a. No () b. Si ()

20. ¿Ud. considera que el servicio donde trabaja está acorde con su especialidad?

a. No () b. Si ()

21. ¿Ud. recibe alguna sugerencia de parte de la Jefa de servicio o supervisora, para mejorar su desempeño?

a. Nunca () b. a veces () c. Siempre ()

FACTORES DEL SISTEMA SANITARIO Y ENTORNO EN GENERAL

Características organizacionales.

22. ¿El ambiente físico del lugar donde Ud. trabaja tiene todos los ambientes? (tópico sucio y limpio, unidad de pacientes, aislamiento, star médico y de enfermería, vestidor y pasillos de circulación de material limpio y contaminado)

a. No () b. Si ()

23. ¿El espacio donde Ud. desempeña su labor es apropiado y suficiente en tamaño?

a. No () b. Si ()

24. Su ambiente de trabajo cuenta con:

- Lavaderos de mano, Si () No ()
- Ambiente de aislamiento de pacientes, Si () No ()
- Ventilación adecuada Si () No ()
- Iluminación adecuada, Si () No ()
- Ambiente contaminado Si () No ()
- Ambiente limpio y Si () No ()
- Tamaño adecuado de pasillos y unidad de paciente Si

() No () 3 Si = Poco segura de 4 a 6 Si = Segura 7 Si

= Muy Segura Entonces, las condiciones donde Ud.

trabaja es:

a. Poco segura b. Segura c. Muy segura

25. ¿Cuál es la frecuencia en las que Ud cuenta con todos los equipos de protección personal? (mandilón, mascarilla, guantes y lentes)

a. Nunca () b. A veces () c Siempre ()

26. Teniendo en cuenta las normativas Sanitarias ¿Ud. considera que la cantidad de enfermeras de su área es insuficiente?

a. Si () b. No ()

27. ¿La institución le provee capacitación para realizar correctamente su trabajo?

a. No () b. Si ()

28. ¿Existe alguna forma de reconocimiento o premiación al trabajador destacado?

No () Si () si la respuesta es Sí ¿cuál?

a. Económica b. Escrito c. Mención d. Otros cuál?

29. ¿Qué cantidad de trabajadores del área donde Ud. trabaja, es respetuoso?

a. Pocos () b. La mayoría () c. Todos ()

30. ¿Qué cantidad de personal de su servicio trabaja responsablemente?

a. Pocos () b. La mayoría () c. Todos ()

Características de estilo de liderazgo de la jefatura de enfermería de su Servicio.

31. ¿Con que frecuencia, Ud. siente que su jefa de servicio ejerce presión, o exige el aumento del esfuerzo hacia cumplimiento de tareas en el trabajo que Ud. realiza?

a. Siempre () b. A veces () c. Nunca ()

32. ¿Con que frecuencia su jefe de servicio acepta ideas o sugerencias de parte del personal de enfermería?

a. Nunca () b. A veces () c. Siempre ()

33. ¿Con que frecuencia su jefe de servicio tiene palabras de ánimo o aliento en momentos difíciles para los trabajadores?

a. Nunca () b. A veces () c. Siempre ()

34. ¿Cuándo Ud. comete algún error en su trabajo, recibe orientación de su jefa?

* No () Si () si la respuesta es sí ¿en qué forma?

a. en forma comprensiva b. en forma calmada c. en forma molesta

35. ¿Su jefa le da facilidades de horario en situaciones de suma importancia para Ud.?

a. No () b. Si ()

36. ¿Percibe que su jefa de servicio valora el esfuerzo que Ud. pone en el desempeño de sus funciones?

a. No () b. Si ()

37. ¿Cómo es la relación entre Ud. y su jefa de servicio?

a. Mala b. Regular c. Buena d. Muy buena

DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.

38. ¿Con que frecuencia Ud. percibe que es parte del equipo de trabajo (medico, enfermera, técnico de enfermería)?

a. Siempre () b. algunas veces () c. pocas veces () d. Nunca ()

39. ¿Con que frecuencia su trabajo de atender a los pacientes le altera su estado de ánimo?

a. Nunca () b. A veces () c. casi siempre () d. Siempre ()

40. ¿Con que frecuencia Ud. atiende oportunamente el llamado del paciente?

a. Siempre () b. algunas veces () c. pocas veces () d. Nunca ()

41. ¿En qué medida Ud. conoce la información médica actual de sus pacientes asignados?

a. 100% () b. 90% () c. 80% () d. 70% o menos ()

42. ¿Cómo califica Ud. su nivel de destreza para realizar los procedimientos de enfermería en el paciente?

a. Muy buena () b. Buena () c. Regular () d. En desarrollo ()

43. Durante su turno de trabajo ¿Cómo califica su capacidad de identificar la urgencia de atención a los pacientes?

a. Muy buena () b. Buena () c. Regular () d. En desarrollo ()

44. Al finalizar su turno, ¿Qué porcentaje del trabajo total de enfermería que debería hacer, logra realizar?

a. 100% () b. 90% () c. 80% () d. 70% o menos ()

45. ¿En qué medida considera Ud. estar capacitado para realizar la atención de sus pacientes de su servicio?

a. 100% () b. 90% () c. 80% () d. 70% o menos ()

46. ¿En qué medida Ud. logra resolver los problemas de su quehacer como

enfermera(o)?

a. 100% () b. 90% () c. 80% () d. 70% o menos ()

47. ¿Con que frecuencia Ud. participa del trabajo de los comités de enfermería de su servicio?

a. Siempre () b. algunas veces () c. pocas veces () d. Nunca ()

48. ¿Con que frecuencia Ud. realiza acciones de mejora en su servicio por iniciativa propia?

a. Siempre () b. algunas veces () c. pocas veces () d. Nunca ()

OBSERVACIONES:

.....
...
.....
...
.....
...
.....

Designación de puntaje:

a = 5 puntos; b = 4 puntos; c = 3 puntos; d = 2 puntos

Puntaje de la evaluación del desempeño:

22 puntos o menos = Evaluación Baja. De 23 a 33 puntos = Evaluación Media. De 34 puntos a más = Evaluación Alta.

Anexo D

Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 9

Estadísticas de fiabilidad nivel de estrés

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	22

Tabla 10

Estadísticas de fiabilidad desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,720	45

Base de datos

[illegible]

PERSONALIZACIÓN: ¿Cuál es su edad?		Sexo		¿Tiene algún problema (en qué caso se debe ¿Cuál es la modalidad (¿Cuál es su tipo de ¿Cuánto tiempo trabaja (Trabaja un cómo en ¿En qué Universidad ¿A qué estado ¿A qué tipo de ¿A qué tipo de ¿A qué estado													
1	1	0	48	Femenino	No	Asistencial	Rotativo	Nombrado	15 años	No	San Marcos	SI	No	No	No	No	No
3	1	1	48	Femenino	SI	Asistencial	Rotativo	Nombrado	15 años	SI	Universidad de Huanco	SI	No	No	No	No	No
3	3	1	48	Femenino	No	Asistencial	Rotativo	Nombrado	12 horas	No	Universidad nacional	SI	No	No	No	No	No
2	1	1	28	Femenino	No	Asistencial	Fijo (todos los días)	CAS	2 años	No	Universidad Cesar Val	SI	No	No	No	No	No
2	1	1	45	Femenino	No	Asistencial	Rotativo	Nombrado	14 No	USMP	SI	No	No	No	No	No	No
3	3	0	48	Masculino	No	Asistencial	Rotativo	CAS	8años	SI	Uguy	No	No	No	No	No	No
4	3	0	38	Femenino	No	Asistencial	Rotativo	Nombrado	10 años	No	Universidad del callao No	No	No	No	No	No	No
3	3	0	30	Femenino	No	Asistencial	Rotativo	CAS	4 años	SI	Universidad privada N	SI	No	No	No	No	No
6	1	1	45	Femenino	No	Asistencial	Rotativo	Nombrado	10 años	No	San Luis Gonzaga	No	No	No	No	No	No
7	1	3	31	Femenino	No	Asistencial	Fijo (todos los días)	CAS	150 horas mensuales No	Universidad Cesar Val	SI	No	No	No	No	No	No
8	1	0	33	Femenino	No	Asistencial	Rotativo	CAS	2años	SI	ilc	No	SI	No	SI	No	No
1	1	3	31	Femenino	No	Asistencial	Fijo (todos los días)	CAS	150 horas mensuales No	Universidad Cesar Val	SI	No	No	No	No	No	No
10	3	2	39	Femenino	No	Asistencial	Fijo (todos los días)	CAS	8 años	No	Universidad privada N	SI	No	No	No	No	No
11	4	1	40	Femenino	SI	Asistencial	Rotativo	CAS	Centro materno infantil No	Universidad privada SI	No	No	No	No	No	No	No
12	1	1	30	Femenino	No	Asistencial	Fijo (todos los días)	CAS	1 año y 7 meses	No	Ulabach	No	No	No	No	No	No
13	2	0	34	Femenino	No	Asistencial	Rotativo	SI	Medio año	SI	Universidad de Huanco	SI	No	No	No	No	No
14	1	1	33	Femenino	No	Asistencial	Fijo (todos los días)	CAS	1 año y medio	No	Universidad de Huanco	SI	No	No	No	No	No
15	0	0	46	Femenino	No	Asistencial	Rotativo	Nombrado	150 horas	No	Universidad norbert en	SI	SI	SI	No	No	No
16	1	1	40	Femenino	No	Asistencial	Rotativo	Nombrado	15 años	No	San Marcos	SI	No	No	No	No	No
17	3	1	48	Femenino	SI	Asistencial	Rotativo	Nombrado	15 años	SI	Universidad de Huanco	SI	No	No	No	No	No
18	1	0	48	Femenino	No	Asistencial	Rotativo	Nombrado	12 horas	No	Universidad nacional	SI	No	No	No	No	No
19	2	1	28	Femenino	No	Asistencial	Fijo (todos los días)	CAS	2 años	No	Universidad Cesar Val	SI	No	No	No	No	No
20	1	1	45	Femenino	No	Asistencial	Rotativo	Nombrado	14 No	USMP	SI	No	No	No	No	No	No
21	3	0	48	Masculino	No	Asistencial	Rotativo	CAS	8años	SI	Uguy	No	No	No	No	No	No
22	3	0	38	Femenino	No	Asistencial	Rotativo	Nombrado	10 años	No	Universidad del callao No	No	No	No	No	No	No
23	2	2	30	Femenino	No	Asistencial	Rotativo	CAS	4 años	SI	Universidad privada N	SI	No	No	No	No	No
24	1	1	45	Femenino	No	Asistencial	Rotativo	Nombrado	10 años	No	San Luis Gonzaga	No	No	No	No	No	No
25	1	3	31	Femenino	No	Asistencial	Fijo (todos los días)	CAS	150 horas mensuales No	Universidad Cesar Val	SI	No	No	No	No	No	No
26	1	0	33	Femenino	No	Asistencial	Rotativo	CAS	2años	SI	ilc	No	No	SI	SI	No	No
27	1	3	31	Femenino	No	Asistencial	Fijo (todos los días)	CAS	150 horas mensuales No	Universidad Cesar Val	SI	No	No	No	No	No	No

[illegible]

a		b		c		d		e		f		g		h		i		j		k		l		m		n		o		p		q		r		s		t		u		v		w		x		y		z		aa		ab		ac		ad		ae		af		ag		ah		ai		aj		ak		al		am		an		ao		ap		aq		ar		as		at		au		av		aw		ax		ay		az		ba		bb		bc		bd		be		bf		bg		bh		bi		bj		bk		bl		bm		bn		bo		bp		bq		br		bs		bt		bu		bv		bw		bx		by		bz		ca		cb		cc		cd		ce		cf		cg		ch		ci		cj		ck		cl		cm		cn		co		cp		cq		cr		cs		ct		cu		cv		cw		cx		cy		cz		da		db		dc		dd		de		df		dg		dh		di		dj		dk		dl		dm		dn		do		dp		dq		dr		ds		dt		du		dv		dw		dx		dy		dz		ea		eb		ec		ed		ee		ef		eg		eh		ei		ej		ek		el		em		en		eo		ep		eq		er		es		et		eu		ev		ew		ex		ey		ez		fa		fb		fc		fd		fe		ff		fg		fh		fi		fj		fk		fl		fm		fn		fo		fp		fq		fr		fs		ft		fu		fv		fw		fx		fy		fz		ga		gb		gc		gd		ge		gf		gg		gh		gi		gj		gk		gl		gm		gn		go		gp		gq		gr		gs		gt		gu		gv		gw		gx		gy		gz		ha		hb		hc		hd		he		hf		hg		hh		hi		hj		hk		hl		hm		hn		ho		hp		hq		hr		hs		ht		hu		hv		hw		hx		hy		hz		ia		ib		ic		id		ie		if		ig		ih		ii		ij		ik		il		im		in		io		ip		iq		ir		is		it		iu		iv		iw		ix		iy		iz		ja		jb		jc		jd		je		jf		jg		jh		ji		jj		jk		jl		jm		jn		jo		jp		jq		jr		js		jt		ju		jv		jw		jx		jy		jz		ka		kb		kc		kd		ke		kf		kg		kh		ki		kj		kk		kl		km		kn		ko		kp		kq		kr		ks		kt		ku		kv		kw		kx		ky		kz		la		lb		lc		ld		le		lf		lg		lh		li		lj		lk		ll		lm		ln		lo		lp		lq		lr		ls		lt		lu		lv		lw		lx		ly		lz		ma		mb		mc		md		me		mf		mg		mh		mi		mj		mk		ml		mm		mn		mo		mp		mq		mr		ms		mt		mu		mv		mw		mx		my		mz		na		nb		nc		nd		ne		nf		ng		nh		ni		nj		nk		nl		nm		nn		no		np		nq		nr		ns		nt		nu		nv		nw		nx		ny		nz		oa		ob		oc		od		oe		of		og		oh		oi		oj		ok		ol		om		on		oo		op		oq		or		os		ot		ou		ov		ow		ox		oy		oz		pa		pb		pc		pd		pe		pf		pg		ph		pi		pj		pk		pl		pm		pn		po		pp		pq		pr		ps		pt		pu		pv		pw		px		py		pz		qa		qb		qc		qd		qe		qf		qg		qh		qi		qj		qk		ql		qm		qn		qo		qp		qq		qr		qs		qt		qu		qv		qw		qx		qy		qz		ra		rb		rc		rd		re		rf		rg		rh		ri		rj		rk		rl		rm		rn		ro		rp		rq		rr		rs		rt		ru		rv		rw		rx		ry		rz		sa		sb		sc		sd		se		sf		sg		sh		si		sj		sk		sl		sm		sn		so		sp		sq		sr		ss		st		su		sv		sw		sx		sy		sz		ta		tb		tc		td		te		tf		tg		th		ti		tj		tk		tl		tm		tn		to		tp		tq		tr		ts		tt		tu		tv		tw		tx		ty		tz		ua		ub		uc		ud		ue		uf		ug		uh		ui		uj		uk		ul		um		un		uo		up		uq		ur		us		ut		uu		uv		uw		ux		uy		uz		va		vb		vc		vd		ve		vf		vg		vh		vi		vj		vk		vl		vm		vn		vo		vp		vq		vr		vs		vt		vu		vv		vw		vx		vy		vz		wa		wb		wc		wd		we		wf		wg		wh		wi		wj		wk		wl		wm		wn		wo		wp		wq		wr		ws		wt		wu		wv		ww		wx		wy		wz		xa		xb		xc		xd		xe		xf		xg		xh		xi		xj		xk		xl		xm		xn		xo		xp		xq		xr		xs		xt		xu		xv		xw		xx		xy		xz		ya		yb		yc		yd		ye		yf		yg		yh		yi		yj		yk		yl		ym		yn		yo		yp		yq		yr		ys		yt		yu		yv		yw		yx		yy		yz		za		zb		zc		zd		ze		zf		zg		zh		zi		zj		zk		zl		zm		zn		zo		zp		zq		zr		zs		zt		zu		zv		zw		zx		zy		zz	
9	a	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													

Anexo F

Consentimiento informado

Sección 1 de 3

NIVEL DE ESTRES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE EMERGENCIA DE UN CENTRO DE SALUD EN LIMA-2024

Objetivo general:

Determinar el nivel de estrés y desempeño laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de Emergencia

Acepto de manera voluntaria ser parte del proyecto de investigación titulado: NIVEL DE ESTRES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE EMERGENCIA DE UN CENTRO DE SALUD EN LIMA-2024, respondiendo este cuestionario para fines investigativos.

☐ Sí

☐ No

Después de la sección 1 Ir a la sección siguiente



Anexo G

Autorización para la aplicación de instrumentos

	PERÚ Ministerio de Salud	Ministerio de Salud Dirección General de Salud Pública	Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza	UNO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL
---	------------------------------------	---	---	--

NOTA INFORMATIVA N°-09-2022-RRHH-CMI-PL/DIRIS LN

A : LIC. NILDA MAMANI HUANCA

De : M. C. ELIZABETH BALBIN SOLORZANO
Médico Jefe del CSMI Piedra Liza

Asunto : Autorización para la aplicación de instrumento de investigación

Fecha : Piedra Liza, 01 de Setiembre de 2022

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y a la vez informarle que su solicitud para aplicar el instrumento de investigación titulado "Nivel de estrés y desempeño laboral en las enfermeras de emergencia del centro de salud Piedra Liza - 2022" ha sido aprobada.

Sin otro particular, me despido de usted, y aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



M.C. ELIZABETH CONZUELO SOLÓRZANO
Médico Jefe
C.M.I. DE PLIZA


DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
LIMA NOROCCIDENTAL

ECBS/woo
CC: Archivo

Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza
Av. Santa Rosa s/n Piedra Liza - Rimac
e-mail: cs-piedraliza@hotmail.com
Gmail: cmipiedralizaoficial@gmail.com
ZIMORA: cmipiedralizaoficial@minsa.gob.pe