

**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**“ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA EN CONTEXTO COVID-19, SERVICIO DE  
EMERGENCIA, HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA  
HUARAZ - 2022”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ENFERMERIA**

**Bach. BORJA CHUQUI Kevin Yonatan**

**Bach. SALAS LIRIO Shirley Catherine**

**ASESORA:**

**Dra. NUÑEZ ZARAZU LLERME**

**HUARAZ – PERU**

**2022**



**FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTES A  
OPTAR TÍTULOS PROFESIONALES Y GRADOS ACADÉMICOS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

Código de alumno: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ D.N.I. n°: \_\_\_\_\_

*(En caso haya más autores, separar por comas (,) los datos)*

**2. Tipo de trabajo de investigación:**

Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional

Trabajo Académico Trabajo de Investigación

Tesinas (presentadas antes de la publicación de la Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014)

**3. Para optar el Título Profesional de:**

\_\_\_\_\_

**4. Título del trabajo de investigación:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**5. Facultad de:** \_\_\_\_\_

**6. Escuela o Carrera:** \_\_\_\_\_

**7. Línea de Investigación (\*):** \_\_\_\_\_

**8. Sub-línea de Investigación (\*):** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*(\*) Según resolución de aprobación del proyecto de tesis*

**9. Asesor:**

Apellidos y nombres \_\_\_\_\_ D.N.I n°: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ ID ORCID: \_\_\_\_\_

**10. Referencia bibliográfica:** \_\_\_\_\_

**11. Tipo de acceso al Documento:**

Acceso público\* al contenido completo.

Acceso restringido\*\* al contenido completo

*Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundirlo en el Repositorio Institucional, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.*

En caso de que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## 12. Originalidad del archivo digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



Firma del autor



Firma del autor

## 13. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para las investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia Creative Commons, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica.



El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Recolector Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

## 14. Para ser verificado por la Dirección del Repositorio Institucional

Seleccione la  
Fecha de Acto de sustentación:

Huaraz,

Firma:



  
Varillas William Eduardo  
Asistente en Informática y Sistemas

- UNASAM -

**\*Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**\*\* Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

UNIVERSIDAD NACIONAL "SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS  
Av. Agustín Gamarra s/n – Tele/Fax 423576  
HUARAZ – ANCASH – PERÚ

---

*ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS*

Los miembros del jurado que suscriben, se reunieron virtualmente para calificar la Tesis presentado por los Bachiller en Enfermería:

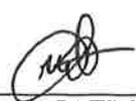
*Kevin Jonatan BORJA CHUQUI*

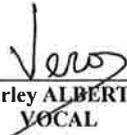
De la Tesis Titulado

**“ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN CONTEXTO COVID-19, SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA HUARAZ – 2022”**, Después de haber escuchado la sustentación y las respuestas a las preguntas, lo declaran aprobado con el calificativo de: **DIECIOCHO (18)**, en consecuencia, la sustentante queda en condición de recibir el Título Profesional de **LICENCIADO EN ENFERMERÍA**; otorgado por el Consejo Universitario de la UNASAM en conformidad a las normas Estatutarias y la Ley Universitaria.

Huaraz, 26 de mayo del 2022.

  
Dra. María Inés VELÁZQUEZ SORIO  
PRESIDENTA

  
Dra. Rocío Del Pilar Mercedes PAJUELO VILLARREAL  
SECRETARIA

  
Mag. Verónica Shirley ALBERTO VERAMENDI  
VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL "SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS  
Av. Agustín Gamarra s/n – Tele/Fax 423576  
HUARAZ – ANCASH – PERÚ

---

*ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS*

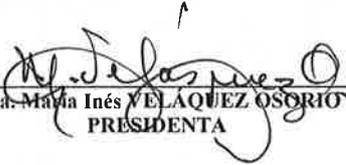
Los miembros del jurado que suscriben, se reunieron virtualmente para calificar la Tesis presentado por los Bachiller en Enfermería:

*Shirley Catherine SALAS LIRIO*

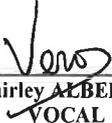
De la Tesis Titulado

**“ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN CONTEXTO COVID-19, SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA HUARAZ – 2022”**, Después de haber escuchado la sustentación y las respuestas a las preguntas, lo declaran aprobado con el calificativo de: **DIECIOCHO (18)**, en consecuencia, la sustentante queda en condición de recibir el Título Profesional de **LICENCIADO EN ENFERMERÍA**; otorgado por el Consejo Universitario de la UNASAM en conformidad a las normas Estatutarias y la Ley Universitaria.

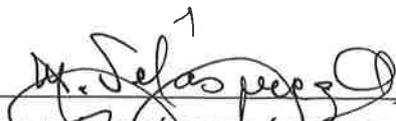
Huaraz, 26 de mayo del 2022.

  
Dra. María Inés VELAQUEZ OSORIO  
PRESIDENTA

  
Dra. Rocío Del Pilar Mercedes PAJUELO VILLARREAL  
SECRETARIA

  
Mag. Verónica Shirley ALBERTO VERAMENDI  
VOCAL

**FIRMA DE LOS MIEMBROS DEL JURADO**



---

DRA. MARÍA INÉS VELÁSQUEZ OSORIO  
PRESIDENTA



---

DRA. ROCÍO DEL PILAR MERCEDES PAJUELO VILLAREAL  
SECRETARIA



---

MAG. VERÓNICA SHIRLEY ALBERTO VERAMENDI  
VOCAL

**FIRMA DE LA ASESORA**



---

DRA. LLERMÉ NÚÑEZ ZARAZÚ  
ASESORA

## DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, salud y la oportunidad de cumplir mis metas, a mis padres (Higinio y Eni) por todo su apoyo incondicional y sus consejos y por haberme formado como la persona que soy ahora, muchos logros que podido alcanzar se los debo a ustedes y esto es uno de ellos. Y a mi hermano por su apoyo moral por cada día alentarme para no rendirme, y en especial a mis dos amores mi esposa y mi hijo Mahik.

KEVIN

A Dios, a mi madre y a mi padre que está en el cielo por darme la vida. A todos los que han contribuido en mi formación académica por la comprensión y el apoyo en estos años de mi formación profesional.

SHIRLEY

## AGRADECIMIENTOS

A nuestra alma Mater Universidad Nacional “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO” a nuestra queridísima y amada facultad CIENCIAS MÉDICAS, ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA a nuestros docentes por sus enseñanzas y haber sido testigos de nuestra formación profesional.

A nuestra asesora, Dra. LLERME NUÑEZ ZARAZU; por su paciencia su apoyo constante quien con sus conocimientos nos guio para poder terminar esta presente investigación nuestros más sinceros agradecimientos gracias.

A nuestros jurados Dra. MARIA INES VELASQUEZ OSORIO, Dra. ROCÍO DEL PILAR MERCEDES PAJUELO, Mag. VERONICA ALBERTO VERAMENDI por su tiempo, su paciencia y por brindarnos las recomendaciones pertinentes para la culminación de nuestra tesis.

KEVIN Y SHIRLEY

## ÍNDICE

<b>RESUMEN .....</b>	<b>V</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>VI</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>2. HIPÓTESIS .....</b>	<b>12</b>
<b>3. BASES TEÓRICAS .....</b>	<b>16</b>
<b>4. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>34</b>
<b>5. RESULTADOS .....</b>	<b>40</b>
<b>6. DISCUSIÓN .....</b>	<b>46</b>
<b>7. CONCLUSIONES.....</b>	<b>52</b>
<b>8. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>53</b>
<b>9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMEN

En la presente investigación tuvo como **objetivo**. Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en contexto COVID-19. **Metodología:** Investigación de enfoque cuantitativo aplicada correlacional de enfoque cuantitativo, no experimental de corte trasversal. Con una muestra de 36 profesionales de enfermería del servicio de emergencia; para la recolección de los datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo escala Likert para medir el estrés laboral se utilizó la escala “THE NURSING STRESS SCALE (NSS), desempeño profesional ficha de observación no participativa para la evaluación del desempeño profesional del MINSA, adaptado y modificado por los investigadores la información se procesó mediante el software SPSS versión 25.0 la relación entre las variables se determinó mediante el estadístico chi-cuadrado. **Resultados:** Se obtuvo que 63,9 % de los enfermeros son de sexo femenino, con edades entre 25 a más de 55 años, con rango de personas nombrado de 15%. Presentan niveles de estrés de 75 % de nivel bajo, 19 % nivel medio y 5,6 % nivel alto, y en relación al desempeño profesional 69 % presentaron un nivel de desempeño profesional alto y 27, 8 % nivel desempeño bajo, con respecto al tiempo de servicio relacionado con el estrés laboral presentaron ( $p=0,048$ ) de significancia y la condición laboral con el desempeño profesional presentaron ( $p=0,043$ ) de significancia. **Conclusiones:** La investigación demostró que no existe una relación significativa entre el estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en contexto COVID-19, servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz - 2022”

Palabras claves: estrés laboral, factores, desempeño profesional.

## ABSTRACT

The objective of the present investigation was. To determine the relationship between work stress and nursing professional performance in context COVID-19 pandemic Methodology. Research of quantitative approach applied correlational of quantitative approach, non-experimental of transversal cut. With a sample of 36 nursing professionals from the emergency service; the survey technique was used for data collection and the Likert scale questionnaire was used as an instrument to measure work stress, the scale "THE NURSING STRESS SCALE (NSS), professional performance non-participatory observation sheet for the evaluation of professional performance of MINSA. adapted and modified by the researchers, the information was processed using SPSS software version 25.0, the relationship between the variables was determined using the Chi-square statistic. Results: It was obtained that 63.9 % of the nurses are female, aged between 25 to more than 55 years, with a range of 15%. They presented stress levels of 75 % of low level, 19 % medium level and 5.6 % high level, and in relation to professional performance 69 % presented a high professional performance level and 27, 8 % low performance level, with respect to the time of service related to work stress presented ( $p=0.048$ ) of significance and the work condition with professional performance presented ( $p=0.043$ ) of significance. Conclusions The research showed that there is no significant relationship between work stress and professional performance of nurses in context COVID-19, emergency service, Hospital Victor Ramos Guardia Huaraz - 2022".

Keywords: work stress, factors, professional performance.

## 1. INTRODUCCIÓN

A fines del año 2019, se inicia una nueva enfermedad, denominada el síndrome respiratorio agudo (SARS-CoV-2), en la ciudad de Wuhan, presentando 27 casos de neumonía de causa desconocida. Y en el mes de marzo del 2021 la organización mundial de la salud (OMS), la declara como una pandemia, la misma que afecta a la población mundial como a los trabajadores de salud, adultos mayores con comorbilidades como la diabetes, la hipertensión arterial, la obesidad, el cáncer y enfermedades cardiovasculares.<sup>(1)</sup>

Durante esta pandemia hasta la fecha han fallecido 4.9 millones, y 241,37 de personas se han infectado en todo el mundo.<sup>(2)</sup> En América latina y el caribe ha infectado a más de 45.597.814 millones de personas aproximadamente, dentro nuestra región los países más afectados son México con 3.76, Brasil con 21.6 y Argentina con 5.2 millones de infectados a la vez Chile, Colombia, Perú y Ecuador también son los más afectados con SARS COV 2.<sup>(3)</sup>

En nuestro país, el Ministerio de Salud (MINSA), en su última actualización oficial realizada el 24 de octubre del 2021, reporto más de 2.146.169 millones de infectados y 200.003 personas fallecidas por la COVID-19. En este contexto, Áncash ha reportado a más 69,675 mil personas infectados en consecuencia, produciendo un colapso sanitario en nuestro país y nuestra región.<sup>(4)</sup>

Durante todo este contexto, los profesionales de salud, especialmente los enfermeros, están trabajando en ambientes muy exigentes y están en

contacto con diferentes pacientes y a la vez con el personal interdisciplinario, produciendo que este escenario sé más desfavorable y agudice los factores estresantes causando un problema en la salud física y emocional de los enfermeros. <sup>(5)</sup>

En consecuencia, el mundo reconoce al estrés como una de las enfermedades más sustanciales que afecta al personal de salud asistencial, como es en este caso al personal de enfermería, en tal sentido el estrés produce una inestabilidad entre la capacidad de respuesta y las demandas del ambiente en la persona en las que el fracaso ante esta situación tenga consecuencias importantes, lo cual afecte en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería. <sup>(6)</sup>

La OMS refiere que el estrés laboral, es la respuesta que puede tener la persona ante demandas y obligaciones laborales y que estas no se ajusten a sus conocimientos y capacidades, para poder enfrentar una situación que amenace un excelente funcionamiento de la institución y deteriore el desempeño de su trabajo <sup>(7)</sup> Asimismo la OMS, indica que el estrés con el trabajo es una presión emocional o física que puede venir de cualquier situación que a uno lo haga sentir frustrado que si dura por mucho tiempo puede afectar nuestra salud. <sup>(8)</sup>

Los enfermeros por la naturaleza de su trabajo laboran en áreas muy críticas que demandan de gran exigencia y es muy fácil de identificar altas tasas de estrés laboral; ante el inicio de la gran emergencia sanitaria COVID-19, los enfermeros asumieron su rol de cuidadores en primera fila, enfrentados a grandes retos y exigencias como doble, turnos de trabajo, insuficientes equipos de protección personal, causando un problema en su salud física y emocional a consecuencia del estrés laboral que se hace notorio en los enfermeros con cansancio, ausentismo laboral, deficiente desempeño profesional, y el maltrato al paciente. <sup>(9)</sup>

En líneas generales, el desempeño profesional es cuando la persona manifiesta sus conocimientos, habilidades, competencias en su trabajo, actitudes, valores y características personales que facilita alcanzar los resultados, que la institución o empresa exige en sus exigencias técnicas y productivas.<sup>(10)</sup>

En cuanto a la relación estrés laboral y el desempeño profesional son dos variables frecuentemente estudiadas, por ejemplo, a mayor estrés menor desempeño profesional y a menor estrés mayor desempeño profesional. El desempeño profesional actualmente se considera para los directores, jefes de servicio y de departamento y para los gerentes sanitarios, y para los propios trabajadores de la salud ha sido alcanzar un desempeño profesional de calidad y aceptable, es así que se ha diseñado estrategias y programas con el fin de brindar una atención de calidad y a una mayor cantidad de personas.<sup>(11)</sup>

Por consiguiente, estudios relacionados con la salud mental en el ámbito internacional en un estudio en china revela que los profesionales de la salud presentan problemas como síntomas depresivos, ansiedad, insomnio, estrés, temor, negación, ira y que 23.04 % del personal de salud tiene ansiedad y que es menor en mujeres y mayor en hombres y mayor en los profesionales de enfermería que en los médicos.<sup>(12)</sup>

De igual modo, en estudios realizados en el Hospital Eugenio Espejo de Quito en el área de emergencia 32.5 % de los profesionales de enfermería tuvieron estrés laboral, estos porcentajes de estrés generan en la atención directa a los pacientes un trato indiferente, no resolver las dudas de los pacientes, y no realizar el proceso de atención de enfermería, consecuentemente los pacientes manifestando disconformidad con el trabajo y un ausentismo laboral frecuente.<sup>(13)</sup> Es así que, en el Perú, un

estudio demostró que de 126 profesionales de enfermería durante la pandemia por COVID-19, el 8.8% de ellos sufre de estrés.<sup>(14)</sup>

Es así que, en los servicios de emergencia, son áreas donde la población confía encontrar respuestas inmediatas a sus necesidades de salud y son el lugar donde se da la primera respuesta inmediata para cumplir un rol muy importante denominada la hora de oro, donde el equipo multidisciplinario ha demostrado disminuir el número de lesiones graves e invalidantes, así como también los fallecimientos. Por consiguiente, genera un mayor grado de estrés laboral en los enfermeros.<sup>(15)</sup>

Nuestra motivación para realizar el presente estudio fue el interés y la importancia que nace al tema de estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en contexto COVID-19. En este contexto la enfermedad del COVID-19 ha afectado directamente a los enfermeros, estando expuestos a contagiarse con el SARS-cov2, a pesar de la utilización de los equipos de protección personal, y además de estar inmunizados, sin embargo, el riesgo de contagio sigue siendo alto tanto para ellos como para sus familiares. Por lo tanto, el enfermero corre el riesgo de sufrir en algún momento de estrés ya sea leve, moderado o crónico. Por lo cual el desempeño de estos profesionales podría verse afectado, como consecuencia de lo mencionado y esto lleva a los enfermeros del servicio de emergencia a un desempeño profesional deficiente, mala calidad, demostrar un trato deshumanizado a los pacientes, y a la vez sentirse frustrado, impotente y así dificultando el cumplimiento de sus actividades diarias, inclusive podría verse reflejado en el maltrato a los pacientes. Por tal motivo se plantea la siguiente investigación sobre estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en tiempos de pandemia COVID-19.

La utilidad metodológica de la investigación se centra en que se proporcionarán instrumentos validados y confiables sobre el estrés laboral y el desempeño profesional para instituciones de salud; lo que la convierte

en un referente para otros investigadores que realicen en el futuro estudios similares con ambas variables analizadas. Por otro lado, la investigación tiene valor teórico porque la información obtenida ha sido respaldada teórica y metodológicamente, puesto que durante todo el proceso se aplicó con rigurosidad el método de la investigación científica, lo que permitió contrastar los resultados obtenidos con otras investigaciones a nivel nacional e internacional. El estudio fue viable porque se dispuso de los recursos humanos, económicos y bibliográficos para ejecutarlo. Así mismo el tiempo manejado fue el necesario para su ejecución.

Por las razones expuestas anteriormente consideramos necesario realizar la presente tesis mediante la formulación del siguiente **problema**: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y desempeño profesional de enfermería contexto COVID-19, servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz -2022?, teniendo como **objetivo general** el determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en contexto COVID-19, servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz -2022. Los **objetivos específicos** fueron: “Identificar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de pandemia COVID-19”, “Conocer el nivel desempeño profesional de enfermería en contexto COVID-19”, “relacionar el desempeño profesional de enfermería y los factores socio laborales en contexto COVID-19”, y “relacionar el estrés laboral de enfermería y los factores socio laborales, “Relacionar el desempeño profesional y los factores del estrés laboral de Enfermería en contexto COVID-19, todo esto en el servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz”.

## 2. HIPÓTESIS

**Hi:** Existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en el contexto, COVID-19, servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz -2022

**Ho:** No Existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en el contexto COVID-19, servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz -2022

### 2.1 VARIABLES

- **Variable Independiente**

Estrés laboral

- **Variable Dependiente**

Desempeño profesional de enfermería

## 2.2 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍAS	ESCALAS DE MEDICIÓN
V1 <b>Estrés laboral en el personal de enfermería.</b>	EL estrés laboral como un estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de interacción entre la persona y su entorno laboral. (32)	Factor físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interrupciones en la realización de tareas.</li> <li>- Ruidos exorbitantes.</li> <li>- Exceso de trabajo.</li> <li>- Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.</li> <li>- Toma de decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible.</li> <li>- Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal.</li> <li>- Personal y turno imprevisible.</li> <li>- El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado.</li> <li>- Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería</li> <li>- No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.</li> <li>- No tener tiempo suficiente para dar realizar todas mis tareas de enfermería.</li> <li>- El médico no está presente en una urgencia médica.</li> <li>- No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.</li> <li>- Falta personal para cubrir adecuadamente el servicio</li> </ul>	Nivel de estrés alto. Nivel de estrés medio. Nivel de estrés bajo	Ordinal
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir críticas de un médico.</li> <li>- Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.</li> <li>- Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.</li> <li>- La muerte de un paciente</li> <li>- Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.</li> </ul>		

		<p>Factor psicológico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha</li> <li>- Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.</li> <li>- No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por el paciente.</li> <li>- Ver a un paciente sufrir.</li> <li>- Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.</li> <li>- Recibir críticas de un supervisor / jefe.</li> <li>- No saber qué se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.</li> <li>- Problemas con un superior</li> </ul>		
		<p>Factor social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No tener ocasión para hablar abiertamente con los compañeros sobre problemas en el servicio.</li> <li>- Problemas con uno o varios médicos y/U otro profesional del equipo.</li> <li>- No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio.</li> <li>- No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (pacientes conflictivos, hostilidad).</li> <li>- Sentirse impotente en el caso de que un paciente no presenta mejora.</li> <li>- Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios.</li> <li>- Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio.</li> </ul>		

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍAS	ESCALAS DE MEDICIÓN
V2 <b>Desempeño profesional de enfermería</b>	El desempeño laboral es donde el individuo manifiesta las competencias laborales sus conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados de las empresas. <sup>(41)</sup>	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muestra aptitud para integrarse al equipo.</li> <li>- Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.</li> </ul>	No Aceptable Aceptable	Ordinal
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifica sus actividades.</li> <li>- Hace uso de indicadores.</li> <li>- Se preocupa por alcanzar las metas.</li> </ul>		
		Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos,</li> <li>- Se muestra asequible al cambio.</li> <li>- Se anticipa a las dificultades.</li> <li>- Tiene gran capacidad para resolver problemas</li> </ul>		
		Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se muestra cortés con los pacientes y/o familiares.</li> <li>- Se muestra cortés con sus compañeros.</li> <li>- Brinda una adecuada orientación a los pacientes y/o familiares.</li> <li>- Evita los conflictos dentro del equipo.</li> </ul>		
		Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No comete errores en el trabajo.</li> <li>- Hace uso racional de los recursos.</li> <li>- No requiere de supervisión frecuente.</li> <li>- Se muestra profesional en el trabajo.</li> <li>- Se muestra respetuoso y amable en el trato.</li> </ul>		
		Orientación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Termina su trabajo oportunamente.</li> <li>- Cumple con las tareas que se le encomienda.</li> <li>- Realiza un volumen adecuado del trabajo</li> </ul>		

### 3. BASES TEÓRICAS

#### 3.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

RAMÍREZ, Katiuska. (2021). **Estrés laboral y cuidado humanizado en personal de Enfermería de un Hospital de Guayaquil en Tiempos COVID-19, 2020**. Tesis de maestría **Objetivo:** Determinar la relación entre estrés laboral y cuidado humanizado en personal de enfermería. **Material y Métodos:** estudio realizado mediante el diseño no experimental, transversal, correlacional en 129 enfermeros evaluados en el contexto de la pandemia del coronavirus a través de la escala THE NURSING STRESS. **Resultados:** El estudio demostró que no existe relación estadísticamente significativa ( $Rr = -0.101$ ;  $p > .05$ ) entre cuidado humanizado y estrés, además 26.2% del personal de enfermería no presenta manifestaciones severas de estrés. **Conclusiones:** Que no existe relación estadística entre las variables estudiadas, pero predominó el nivel medio de cuidado humanizado y severo de estrés<sup>(16)</sup>

CARRILLO, García. (2016) **Nivel de estrés del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital Clínico Universitario España**. Artículo científico. **Objetivo:** establecer el nivel de estrés laboral de servicio de cuidados intensivos y distinguir su relación, diferentes variables socio demográficas y laborales de la población en estudio. **Material y Método:** Estudio realizado a través del diseño cuantitativo, descriptivo y transversal, en personal de enfermería, la técnica utilizada fue el muestreo no aleatorio y se realizó a través del instrumento Job Content Questionnaire. **Resultados:** La tasa de la población total que participo fue del 80.9 % y las dimensiones estudiadas fueron control sobre el trabajo, demandas psicológicas y apoyo social. **Conclusión:** En el estudio se demostró una moderada percepción de estresores laborales y las fuentes del estrés

laboral predomina el poco control de la toma de decisiones de los profesionales de enfermería. <sup>(17)</sup>

PORTERO, Silvia. (2016) **Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital Universitario, Brasil.** Artículo de investigación. **Objetivo:** Evaluar el grado de estrés laboral, satisfacción laboral y desgaste profesional a la vez describir las características socio laborales del profesional de enfermería. **Material y Método:** El estudio fue de tipo descriptivo transversal en 258 enfermeros(as) y auxiliares de enfermería a través de los instrumentos, Inventory, Maslach Burnout y Nursing Stress Scale. **Resultados:** Se elaboran puntuaciones medias en satisfacción de 65.46 y estrés laboral con 44.23 puntos. **Conclusiones:** Que el nivel de despersonalización fue baja, agotamiento emocional medio y bajo para la realización personal. <sup>(18)</sup>

ROJAS, Medaly. (2021) **Influencia del estrés en el desempeño laboral en el profesional de enfermería durante la guardia nocturna en trauma shock en el servicio de emergencia – Hospital Tingo María, 2018.** Tesis. **Objetivo:** Determinar como el estrés influye en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia en un Hospital de Tingo María. **Material y método:** El estudio fue de tipo observacional con diseño descriptivo correlacional en 30 profesionales de enfermería. **Resultados:** Se presentó un nivel medio de desempeño profesional con 43,33% y con el mismo nivel 86,67 % de estrés laboral. **Conclusión:** Que entre el estrés y desempeño laboral si existe relación, pero no son estadísticamente significativas. <sup>(19)</sup>

SULLCA, Ana. (2021). **Estrés laboral en pandemia por COVID-19 influye en la calidad de atención ejercida del personal de Enfermería pediátrica del Instituto Nacional de Salud del Niño.** Tesis de maestría. **Objetivo:** Determinar cómo el estrés laboral influye en la calidad de atención que brindar los enfermeros INSN, a causa a la

COVID-19. **Material y Método:** Estudio fue de tipo cuantitativo, diseño transversal y correlacional no experimental, en una población de 70 enfermeros en áreas COVID. A través de dos instrumentos, la autopercepción de calidad de atención Y THE NURSING STRESS SCALE (NSS). **Resultado:** el 51.4% presenta estrés laboral medio, también un 40% presenta un estrés laboral alto y un 8.6% muestra estrés laboral bajo. **Conclusión:** brindar atención al sentir del personal y que ellas mismas puedan tomar conciencia de propio estado de salud para así brindar una atención eficaz. <sup>(20)</sup>

MAMANI, Claudia. (2021). **Estrés laboral y actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de Enfermería a nivel de la micro-red de Salud Cono Norte de Tacna, 2021.** Tesis. **Objetivo:** Identificar la relación entre el estrés laboral y las actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería. **Material Y Método:** fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte no transversal, en una población de 103 enfermeras a través de una encuesta, instrumento utilizado fue el Test de Estrés laboral y la Escala de Actitud. **Resultados:** para el nivel de estrés fue de 3,9%, 38,8% y 57,3% nivel alto, medio y bajo respectivamente. Para la actitud de los profesionales, 15,5% es favorables y 84.5% poco favorable durante la pandemia del COVID -19. **Conclusiones:** La investigación demostró que existe una relación significativa entre el estrés laboral y las actitudes del profesional de enfermería. <sup>(21)</sup>

ALDAZABAL, Yaqueline. (2020). **Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un Hospital COVID-19 En Lima.** Artículo Científico. **Objetivos:** Determinar durante la pandemia el estrés en los profesionales de enfermería que trabajan en primera fila en un hospital COVID-19. **Materiales y métodos:** Fue un estudio cuantitativo, diseño descriptivo- transaccional, en 102 enfermeros que trabajan en primera línea frente a COVID- 19. Mediante la técnica de encuesta a través de la escala de estrés en enfermeros

(NSS). **Resultados:** Los resultados de la investigación en los profesionales de enfermería fue un nivel alto de estrés con 10,8% y la dimensión que más predominó fue el ambiente físico con 57,8%. **Conclusiones:** El estrés en enfermeros, predominó el nivel bajo; las dimensiones físicas y sociales predominaron el nivel bajo.<sup>(22)</sup>

MACHACUAY, Jenifer, (2020). **Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020.** Tesis. **Objetivo:** Identificar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020. **Material y Método:** Estudio de tipo transaccional correlacional diseño no experimental a través del método hipotético – deductivo se realizó en 30 profesional de enfermería. A través de la una encuesta mediante el instrumento, Nursing Stress Scale (NSS). **Resultados:** Al procesar la información obtenida el valor de significancia fue de 0,018 un valor crítico menor a  $< 0,05$  es decir a mayor estrés hay menor nivel de desempeño y viceversa, además 26,6% del total tienen un bajo nivel de desempeño, 50% un nivel medio; 23,3% un alto nivel de desempeño laboral, en estrés laboral 6,67% tienen un bajo nivel, 93,3%. **Conclusión:** En conclusión, se demostró que si hay una relación significativa entre el estrés laboral y desempeño profesional.<sup>(23)</sup>

PALACIOS, Valdivia (2021). **Condiciones socio laboral y estrés del personal de enfermería del servicio de pediatría y cirugía del Hospital Regional Docente de Cajamarca 2021.** **Objetivo** Determinar las condiciones sociolaborales y su relación con los niveles de estrés en enfermería. **Metodología** Estudio de tipo descriptivo, transversal y correlacional, realizado en 30 enfermeras a quienes se les aplicó la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS **Resultados** Las edades fluctúan entre 25 a 65 años, predominando el grupo entre 31 y 40 (53.3%); 96.7% son de sexo femenino, 36.7%, son solteros; 60 % indica ser católico. 50% trabajan en condición de CAS; 96.7% cuentan

con especialidad de acuerdo al área de trabajo. El tiempo de servicio promedio es de 25 meses a más (53.3%). **Conclusión:** El 53.3% tiene nivel de estrés intermedio y el 43.3% estrés propiamente dicho. Se demostró que hay una relación significativa entre estrés con la edad, estado civil, religión, tiempo de servicio, horas de trabajo y remuneración. <sup>(24)</sup>

CHOQUE, López (2021). **Estresores Laborales Y Desempeño De Las Enfermeras, Servicio De Cuidados Intensivos, Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa 2019.** Tesis de licenciatura. **Objetivo** establecer la relación de los estresores laborales con el desempeño de las enfermeras del servicio de Cuidados Intensivos. **Metodología:** Presenta una tipología descriptiva, con diseño correlacional y de corte transversal, conformada por una población de 18 profesionales, empleándose un cuestionario con la Escala de Estresores de Enfermería (NSS) y otro con el Desempeño. **Resultados:** que la mayoría del personal son de sexo femenino por las características tradicionales asignadas a la profesión; con edades entre 32 a 40 años (66.7%); de 4 a 11 años de labores (72,2%) y con rango de personal nombrado en un 83,3%. **Conclusión** La mayoría presenta estresores laborales aun nivel medio, mientras que el 38.9% a un nivel bajo y en relación al desempeño, va de muy satisfactorio en un 50% hasta satisfactorio en un 50%. <sup>(25)</sup>

CHUQLE, Carina. (2019). **Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la Clínica San Juan de Dios.** Tesis. **Objetivo:** Identificar la relación entre estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del servicio de emergencia. **Material y métodos:** Fue un estudio de tipo aplicativo, diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal. En una población de 49 trabajadores de salud, servicio de emergencia. **Resultado:** Que el 87,5 % tiene un desempeño laboral regular y 95,9 % presentan un nivel medio de estrés. **Conclusión:** en tal sentido, el estudio concluyo que no

existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de salud. <sup>(26)</sup>

FEBRE, Erika. (2019). **Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia. Hospital II-2 Sullana.** Tesis. **Objetivo:** identificar el nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño de los profesionales de enfermería. **Material y Métodos:** fue de carácter descriptivo, cuantitativo, correlacional, el instrumento fue el inventario de Maslach, mediante la técnica de encuesta. **Resultados:** El 85,7 % tienen un nivel de estrés laboral medio en cuanto a las dimensiones, realización personal, agotamiento emocional y despersonalización es medio y bajo para el desempeño profesional según los indicadores competencias, social y actitudinal es de nivel medio. **Conclusiones:** Tanto para el desempeño profesional como para el estrés laboral es de nivel medio. <sup>(27)</sup>

GONZALES, Yesenia. (2017). **Nivel de estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital, Regional Docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión - Huancayo,** 2017. Tesis. **Objetivo:** Establecer la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral que presenta el profesional de enfermería. **Material Y Método:** Fue un estudio descriptivo correlacional prospectivo de corte transversal, en 30 profesionales de enfermería mediante la técnica de la entrevista. **Resultados:** el 10.0% presentaron un nivel de estrés alto con un desempeño regular, en cambio, 26.7%, tienen un alto nivel de estrés con un desempeño malo, finalmente el 46.7% los profesionales presentan un nivel de estrés medio con un desempeño laboral regular. **Conclusión:** según la correlación de Spearman = 0.615, existe una relación significativa entre el nivel de estrés y desempeño laboral. <sup>(28)</sup>

QUILLATUPA, Rosa. (2021) **Estresores laborales y nivel de satisfacción del profesional de Enfermería, servicio de Emergencia,**

**Hospital “V́ctor Ramos Guardia”, Huaraz, 2018.** Tesis. **Objetivo** determinar la relación entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción del profesional de Enfermería. **Metodología:** correlacional, cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal en 30 enfermeros del servicio de emergencia; la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Escala "The Nursing Stress Scale" (NSS), **Resultados:** La mayoría de la muestra estudiada señaló que los estresores físicos 60%, psicológicos 53% y sociales 57% son frecuentes en el desarrollo de sus tareas, en el nivel de satisfacción el mayor porcentaje 57% se muestra insatisfecho, el Coeficiente de Correlación de Pearson arrojó  $r = -0,74$ . **Conclusión:** existe correlación negativa, alta y significativa entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción del profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital V́ctor Ramos Guardia-Huaraz 2018. <sup>(15)</sup>

MERCEDES, Yuliana. (2018) **Estrés laboral y desempeño profesional servicio de Emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016.** Tesis. **Objetivo:** Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el Nosocomio Nuestra Señora de las Mercedes. **Material y Método:** el estudio fue cuantitativo, prospectivo, observacional, trasversal a la vez analítico de asociación. En 92 trabajadores de salud, a través del inventario de burnout de Maslach para el estrés y el desempeño profesional, la guía del ministerio de salud. **Resultado:** los trabajadores de salud presentaron 47,9% de estrés de nivel alto y 42,4% en desempeño profesional. **Conclusión:** Que los trabajadores presentaron una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y desempeño profesional. <sup>(29)</sup>

Milla, Alex. (2018). **Estrés laboral del enfermero y cuidado humanizado percibido por los usuarios de los servicios de medicina y cirugía, Hospital V́ctor Ramos Guardia -Huaraz.** Tesis. **Objetivo:** fue determinar la relación entre el estrés laboral y cuidado humanizado

percibido por usuarios. **Material y Método:** Fue un estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo, correlacional, no experimental, en 102 usuarios y 22 enfermeros. **Resultados:** el nivel de estrés en los profesionales de enfermería en ambos servicios fue 86,4% y 80,4% de usuarios percibe un cuidado humanizado. **Conclusión:** En ambos servicios se encontró que relación estrés el nivel de estrés y cuidado humanizado. <sup>(30)</sup>

### 3.2 BASES TEÓRICAS

#### A. ESTRÉS.

##### A.1 Definición de estrés:

Para la Real Academia Española (RAE) el término estrés es una presión provocada por situaciones agobiantes y que origina reacciones psicósomáticas. <sup>(31)</sup> En ese mismo contexto, la OMS la precisa como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción” es, por lo tanto, un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia humana. Por ejemplo, hay situaciones o circunstancia diferente que se presente ante nuestras vidas, como hablar en público, cambiar de trabajo, presentarse a una entrevista o cambiar de residencia, puede generar estrés. <sup>(32)</sup>

El estrés para la OIT, es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias recibidas y los recursos y capacidades percibidos de una persona para así hacerle frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo, las relaciones laborales, la forma del trabajo y está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se ajustan o exceden las capacidades de la persona o cuando el trabajador o un grupo de trabajadores no están preparados para enfrentar dichas exigencias y no

coincidir con las expectativas de la cultura organizativa de una institución.<sup>(33)</sup>

## A.2 Fases del estrés

- **Primera Fase de Alarma.** En la primera fase en donde nuestro cuerpo interpreta que se encuentra ante una situación de peligro que le provoca estrés e inician los primeros cambios, emocionales, fisiológicos y cognitivos que nos preparan para actuar y enfrentar la situación a través de una respuesta de lucha o de huida. Por lo tanto, en esta primera etapa las glándulas endocrinas liberan hormonas, especialmente adrenalina y cortisol. La adrenalina; aumenta los latidos del corazón y el ritmo respiratorio, provocando así la tensión muscular, se dilatan las pupilas, hacen más lenta la digestión e incrementa la alerta sobre la atención a diferentes estímulos. En cambio, el cortisol aumenta la presión arterial. desencadenando enfermedades como, infartos y problemas cerebrovasculares y cardiovasculares, también se hace difícil de conciliar el sueño.
- **Segunda Fase de resistencia o adaptación.** En esta fase nuestro cuerpo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza, en consecuencia, se producen las siguientes reacciones: Como, por ejemplo, los aumentos de los niveles de corticoides se normalizan, es decir, tiene lugar una desaparición de la sintomatología. Es así donde la persona se muestra irritable, presenta sensación de cansancio y dificultad para dormir.
- **Tercera Fase Agotamiento.** En esta última fase ya existe una exposición prolongada al estrés, y agota las reservas de energía del cuerpo y puede causar a situaciones muy extremas de debilitamiento del sistema inmune, en consecuencia, nuestro

cuerpo se vuelve más vulnerable a contraer enfermedades, entonces aparecen los síntomas asociados al estrés crónico como: dolores de cabeza, enfermedades del aparato digestivo, enfermedades cutáneas, insomnio, ansiedad, diarreas, problemas sexuales, abuso de alcohol y drogas, cuello y mandíbula rígido. Lo más preocupante del estrés crónico es que la persona se puede acostumbrar a ello y esto puede ser muy perjudicial para su salud.  
(34)

### A.3 El estrés según el tiempo de duración:

- **Estrés agudo.** Nace de las presiones y exigencias ya sea de pasado reciente o presiones y exigencias anticipadas de un futuro cercano. El estrés a corto plazo puede generar angustia que se manifiesta como irritabilidad, enfado, depresión y ansiedad.
- **Estrés crónico.** El estar expuesto a estresores del día a día que se presentan atención y no son manejados adecuadamente el estrés se vuelve crónico y estas son graves por particularmente nos lleva a presentar ansiedad y depresión grave.<sup>(35)</sup>

### A.4 Según sus efectos puede ser:

- **EUSTRÉS (estrés positivo):** Es donde la persona interacciona con el agente estresor, pero la función óptima del cuerpo y la mente permanece abierta y creativa. Es así que en esta etapa la persona con este estrés positivo experimenta placer y alegría, en consecuencia, la persona sigue viviendo y trabajando, se enfrenta al problema y lo resuelve. El estrés positivo puede ser una alegría a un éxito profesional, satisfacción sentimental y laboral, entre otros.<sup>(36)</sup>
- **DISTRES (estrés negativo):** Este tipo de estrés es perjudicial y desagradable y le produce a la persona una sobre carga de trabajo

que el cuerpo no puede asimilarlo y se desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico disminuyendo la productividad de la persona y la vez se produce la aparición de enfermedades psicosomáticas. Son estresores negativos como por ejemplo un ambiente de trabajo hostil, el duelo, entre otras o cuando las demandas de la persona superan su capacidad de enfrentamiento que puede llevar a un rendimiento laboral deficiente, incluso al despido laboral. <sup>(37)</sup>

### A.5 ESTRÉS LABORAL

Para OIT, el estrés laboral es considera una enfermedad que afecta la economía de todos los países, y a la vez afecta gravemente la salud física, psicológica y emocional de los trabajadores, por lo cual si el estrés es intenso y prolongado produce cambios muy desfavorables en los trabajadores de una institución o empresa. <sup>(38)</sup>

### A.6 Síntomas del Estrés Laboral

Frente a situaciones estresantes aparecen síntomas a varios niveles.

- **Nivel Cognitivo:** Inseguridad, temor, preocupación, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, temor a la pérdida del control, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, dificultad para pensar, estudiar o concentrarse.
- **Nivel Fisiológico:** presenta tensión muscular, palpitations, sudoración, molestias gástricas, dolor de cabeza, dificultad respiratoria, mareos y náuseas.
- **Nivel Motor:** Ir de un lugar a otro, quedarse paralizado, movimientos repetitivos, fumar o beber en exceso. <sup>(39)</sup>

## **A.7 ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERÍA**

En los enfermeros el estrés es un proceso muy común y se inicia frente al conjunto de demandas que percibe el profesional de enfermería, las cuales debe dar una respuesta adecuada frente a muchos factores desencadenantes de estrés, como la muerte de un paciente, doble turno de trabajo, supervisión excesiva, falta de equipos de protección personal, personal insuficiente, miedo a contagiarse con el COVID- 19 y sobre todo por la naturaleza de su trabajo, ya que están sometidos a muchas presiones laborales.

La laboral del enfermero sobre la cual sustenta su trabajo es el trabajo en equipo y si hay una mala relación con el colega o su jefe de servicio o supervisor difícilmente va a poder realizar este trabajo. De este problema nacen las malas relaciones con los pacientes, el trato impersonal, la falta de comunicación. Todo ello va a producir un efecto negativo sobre la vida no solamente social sino física y psicología del enfermero, produciendo a que el estrés laboral sé más cotidiano y afecte más el desempeño profesional de enfermería. <sup>(40)</sup>

### **A.7.1 Efectos del Estrés Laboral en la salud**

El enfermero está en un ambiente laboral de gran presión y la sobre carga de trabajo es inevitable, el día a día del enfermero se basa en expectativas de desempeño y la búsqueda de reconocimiento, sin embargo, la tarea rutinaria y el propio ambiente donde labora el enfermero asistencial es peligroso y hostil que termina por generar estrés laboral el cual puede llegar a tener consecuencias nocivas sobre la salud física y emocional del enfermero. Investigaciones demuestra que a altas exigencias laborales mayor riesgo de agotamiento emocional; bajo control del trabajo, dos veces mayor riesgo de mortalidad cardiovascular, poco apoyo de los compañeros, dos veces mayor riesgo de

problemas en espalda, cuello y hombros; y mucha tensión puede producir tres veces mayor riesgo de morbilidad por hipertensión. <sup>(41)</sup>

Según la OMS, el estrés laboral es conocido por presentar reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales que no están a la altura de los profesionales de salud para desempeñarse óptimamente, ya que pueden presentar, aumento de presión sanguínea, tensión muscular; miedo, irritabilidad, enojo, depresión; presentar atención disminuida, dificultad para solucionar problemas, disminuir su productividad. Los riesgos más directos del estrés laboral para la salud han sido relacionados con problemas cardiacos, y trastornos, músculo- esqueléticos. <sup>(42)</sup>

### A.7.2 Factores del estrés laboral

Factores potenciales del estrés laboral, incluyen, los factores Físicos, Psicológicos y Sociales. <sup>(43)</sup>

- **Factor físico:** Este factor perturba el buen desarrollo de las actividades rutinarias, alterando así la tranquilidad y concentración del enfermero y evitando dar un servicio asistencial de calidad, por ejemplo, las condiciones del área de trabajo, la obligación persistente de concluir la labor en un tiempo condicionado o insuficiente, limitaciones de labores por turnos y la demanda o carga de trabajo, escasa iluminación y ruido exorbitantes. <sup>(44)</sup> Dentro del factor físico, las interrupciones frecuentemente en las labores, cuando el médico está ausente o está en desacuerdo con el tratamiento de un paciente, el médico no comunica como está el estado clínico de un paciente, ser rotado constantemente por falta de personal, turnos imprevisibles, tareas administrativas, sobre carga laboral, desconocimiento de equipos especializados y falta de

personal pueden llevar a causar estrés en los profesionales de enfermería.<sup>(45)</sup>

- **Factor psicológico:** Los factores Psicológicos comprenden la carencia de apoyo entre el equipo de trabajo, los cargos de responsabilidad, inseguridad en el tratamiento, la interacción con pacientes graves que acuden para su intervención.<sup>(46)</sup> Dentro del factor psicológico el recibir críticas de un médico, realización de cuidados dolorosos a los pacientes, escuchar, hablar con un paciente sobre su muerte, miedo por un procedimiento, muerte de un paciente, ver a un paciente sufrir, no poder dar un apoyo emocional suficiente, recibir críticas de un supervisor, no saber comunicar al paciente y problemas con su supervisor pueden llevar a causar estrés en los profesionales de enfermería.<sup>(45)</sup>
- **Factor social:** Los factores sociales que generan estrés, incluyen: Insatisfacción en los roles de turno, deficiencia de relaciones interpersonales, falta de apoyo de entre el equipo de salud, rivalidad entre compañeros, la falta de apoyo emocional por los jefes de cada área de trabajo, problemas con los médicos, confusión de roles, roces sociales y el clima organizacional autoritario.<sup>(46)</sup> Dentro del factor social, el no tener ocasión para hablar abiertamente con los compañeros sobre problemas en el servicio, problemas con el personal interdisciplinario, no tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio, sentirse impotente en el caso de que un paciente no presenta mejora y dificultad para trabajar con algunos compañeros pueden llevar a causar estrés en los profesionales de enfermería.<sup>(45)</sup>

**Factores socio-laborales:**

Se nos afirma que las circunstancias socio laborales en el trabajo radican en las interacciones entre el trabajo, su medio de contexto, la complacencia en el trabajo y las condiciones de su estructura, por parte del trabajador, y por el empleador, las capacidades y habilidades del trabajador, sus necesidades, su conocimiento y su contexto particular afuera del trabajo, todo ello , a través de percepciones y experiencias, pueden intervenir en la salud y en el rendimiento y la complacencia en el trabajo.

**B. DESEMPEÑO LABORAL****B.1 Definición Desempeño Laboral**

Según el Diccionario Enciclopédico Larousse, define desempeño laboral como “acción y efecto de desempeñarse” y desempeñar como realizar las funciones a las que se está obligado.<sup>(47)</sup> El desempeño laboral es donde el individuo manifiesta las competencias laborales, sus conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa <sup>(10)</sup>

**B.2 Desempeño Laboral En Enfermería**

El desempeño laboral es el comportamiento o conducta del trabajador para desarrollar competentemente sus obligaciones inherentes a un puesto de trabajo.<sup>(48)</sup> Por otro lado, el desempeño profesional es cuando la persona manifiesta sus competencias, sus conocimientos, experiencias, habilidades, motivaciones y sus características personales conjuntamente con sus valores que ayuda al individuo a alcanzar las metas y que estén acorde con las exigencias técnicas y productivas de la institución.

Según Añorga, refiere que "el desempeño laboral es la capacidad de la persona para realizar acciones, obligaciones y deberes propias de su cargo o funciones profesionales que exige un puesto de trabajo" Pérez V, define al desempeño laboral como un grupo de acciones que realiza un individuo durante el desarrollo de su trabajo para alcanzar los objetivos trazados por la institución, y cumpliendo con todas las asignaciones de su trabajo y en consecuencia obteniendo un excelente rendimiento durante su turno de trabajo. <sup>(47)</sup>

El desempeño deficiente se creía durante mucho tiempo que era a causa de la falta de conocimientos teóricos y prácticos, pero en la actualidad el desempeño del profesional de la salud depende de muchos aspectos como por ejemplo las características de los trabajadores sanitarios, el propio sistema de salud, la población atendida y el propio entorno de los trabajadores que determina las condiciones en las que se desempeña. <sup>(48)</sup>

### **B.3 Dimensiones Del Desempeño Laboral**

- **Trabajo en equipo:** Es un proceso por el cual varias personas, ya sea de la misma disciplina o diferente, trabajan, comparten experiencias, conocimientos y habilidades para un bien común en este caso por una atención de calidad del paciente. <sup>(49)</sup>
- **Organización:** Es un sistema socio-técnico abierto que permite interrelacionarse adecuadamente con un entorno y que se realiza de forma coordinada con el fin de alcanzar un objetivo. <sup>(50)</sup>
- **Iniciativa:** La iniciativa personal es una propuesta que se caracteriza a las personas proactivas, iniciadoras y persistentes que superan las dificultades que emergen en la consecución de los objetivos. <sup>(51)</sup>

- **Relaciones interpersonales:** es interactuar contantemente con compañeros del medio laboral, el enfermero interactúa con el equipó multidisciplinario y los pacientes, a fin de lograr una atención integral y de calidad para el paciente.<sup>(52)</sup> cuando existen relaciones deficientes, afectan la armonía del trabajo y se crea un ambiente tenso entre el personal, el departamento y la gerencia, lo cual se refleja en la atención que se le da al paciente.<sup>(53) (54)</sup>
- **Calidad:** Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.<sup>(55)</sup>
- **Orientación de resultados:** La orientación a resultados y al logro es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando es necesario tomar decisiones importantes para cumplir con sus competidores o superarlos, atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización. se trata de una competencia organizacional que todo el personal de la empresa debe tener y que todo subsistema de “gestión de recursos humanos” debe contemplar.<sup>(56)</sup>

### C. TEORÍA DE ENFERMERÍA QUE SUSTENTA LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se sustenta con la teoría de la Adaptación de Callista Roy, según su teoría, la persona es un ser biopsicosocial que se encuentra en constante interacción con el medio ambiente. La persona es un sistema adaptativo holístico que actúa como un todo debido a la interdependencia de sus partes.<sup>(57)</sup> Los enfermeros que laboran en el área de emergencia vienen a ser la persona que tiene una esfera biológica, psicológica, social y tiene que adaptarse al entorno sumamente cambiante que representa el servicio de emergencia, que, por ser área crítica, se concentran el flujo de los pacientes más graves, donde la vida está en peligro.<sup>(58)</sup>

Los profesionales de la salud, en especial los enfermeros, presentan respuestas adaptativas adecuadamente al entorno cambiante, entonces se mantendrán saludables física y emocionalmente, cumpliendo su trabajo con calidad y mostrarán un buen compañerismo interpersonal con el resto del equipo pertenecientes al servicio, sin embargo, si no logran adaptarse, tanto su salud física, emocional y desempeño laboral se verán comprometidos y las relaciones con el resto del equipo se deterioran.

#### **DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.**

- a) **Coronavirus:** Es un grupo de virus que causan enfermedades como el resfriado común o hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio agudo de medio oriente, neumonía, y el síndrome respiratorio agudo grave.
- b) **COVID 19:** Enfermedad infecto contagiosa por el coronavirus y abreviado por coronavirus COVID-19 por el año de su aparición.
- c) **Estrés:** es una presión iniciada por situaciones agobiantes y que originan reacciones psicosomáticas.
- d) **Ansiedad:** Es una reacción normal al estrés, es así que la ansiedad es un sentimiento de inquietud, miedo y temor y suele presentarse en la persona con inquietud, estar tenso y tener taquicardia.
- e) **Desempeño profesional:** es la actitud de una persona para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales que exige un puesto de trabajo con calidad

## 4. MATERIAL Y MÉTODOS

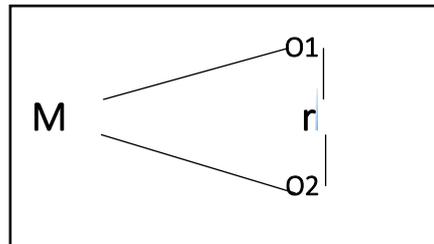
### 4.1 TIPO DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación fue aplicada, correlacional debido a que las dos variables de estudio estrés laboral y desempeño profesional fueron relacionados, y de enfoque cuantitativo, debido a que las variables en estudio fueron medidas a través de una escala numérica.

### 4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de esta investigación fue no experimental, de corte transversal porque los datos se obtuvieron en un tiempo y espacio determinado, correlacional, debido a que se buscará relacionar las variables, estrés laboral y desempeño profesional.

Cuyo diagrama es:



Donde:

M = Muestra.

O<sub>1</sub> = Variable 1

O<sub>2</sub> = Variable 2

r = Relación de las variables de estudio.

### 4.3 UNIVERSO O POBLACIÓN

Estuvo conformada por 36 enfermeros (as) que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia nivel II-2 de Huaraz.

a) **Criterios de inclusión:**

- ✓ Enfermeras(os) que realizan labor asistencial en el servicio de emergencia.
- ✓ Enfermeras(os) cuyo tiempo laboral sea mayor 04 meses, en el servicio de emergencia.

b) **Criterios de exclusión**

- ✓ Enfermeras(os) que se encuentren con descanso médico o licencia de trabajo.
- ✓ Enfermeras(os) que no acepten voluntariamente participar en la investigación.

#### 4.4 UNIDAD DE ANÁLISIS Y MUESTRA

4.4.1 **Unidad De Análisis:** Conformado por el enfermero (a) que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de nivel II-2 de Huaraz.

4.4.2 **Muestra:** Fue censal.

#### 4.5 INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS.

La técnica que se utilizó en este estudio fue mediante una encuesta de tipo escala de Likert. La recolección de los datos correspondientes se realizó online mediante las siguientes plataformas (WhatsApp, Meet, Messenger, Correo electrónico), se proporcionó el enlace de la plataforma (Formularios de Google), donde se encuentra el cuestionario.

**Cuestionario para medir el estrés laboral** En este trabajo de investigación se utilizó como instrumento la “Escala de Estrés de Enfermería – NSS” que en inglés es "THE NURSING STRESS SCALE" que es un cuestionario que fue elaborado por Gray y Anderson en el año 1981 en su versión original que corresponde en inglés y que fue adecuado al español por Más y Escriba en 1998, aprobado y estandarizado por la OMS. Consta de 34 ítems, evaluando 3 factores de estrés laboral: la primera corresponde a los factores físicos que tiene 14 ítems, la segunda a los factores psicológicos con 13 ítems y finalmente, los factores sociales de 7 ítems.<sup>(59)</sup> (anexo 1).

El instrumento a utilizar tiene 5 categorías de respuesta: nunca (1), algunas veces (2), frecuentemente (3), muy frecuentemente (4) y siempre (5). La puntuación se obtiene sumando cada uno de los valores dando como resultado 34 a 170, por lo que a mayor puntuación mayor nivel de estrés.

El instrumento a utilizado fue validado y utilizado en investigaciones similares y tenemos en nuestro contexto un estudio realizado en un Hospital nivel II-2, Huaraz en el año 2020. Dando resultados de una validez a través de revisiones de juicios de expertos; así como el cálculo de la V de Aiken (coeficiente: 1, IC95% 0.7 - 1). Se estimó que el instrumento es válido. Así mismo Con una confiabilidad de un valor de 0.88 lo que indica que el instrumento presenta correlaciones intermedias entre los ítems, adicionalmente se realizó la prueba de esfericidad de Bartlett presentado un  $p < 0.05$  lo que confirma que el modelo es aceptable Adicionalmente, se comprobó la confiabilidad del cuestionario a través de la determinación del alfa de Cronbach ( $\alpha = 0.8$ ), en el cual valores mayores a 0.7 indican buena confiabilidad.<sup>(60),(15)</sup>

### **Cuestionario para medir el desempeño profesional**

Para medir el desempeño profesional en este trabajo se utilizará como referencia la ficha de observación no participativa para la evaluación del desempeño profesional de enfermería del Ministerio de Salud, adaptado y modificado por los investigadores. El instrumentó a utilizar es un cuestionario con respuestas tipo escala Likert de 23 preguntas que evaluará 5 dimensiones (orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo, y organización). (Anexo. 2)

La escala ofrece cinco categorías de respuesta: Nunca (1), A veces (2), frecuentemente (3), muy frecuentemente (4) y siempre (5). La puntuación que se obtendrá oscila entre 23 a 115. Los puntajes menores a 57 se consideran desempeño de nivel bajo superior a ello desempeño de nivel alto.

#### **Validación.**

La validación del instrumento se realizó mediante el análisis de contenido para lo cual se solicitó la opinión de 4 expertos en este caso profesionales de enfermería con amplio conocimiento del tema. Del resultado de los 4 expertos consultados todos coincidieron en el 100% que el contenido del instrumento esa en concordancia con el problema, el objetivo de la investigación en curso, por lo tanto, fue valido para su respectiva aplicación.

#### **Confiabilidad**

La confiabilidad de este instrumentó se sometió a través de juicio de juez y expertos, validez y la confiabilidad se realiza con el 10 % de la muestra en una encuesta piloto a una población similar al del estudio, dando resultados de confiabilidad a través de la determinación del alfa de Cronbach de 0.9 (Anexo 3).

#### 4.6 ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La siguiente investigación se llevará a cabo el análisis estadístico descriptivo, para interpretar la información obtenida, brindando las conclusiones pertinentes para el estudio. Los datos obtenidos mediante los dos instrumentos de recolección de datos se procesarán se conformará una base de datos que será construida estadístico SPSS versión 25, mediante esta base de datos se realizará la distribución de frecuencias de las dos variables en estudio luego se procederá al análisis descriptivo.

Para realizar el análisis inferencial y para la contratación de la hipótesis de investigación se utilizarán como estadístico la prueba Chi-cuadrado con grado de confiabilidad de 95% ( $p < 0,05$ ), mediante ello se establecerá si hay relación estadísticamente significativa o no significativa entre el estrés laboral y desempeño profesional en los profesionales de enfermería que labora el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2022.

#### 4.7 ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN

Durante todo el proceso de la investigación se tendrá mucho en cuenta la práctica de los principios básicos planteados en la declaración de Helsinki de la asociación médica mundial. <sup>(61)</sup>

- **Beneficencia:** El estudio en mención busca ayudar a identificar si los participantes en este caso los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia, presentan estrés laboral, y así poder sugerir algunas medidas necesarias en busca de mejorar su estado de bienestar física y emocionalmente de

los participantes de esta investigación en medio de la pandemia por COVID-19.

- **No maleficencia:** La información obtenida por más simple que sea se usará de forma confidencial y exclusivamente para fines de la investigación, pues no se utilizará en ningún otro momento para otros fines.
- **Autonomía:** En todo momento de la investigación se considerará el respeto a la autonomía con la única finalidad de salvaguardar la integridad de los participantes del estudio.
- **Justicia:** En el siguiente estudio todos los profesionales de enfermería podrán participar sin hacer diferencia sobre algún tipo de ideologías, cultura, creencias, etc.

## 5. RESULTADOS

### 5.1 Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en el contexto COVID-19, servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz -2022

Tabla 1:

Estrés laboral y su relación con desempeño profesional de enfermería en el contexto COVID-19, servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz -2022

	ESTRÉS LABORAL	DESEMPEÑO PROFESIONAL		TOTAL
		BAJO	ALTO	
BAJO	Nº	8	18	26
	%	22,9	51,1	74,1
MEDIO	Nº	1	6	7
	%	2,9	17,1	19,5
ALTO	Nº	1	2	3
	%	2,9	5,5	6,4
TOTAL	Nº	10	25	36
	%	28,6	71,4	100,0

Chi-cuadrado de Pearson = 0.546

df= 2

Los resultados que se muestran en la tabla corresponde al estrés laboral en relación al desempeño profesional se aprecia el mayor porcentaje 51.1 % de los profesionales de enfermería con un nivel de estrés laboral bajo y tienen un nivel de desempeño profesional alto.

La prueba estadística Chi-cuadrado. Con un nivel de error  $p= 0.546 > 0,05$  demuestra que no existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño profesional de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia.

**5.2 Identificar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería en el contexto COVID-19, servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz -2022.**

Tabla 2:

Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería en el contexto COVID-19, servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz - 2022

Estrés laboral	Nº	Porcentaje
Bajo	27	75,0
Medio	7	19,4
Alto	2	5,6
Total	36	100,0

Los resultados que se muestran en la tabla corresponde al estrés laboral, se aprecia que el 75% de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia presentan nivelen bajos de estrés.

### 5.3 Medir el nivel de desempeño profesional de enfermería en el contexto COVID-19, servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz -2022.

Tabla 3:

Nivel de desempeño profesional en los profesionales de enfermería en el contexto COVID-19, servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz -2022

Desempeño profesional	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	10	30,6
ALTO	25	69,4
Total	36	100,0

Los resultados que se muestran en la tabla corresponde al desempeño profesional se aprecia el mayor porcentaje el 69.4% de los profesionales de enfermería que laboraran en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia presentan un desempeño profesional alto.

#### 5.4 Relacionar el estrés laboral y los factores socio laborales en el contexto COVID-19, servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz -2022.

Tabla 4:

Estrés laboral relacionado con los factores socio-laborales en los profesionales de enfermería en el contexto COVID-19, servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz -2022

Factores socio-laborales	ESTRES LABORAL						Total		Chi-cuadrado
	BAJO		MEDIO		ALTO		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%			
<b>EDAD</b>									
25-42	18	50	6	16.6	3	8.4	27	75	p = 0,406
42-55	7	19.4	0	0	0	0	7	19.4	
>55	2	5.5	0	0	0	0	2	5.6	
<b>SEXO</b>									
Masculino	4	11.1	2	5.5	0	0	6	16.6	p = 0,554
Femenino	23	64	5	13.8	2	5.5	30	83.3	
<b>ESTADO CIVIL</b>									
Soltero/Divorciado	15	41.6	4	11.1	1	2.7	20	55.5	p = 0,984
Casado/Conviviente	12	33.3	3	8.3	1	2.7	16	44.4	
<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>									
Menos de 5 Años	6	16.6	4	11.1	1	2.7	11	30.5	p = 0,048
Mas de 5 años	21	58.3	3	8.3	1	2.7	25	69.4	
<b>CONDICION LABORAL</b>									
Contratado	12	33.3	5	14	2	5.5	19	52.8	p = 0,172
Nombrado	15	42	2	5.5	0	0	17	47.4	

En la siguiente tabla se observa que:

El 58,3 % de los enfermeros del servicio de emergencia, tienen ms 5 de años de servicio laboral y presentan un nivel de estrés bajo. Al realizar el análisis estadístico a través de prueba estadística Chi-cuadrado se obtuvo el valor  $p=0.048$  al ser menor que 0,05 nos indica que si existe relación significativa entre el estrés laboral y el tiempo de servicio.

Tabla 5:

Desempeño laboral relacionado con los factores socio-laborales en los profesionales de enfermería en el contexto COVID-19, servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz -2022

FACTOR SOCIO-LABORAL	DESEMPEÑO PROFESIONAL				Total		Chi-cuadrado
	BAJO		ALTO		N°	%	
	N°	%	N°	%			
<b>EDAD</b>							
25-42	9	25	17	47.2	26	72.5	p = 0,644
42-55	1	2.7	5	13.8	6	16.5	
>55	1	2.7	3	8.3	4	11	
Total	11	30.4	25	69.3	36	100.0	
<b>SEXO</b>							
Masculino	1	2.7	5	13.8	6	16.4	p = 0,478
Femenino	6	17	24	66.6	30	83.6	
Total	7	19.7	29	80.4	36	100.0	
<b>ESTADO CIVIL</b>							
Soltero/Divorciado	7	20	13	37.1	20	56.8	p = 0,331
Casado/conviviente	3	9	12	34.1	15	43.2	
Total	10	29	25	69.4	36	100.0	
<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>							
4 Meses – 5 Años	5	14	6	16.6	12	30.6	p = 0,134
Mas de 5 años	6	16.6	19	52.7	24	69.4	
Total	11	30.6	25	69.3	36	100.0	
<b>CONDICION LABORAL</b>							
Contratada	7	19.4	13	36.1	20	55.7	p = 0,043
Nombrado	2	5.5	14	38.8	16	44.3	
Total	27	24.9	7	74.9	36	100.0	

En la siguiente tabla se observa que:

El 38,8 % de los enfermeros del servicio de emergencia, corresponde a la condición laboral nombrado y presentan un nivel de desempeño profesional alto. Al realizar el análisis estadístico a través de prueba estadística Chi-cuadrado se obtuvo el valor  $p=0.043$  al ser menor que 0,05 nos indica que si existe relación significativa entre el desempeño profesional y la condición laboral.

### 5.6 Relacionar el desempeño profesional y los factores del estrés laboral de Enfermería en el contexto COVID-19, servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz -2022

Tabla: 6

Desempeño profesional relacionado con los factores del estrés laboral en Enfermeros, en el contexto COVID-19, servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz -2022

Factores del estrés	Desempeño profesional				Total		Chi-cuadrado
	BAJO		ALTO		N°	%	
	N°	%	N°	%			
<b>FACTOR FISICO</b>							
Bajo	6	17,1	14	40,0	20	57,1	p = 0,973
Medio	3	8,6	9	22,9	12	31,4	
Alto	1	2,9	3	8,6	4	11,4	
<b>FACTOR PSICOLOGICO</b>							
Bajo	6	17,1	15	42,9	21	60,0	p = 0,687
Medio	2	5,7	7	20,0	9	25,7	
Alto	2	5,7	4	8,6	6	14,3	
<b>FACTOR SOCIAL</b>							
Bajo	8	29,9	19	54,3	27	77,1	p = 0,925
Medio	1	2,9	2	5,7	4	8,6	
Alto	1	2,9	4	11,5	5	14,3	

En la siguiente tabla se observa que:

El 40% tiene un desempeño profesional de nivel alto y un nivel de estrés del factor físico bajo, el 42.9% presenta un desempeño profesional de nivel alto y un nivel de estrés del factor físico bajo. y 54.3% presenta un desempeño profesional alto y un nivel de estrés del factor social bajo y al realizar el análisis estadístico través de prueba estadística Chi-cuadrado no se encontró relación significativa entre los factores del estrés con el desempeño profesional.

## 6. DISCUSIÓN

El resultado de la investigación con respecto al objetivo general está orientado a determinar la relación que hay entre el estrés laboral con el desempeño profesional en el personal de enfermería en el contexto COVID - 19, servicio de emergencia, hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz- 2022, se observa en la tabla 1 que el 51,1% de los profesionales de enfermería presentan un nivel de estrés laboral bajo y tienen un nivel de desempeño profesional alto. Mientras que solo el 2,9 presentan un nivel de estrés laboral alto y tienen un desempeño profesional bajo. Realizando el análisis correspondiente el estrés laboral y el desempeño profesional no presentan una relación estadísticamente significativa ( $p= 0,05 < 0,546$ ) con ello rechazamos la hipótesis que no hay una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional en enfermeros de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia. Datos similares reporto Chuque en Lima en el año 2019 donde señala que el 87,5 % tiene un desempeño laboral regular y 95,9 % presentan un nivel medio de estrés concluyendo que no existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral. <sup>(26)</sup> Mientras FEBRE en Sullana Perú en el año 2019 encontró que el 85,7 % tienen un nivel de estrés laboral medio y un desempeño profesional medio demostrando que no hay una relación estadísticamente significativa entre las dos variables en estudio. <sup>(27)</sup> Por otro lado Gonzales en Huancayo Perú en el año 2017 observo que el 10.0% presentaron un nivel de estrés alto con un desempeño regular, en cambio, 26.7%, tienen un alto nivel de estrés con un desempeño alto, finalmente el 46.7% los profesionales presentan un nivel de estrés medio con un desempeño laboral regular. Demostrando así que existe una relación significativa entre el nivel de estrés y desempeño laboral. <sup>(28)</sup> Además Mercedes en Carhuaz año 2016 demostró que 47,9% de estrés de nivel alto y 42,4% en desempeño profesional presentando una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y desempeño profesional. <sup>(29)</sup> finalmente Machacuey en el servicio de emergencia del

hospital de la merced Carhuaz en el año 2020 pero los resultados son discordantes al procesar la información obtenida el valor de significancia fue de 0,018 un valor crítico menor a  $< 0,05$  es decir a mayor estrés hay menor nivel de desempeño y viceversa, además 26,67% del total tienen un bajo nivel de desempeño, 50% un nivel medio; 23,33% un alto nivel de desempeño laboral, en estrés laboral 6,67% tienen un bajo nivel, 93,33% alto. Y demostró si hay una relación significativa entre el estrés laboral y desempeño profesional. <sup>(23)</sup>

Los resultados de la presente investigación, con respecto al primer objetivo específico, Identificar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería en el contexto COVID-19, fueron dados a conocer en la tabla 2, en las cual se observa que, el 75% de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia presentan niveles bajos de estrés, Estos hallazgos son similares a la investigación realizada por Ramírez en Guayaquil Ecuador en el año 2021 , donde señala que prevalece el nivel moderado 41,6 % de estrés laboral, sin embargo, 26.2% del personal de enfermería que presenta niveles severos o altos de estrés. <sup>(16)</sup> Así mismo ROJAS en Tingo María en el año 2021 demostró que se presentó un nivel medio de estrés laboral con 86,67 % y desempeño profesional con 43,33%.<sup>(19)</sup> por otro lado Sullca en Lima año 2021 demostró que el 51.4% presenta estrés laboral medio, un 40% presenta un estrés laboral alto y un 8.6% muestra estrés laboral bajo. <sup>(20)</sup> asimismo Mamani en Tacna año 2021 observo que el nivel de estrés fue de 3,9%, alto 57,3% nivel bajo de estrés laboral. <sup>(21)</sup> finalmente Aldazabal en el año 2020 en lima Perú observo que el 10,8 % de los profesionales de enfermería presentaron un nivel de estrés de nivel alto y predomino el ambiente físico con 57,8 %. <sup>(22)</sup>

Con respecto al segundo objetivo específico, Conocer el nivel desempeño profesional de enfermería en el contexto COVID-19 que se observa en la tabla 3, se observó que 69.4% de los profesionales de enfermería que laboraran en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia

presentan un desempeño profesional alto. Datos similares reporto ROJAS, en Tingo María en el año 2021 demostró 43,33% de los profesionales de enfermería presentaron un nivel de desempeño profesional alto <sup>(19)</sup>, Por otro lado Gonzales, en el año 2017 en Huancayo en servicio de Emergencia del Hospital, Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. Demostró que el 10.0% presentaron un nivel de estrés alto con un desempeño regular, en cambio, 26.7%, tienen un alto nivel de estrés con un desempeño malo, finalmente el 46.7% los profesionales presentan un nivel de estrés medio con un desempeño laboral regular. <sup>(28)</sup>

Referente al objetivo específico Relacionar el estrés laboral y los factores socio laboral de enfermería en el contexto COVID-19, servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz -2022. que se observa en la tabla número 4, recopilamos los siguientes resultados la edad de los enfermeros el mayor porcentaje es de 50 % tiene una edad comprendida entre 25 y 42 años y tiene un nivel medio de estrés laboral, para ello con prueba estadística Chi-cuadrado demostramos que con un nivel de error  $p=0,406$  es mayor a 0,05 no existe relación significativa entre estrés laboral y la edad, en relación al sexo predomina el sexo femenino con un porcentaje de 64% y presentan un nivel de estrés bajo mientras que el 5,5 % presentan un nivel de estrés alto y son del sexo femenino. La prueba estadística Chi-cuadrado demuestra que con un nivel de error  $p=0.554$  es mayor que 0,05 no existe relación significativa entre el estrés laboral y el sexo. Por otro lado, el estado civil de los enfermeros el mayor porcentaje es de 41.6 % y corresponden a soltero/divorciado y presentan un nivel de estrés bajo mientras, La prueba estadística Chi-cuadrado demuestra que con un nivel de error  $p=0.984$  es mayor que 0,05 no existe relación significativa entre el estrés laboral y el estado civil. Hablando de la condición laboral de los enfermeros el mayor porcentaje es de 42 % y corresponden a la condición laboral nombrado y presentan un nivel de estrés bajo. La prueba estadística Chi-cuadrado demuestra que con un nivel de error  $p=0.172$  es mayor que 0,05 no existe

relación significativa entre el estrés laboral y la condición laboral. Estos hallazgos son similares a la investigación realizada por PALACIOS en el año 2021 en el Hospital Regional Docente De Cajamarca donde observo lo siguiente Las edades fluctúan entre 25 a 65 años, predominando el grupo entre 31 y 40 (53.3%); 96.7% son de sexo femenino, 36.7%, son solteros; 60 % indica ser católico. 50% trabajan en condición de CAS; 96.7% cuentan con especialidad de acuerdo al área de trabajo. El tiempo de servicio promedio es de 25 meses a más (53.3%) <sup>(26)</sup> Por otro lado CHOQUE en el año 2021, en Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza en Arequipa observo que la mayoría del personal son de sexo femenino por las características tradicionales asignadas a la profesión; con edades entre 32 a 40 años (66.7%); de 4 a 11 años de labores (72,2%) y con rango de personal nombrado en un 83,3%. La mayoría presenta estresores laborales aun nivel medio, mientras que el 38.9% a un nivel bajo y en relación al desempeño, va de muy satisfactorio en un 50% hasta satisfactorio en un 50%. <sup>(25)</sup>

Con respecto al quinto objetivo específico. Relacionar el desempeño profesional y los factores socio laborales de enfermería en el contexto COVID-19, servicio de emergencia, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz -2022. Podemos visualizar los resultados en la tabla número 5 que la edad de los enfermeros el mayor porcentaje es de 47.2 % tiene una edad comprendida entre 25 y 42 años y tiene un nivel alto de desempeño profesional mientras que el 2,7% tienen un nivel de desempeño bajo. La prueba estadística Chi-cuadrado demuestra que con un nivel de error  $p=0,644$  es mayor a 0,05 no existe relación significativa entre desempeño laboral y la edad. El sexo de los enfermeros el mayor porcentaje es de 66.6 % y son del sexo femenino y presentan un nivel de desempeño profesional alto mientras que el 2,7 % presentan un nivel de desempeño profesional bajo y son del sexo masculino. La prueba estadística Chi-cuadrado demuestra que con un nivel de error  $p=0.478$  es mayor que 0,05 no existe relación significativa entre el desempeño laboral y el sexo. El

estado civil de los enfermeros el mayor porcentaje es de 37.1 % y corresponden a soltero/divorciado y presentan un nivel de desempeño profesional alto. La prueba estadística Chi-cuadrado demuestra que con un nivel de error  $p=0.331$  es mayor que 0,05 no existe relación significativa entre el desempeño laboral y el estado civil. Tiempo de servicio de los enfermeros el mayor porcentaje es de 52,7 % y corresponden al servicio laboral más de 5 años y presentan un nivel de desempeño profesional alto. La prueba estadística Chi-cuadrado demuestra que con un nivel de error  $p=0.134$  es mayor que 0,05 no existe relación significativa entre el estrés laboral y el tiempo de servicio. Con relación al obtuvo específico.

Factores del estrés laboral relacionado al desempeño profesional se puede apreciar en la tabla número 6 los siguientes resultados de la relación del factor físico del estrés con el desempeño profesional, se aprecia que el mayor porcentaje 40% tiene un desempeño profesional aceptable de un nivel de estrés del factor físico bajo y solo el 2,9% tienen un desempeño no aceptable y un nivel alto del factor físico del estrés. La prueba estadística Chi cuadrado a demostrado que, no existe relación significativa entre el factor físico del estrés y el desempeño profesional con un nivel de erro  $p= 0,973 > 0,05$ . De los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia. En la tabla se presenta los resultados de la relación del factor psicológico del estrés con el desempeño profesional se aprecia que el mayor porcentaje 42.9% presenta un desempeño profesional aceptable de un nivel de estrés del factor físico bajo y solo el 2% tienen un desempeño no aceptable y un nivel alto del factor psicológico del estrés. La prueba estadística Chi cuadrado ha demostrado que no existe relación significativa entre el factor psicológico del estrés y el desempeño profesional con un nivel de error  $p= 0,687 > 0,05$ . En la tabla se presenta los resultados de la relación del factor social del estrés con el desempeño profesional se aprecia que el mayor porcentaje 54.3% presenta un desempeño profesional aceptable

de un nivel de estrés del factor social bajo y solo el 1% tienen un desempeño no aceptable y un nivel alto del factor social del estrés. La prueba estadística Chi cuadrado ha demostrado que no existe relación significativa entre el factor social del estrés y el desempeño profesional con un nivel de error  $p= 0,925 > 0,05$ . Estos hallazgos son similares a la investigación realizada por Chuqle, Carina. (2019). En la tesis titulada Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica san Juan de Dios. Donde se identificaron resultados tales como que el 87,5 % tiene un desempeño laboral regular y 95,9 % presentan un nivel medio de estrés. Conclusión: en tal sentido, el estudio concluyo que no existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de salud. <sup>(26)</sup>

## 7. CONCLUSIONES.

1. En los profesionales de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia servicio de emergencia, en tiempos de COVID -19 no hay relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional.
2. En cuanto al nivel del estrés laboral el 75 % de los profesionales de enfermería presentan niveles bajos de entres y el 5,6 % presenta niveles altos de estrés laboral.
3. Así mismo 69,4 % de los profesionales de enfermería que labora en el servicio de emergencia en tiempos de pandemia COVID-19 del Hospital Víctor Ramos Guardia presentan niveles de desempeño profesional alto; y 27,8% de los enfermeros presentan un desempeño bajo.
4. En relación a los factores socio-laborales relacionados con el estrés laboral en los enfermeros en el servicio de emergencia se encontró relación significativa entre tiempo de servicio y estrés laboral con ( $p= 0,048$ ) .
5. En cuanto a los factores socio-laborales relacionados con el desempeño laboral de los enfermeros se encontró relación significativa entre la condición laboral y los factores socio-laborales ( $p=0,043$ ).

## 8. RECOMENDACIONES

- a. A los directivos del Hospital Víctor Ramos Guardia. A promover actividades de intervención para reducir los niveles del estrés laboral en los profesionales de enfermería a la vez considerar en sus planes de trabajo talleres de relajación, motivación, ejercicios, técnicas de respiración risoterapia musicoterapia de tal manera los niveles de estrés se reduzcan y pueda verse reflejado en el desempeño profesional.
- b. A la jefatura de enfermeras del Hospital Víctor Ramos Guardia y a la de Emergencia implementara estrategias para reducir el nivel de estrés laboral a instar a participar en eventos deportivos y de recreación para disminuir los niveles de estrés, fatiga mental que perjudican su salud y su desempeño profesional. Y se considere la rotación de servicio por las diferentes áreas de emergencias.
- c. A los pacientes familiares y al equipo multidisciplinario que utiliza o trabaja en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia a practicar la empatía, el respeto y la tolerancia para que el trabajo del enfermero se más sencillo y reducir al mínimo el estrés laboral ya que es perjudicial para la salud
- d. Aplicar políticas estrategias o medidas de supervisión y control del desempeño laboral con el fin de motivarlos corregirlos logrando así que EL enfermero manifieste un desempeño óptimo y de calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Orús A. COVID-19: número de muertes a nivel mundial por continentes en 2021 [serial on line] 2022 [citado el 24 de febrero de 2022].. Disponible en: <https://www.sanidad.gob.es/profesionalesx/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/ITCoronavirus.pdf>
2. Statista. Número de muertes en el mundo por COVID-19 por continente. [serial on line] 2022 [citado el 24 de febrero de 2022]. Disponible en: <https://es.statista.com/estadisticas/1107719/covid19-numero-de-muertes-a-nivel-mundial-por-region/>
3. Statista Research Department. América Latina y el Caribe número de casos de COVID-19 por país [serial on line] 2022 [citado el 24 de febrero de 2022]. Disponible en: <https://es.statista.com/estadisticas/1105121/numero-casos-covid-19-america-latina-caribe-pais/>
4. Ministerio de Salud. Sala situacional COVID-19 Perú. serial on line] 2022 [citado el 24 de febrero de 2022]. Disponible en: [https://covid19.minsa.gob.pe/sala\\_situacional.asp](https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp)
5. Mert S, Aydin Sayilan A, Baydemir C. Nurse Stress Scale (NSS): Reliability and validity of the Turkish version. *Perspect Psychiatr Care* 2021;57(2):443-54.
6. Erdem H, Lucey DR. Healthcare worker infections and deaths due to COVID-19: A survey from 37 nations and a call for WHO to post national data on their website. *Int J Infect Dis* 2021;102:239-41.
7. García PG, Martínez AAJ, García LH, Castillo GNG, Fajardo LEC, Zúñiga RA. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. *Rev Salud Pública*. 2020;65-73.
8. Houtman I, Jettinghof K, Cedillo L. World Health Organization. Occupational and Environmental Health Team. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los

países en desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. 2008;41.

9. Organización panamericana de salud. Consideraciones y recomendaciones para la protección y el cuidado de la salud mental de los equipos de salud. [serial on line] 2022 [citado el 26 de febrero de 2022]. Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54032/OPSNMHMH210007\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54032/OPSNMHMH210007_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Paz V, Bernita S. Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús. [Tesis]. LIMA, Univ Priv Norbert Wien
11. Sánchez R, León M, Santoyo R, Posnet J. Equidad, eficiencia, cobertura y calidad de los servicios de salud en el modelo tradicional de asignación de recursos financieros, comparado con un nuevo modelo. Rev Cienc Adm Financ Secur Soc.1998;6(1):13-29.
12. Lozano-Vargas A, Lozano-Vargas A. Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. Rev Neuro-Psiquiatr. 2020;83(1):51-6.
13. Lalon L. Estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Eugenio Espejo de Quito. [Tesis de pregrado] Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo; 2015.
14. Zegarra RO, Arévalo-Ipanaqué JM, Sánchez RAA, Zegarra MO. Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid-19. Rev.Index Enferm. 2020;225-9.
15. Quillatupa RL. Estresores laborales y nivel de satisfacción del profesional de enfermería, servicio de emergencia, hospital “Víctor Ramos Guardia”. [Tesis]. Huaraz: Univ Nac Santiago Antúnez Mayolo; 2018.
16. Escalante R, Katuska E. Estrés laboral y cuidado humanizado en personal de enfermería de un hospital de Guayaquil en Tiempos COVID-19, [Tesis] 2020 [serial on line] 2022 Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56889>

17. Carrillo-G, Ríos, R, Martínez-H, Noguera-V. Nivel de estrés del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital clínico universitario. *Rev. Enferm Intensiva*. 2016;27(3):89-95.
18. Portero S, Vaquero M. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Rev Lat Am Enfermagem*. 2015;23:543-52.
19. Rojas NM. Influencia del estrés en el desempeño laboral en el profesional de Enfermería durante la guardia nocturna en trauma Shock en el servicio de EMERGENCIA – Hospital Tingo María, [TESIS].Huanuco: Univ Huánuco; 2018.
20. Sullca AM. Estrés laboral en pandemia por COVID - 19 influye en la calidad de atención ejercida del personal de enfermería pediátrica del Instituto Nacional de Salud del Niño. [Tesis]. Lima: Univ César Vallejo; 2021.
21. Mamani CJ. Estrés laboral y actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro-red de salud Cono Norte de Tacna, 2021.[Tesis]. Huánuco: Universidad Peruana la Unión; 2021.
22. Puma YA. Estrés durante la pandemia en Enfermeros que laboran primera línea en un Hospital COVID-19 en Lima. *Rev Científica Ágora*. 22 de diciembre de 2020;7(2):107-13.
23. Machacuay JP, Vera G.. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced. [Tesis]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2020.
24. Alva A, Valdivia L. Condiciones socio laboral y estrés del personal de enfermería del servicio de Pediatría y cirugía del Hospital regional docente de Cajamarca [tesis de pregrado]. Cajamarca: Univ Priv Antonio Guillermo Urrelo; 2021.
25. Choque M, Lopez SC. Estresores laborales y desempeño de las enfermeras, servicio de cuidados intensivos, Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa 2019. [Tesis].Arequipa: Univ Nac San Agustín Arequipa; 2021. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/1198>.

26. Carina C, Masías F, Gutiérrez DL. Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de Emergencia de la Clínica San Juan de Dios . [Tesis]. Sullana: Univ María Aux ;2019. Disponible en: [repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/22](http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/22).
27. Febre E. Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia. Hospital II-2. [Tesis]. Sullana: Univ San Pedro; 2019. Disponible en: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/12345>
28. Gonzales YP. Nivel de estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital, regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrion - Huancayo, 2017. [Tesis]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2017.
29. Cruz Y. Estrés laboral y desempeño profesional servicio de Emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes. [Tesis].Lima: Uvi San Martin de Porres; 2016. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz\\_rym.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz_rym.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
30. Milla AA, Moreno XV. Estrés laboral del enfermero y cuidado humanizado percibido por los usuarios de los servicios de medicina y cirugía, hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018 . [Tesis]. Huaraz: Univ Nac Santiago Antúnez Mayolo ;2018 . Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2670>
31. RAE. Diccionario panhispánico de dudas [serial on line]2022 [citado 20 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.rae.es/dpd/estrés>
32. Torrades S. Estrés y Burnout. Definición y prevención. Offarm 2007;26(10):104-7.
33. OIT. Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Ginebra: OIT; 2016.
34. Capdevila N, Segundo MJ. Estrés. Offarm 2005;24(8):96-104.
35. APA. Los distintos tipos de estrés [serial on line] 2010 [citado 6 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>

36. Huber GKM. Stress y conflictos: métodos de superación [serial on line] 1980 [citado 25 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=71806>
37. Izquierdo MG. Burnout en profesionales de enfermería de Centros Hospitalarios. *Rev Psicol Trab Las Organ J Work Organ Psychol*. 1991;7(18):3-12.
38. Rivera-Flores J. Estrés laboral y sus repercusiones. 2013;(3):3.
39. Borjas SE. Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital Escuela Universitario, Tegucigalpa, Honduras. Tegucigalpa; 2016:71
40. Belizario J. Factores estresores en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas del hospital III de EsSalud Puno, 2015. Univ Nac Altiplano [serial on line] 2017 [citado 26 de octubre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8417>
41. Instituto Nacional de Salud Pública. Los riesgos del estrés laboral para la salud [serial on line] 2021 [citado 26 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
42. Stavroula L. la organización del trabajo y el estrés [Internet]. Reino Unido : Intituto Filandes de salud ocupacional. Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
43. Encalada AM, Zegarra RO, Malca AMU, Tello MV. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. 2007:8
44. La Rocco JM, House JS, John R. P. French Jr. Social Support, Occupational Stress, and Health. *J Health Soc Behav*. 1980;21(3):202-18.
45. Más R, Escribà V. La versión castellana de la escala «the nursing stress scale». proceso de adaptación transcultural. *Rev Esp Salud Pública*. 1998;72(6):529-38.
46. Gray-Toft P, Anderson JG. The Nursing Stress Scale: Development of an instrument. *J Behav Assess*. 1 de marzo de 1981;3(1):11-23.

47. Aguilar AE, Lamadrid M del PG, Saavedra MO. El desempeño de los profesionales de Enfermería. Rev Cuba Enferm 2016;32(1). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823>
48. Atencio DQ, Tarqui-Maman C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Arch Med Col 2020;20(1):123-32.
49. Sanabria Á, Castañeda M. Trabajo en equipo o equipo de trabajo: ¿es posible en el sistema de salud colombiano? :6.
50. Velásquez A. la organización, el sistema y su dinámica: una versión desde Niklas Luhmann. Rev Esc Adm Negocios. 2007;(61):129-56.
51. Ulacia I, Manterola AG, Lasa NB, Lazcano JA. Desarrollo de la iniciativa personal: impacto de una intervención aplicada al ámbito educativo. J Study Educ Dev Infancia Aprendiziz. 2017;40(2):277-301.
52. Cordero-Maldonado E, García-Domínguez JA, Romero-Quechol GM, Flores-Padilla L, Trejo-Franco J. Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel.
53. Ramírez P, Müggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. Enferm Univ. julio de 2015;12(3):134-43.
54. Lapeña-Moñux YR, Cibanal-Juan L, Pedraz-Marcos A, Macía-Soler ML. Interpersonal relationships among hospital nurses and the use of communication skills. Texto Contexto - Enferm. 2014;23(3):555-62.
55. García RE. El concepto de calidad y su aplicación en Medicina. Rev Médica Chile. julio de 2001;129(7):825-6.
56. García F, Alfaro A, Moreno JL. Evaluación de Resultados de Salud: Panorama sobre el uso de medidas de Resultados de Salud basadas en el paciente en la práctica clínica. Rev Clínica Med Fam. 2009;2(6):286-93.
57. Fernández J, Valencia MLJ, Puente YC, Suárez DPS, Medina Y, Nates SF. Modelo de adaptación de Callista Roy: instrumentos de valoración reportados

- por la literatura en escenarios cardiovasculares. *Cult Cuid Enfermería*. 2016;13(1):6-21.
58. Ward L. Mental health nursing and stress: maintaining balance. *Int J Ment Health Nurs*. abril de 2011;20(2):77-85.
59. Más R, Escrivà V. La versión castellana de la escala «the nursing stress scale». proceso de adaptación transcultural. *Rev Esp Salud Pública*. noviembre de 1998;72(6):529-38.
60. López JP, Méndez ZS. Factores relacionados al estrés laboral de enfermeros de emergencia, Huaraz 2020. *Repos Inst - UCV [serial on line] 2021 [citado 26 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60297>*
61. Asociación Médica Mundial AMM. Declaración de Helsinki. principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos.2008 [serie oline]. [citado 11 de marzo de 2022]. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

# ANEXOS





## ANEXO N°1

### UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO

#### FACULTADA DE CIENCIAS MÉDICAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento

Yo.....

.....Identificado con DNI N°..... Expreso mi voluntad de participar en el trabajo de investigación titulado “**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN CONTEXTO COVID-19, SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA HUARAZ – 2022**”. Habiendo sido informada del propósito del mismo, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que la información que se vierta en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además que este estudio se utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

-----  
FIRMA

DNI.....



## ANEXO N°2

UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO  
ANTÚNEZ DE MAYOLO

FACULTADA DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO PARA MEDIR ESTRÉS LABORAL

Estimada (o) licenciada (o) reciba mis más cordiales saludos le pido a usted su valiosa colaboración en cuanto al llenado del presente cuestionario. Con el objetivo de determinar el nivel de estrés y desempeño profesional de enfermería en el contexto COVID-19, que será utilizado con fines investigativos, por lo cual las respuestas que usted nos facilite será confidencial.

### Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de situaciones señale honestamente la respuesta que usted crea conveniente marcando con un aspa (X).

### Datos generales:

#### 1. Sexo:

Femenino ( ) Masculino ( )

#### 2. Edad: \_\_\_\_\_

#### 3. Estado civil:

Soltera(o). ( ) Casada(o). ( ) Divorciado (a). ( ) Conviviente

#### 4. Tiempo laborando como enfermera:

De 4 a 12 meses De 1 a 2 años ( ) De 3 a 5 años ( ) Más de 6 años ( )

#### 5. Condición laboral:

Contratada ( ) Nombrada ( ) CAS ( ) CAS-COVID ( )

N°	FACTORES DEL ESTRÉS LABORAL	Nunca 1	Algunas Veces	Frecuente mente 3	Muy Frecuente mente 4	Siempre 5
<b>FACTORES FÍSICOS</b>						
1	Interrupciones frecuentemente en la realización de tareas					
2	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo					
3	Está en desacuerdo con el tratamiento de un paciente					
4	Recibe información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente					
5	Toma de decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible					
6	Pasar temporalmente a otros servicios / con falta de personal					
7	Personal y turno imprevisible					
8	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado					
9	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (ejm. Tareas administrativas)					
10	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente					
11	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería					
12	El médico no está presente en una urgencia médica					
13	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado					
14	Falta personal para cubrir adecuadamente el servicio					
<b>FACTORES PSICOLÓGICOS</b>						
15	Recibir críticas de un médico					
16	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes					
17	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana					
18	La muerte de un paciente					

19	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente					
20	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha					
21	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente					
22	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por el paciente					
23	Ver a un paciente sufrir					
24	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente					
25	Recibir críticas de un supervisor / jefe					
26	No saber qué se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento					
27	Problemas con un superior					
<b>FACTORES SOCIALES</b>						
28	No tener ocasión para hablar abiertamente con los compañeros sobre problemas en el servicio					
29	Problemas con uno o varios médicos y/u otro profesional del equipo					
30	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio					
31	No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (pacientes conflictivos, hostilidad).					
32	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios					
33	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio.					



## ANEXO N° 3

### UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO



FACULTADA DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Evaluación del desempeño profesional:

ÁREA DEL DESEMPEÑO	Nunca 1	A veces 2	Frecuentemente 3	Muy frecuentemente 4	Siempre 5
<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>					
1. Termina su trabajo oportunamente					
2. cumple con las tareas que se le encomienda					
3. Realiza un volumen adecuado de trabajo					
<b>CALIDAD</b>					
4. No comete errores en el trabajo					
5. Hace uso racional de los recursos					
6. No Requiere de supervisión frecuente					
7. Se muestra profesional en el trabajo					
8. Se muestra respetuoso y amable en el trato					
9. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.					

<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
10. Se muestra cortés con los pacientes y con sus compañeros					
11. Brinda una adecuada orientación a los pacientes.					
12. Evita los conflictos dentro del equipo					
13. Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.					
14. Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente.					
<b>INICIATIVA</b>					
15. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
16. Se muestra asequible al cambio					
17. Se anticipa a las dificultades					
18. Tiene gran capacidad para resolver problemas					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
19. Muestra aptitud para integrarse al equipo					
20. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
21. Planifica sus actividades					
22. Hace uso de indicadores					
23. Se preocupa por alcanzar las metas					



## ANEXO N° 4

### UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO



FACULTADA DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

#### **“ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN CONTEXTO COVID-19, SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA HUARAZ – 2022”.**

El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de 6 ítems que se enumeran a continuación:

1. ¿El instrumento de recolección de datos cumple con el diseño?
2. ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?
3. ¿En el instrumento de recolección de datos se menciona las variables de investigación?
4. ¿En el instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?
5. ¿El instrumento de recolección de datos facilitara el análisis y procedimiento de datos?
6. ¿El instrumento de recolección de datos es claro, preciso y sencillo para registrar la información?

## **RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

### LEYENDA

A: si

B: no

### PUNTUACIÓN

1

0

### Validez del contenido:

JUEZ	ítem	ítem	ítem	ítem	ítem	ítem	TOTAL	TOTAL
	1	2	3	4	5	6		
1	1	1	1	1	1	1	6	100%
2	1	1	1	1	1	1	6	100%
3	1	1	1	1	1	1	6	100%
4	1	1	1	1	1	1	6	100%
Total	4	4	4	4	4	4		

## **RESULTADOS DE CONFIABILIDAD**

<b><u>Resumen de procesamiento de casos</u></b>			
		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	5	100,0
<i>a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.</i>			
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
0,975		23	