

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Nivel de estrés y desempeño laboral de los enfermeros del Servicio
de Emergencia del Hospital General de Tarapoto, 2022**

Trabajo académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de
Enfermería: Emergencias y Desastres

Autores:

Jherson Manuel Navarro Vásquez

Clara Inés Torres Mori

Asesor:

Dra. Luz Victoria Castillo Zamora

Lima, diciembre, 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO ACADÉMICO

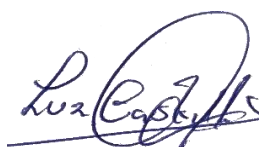
Yo Dra. Luz Victoria Castillo Zamora, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, y estudiante en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: ***“Nivel de estrés y desempeño laboral de los Enfermeros del Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto, 2022”***. Constituye la memoria que presenta el Lic. Jherson Manuel Navarro Vásquez y Lic. Clara Inés Torres Mori, para aspirar *al título profesional de especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres*, se ejecutó en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los treinta días del mes de diciembre del 2022.



Dra. Luz Victoria Castillo Zamora

**Nivel de estrés y desempeño laboral de los Enfermeros del Servicio
de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto, 2022**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad en Enfermería
en Emergencias y Desastres

Navarro Vásquez, Jherson Manuel
Torres Mori, Clara Inés



Dra. Luz Victoria Castillo Zamora

Tarapoto, diciembre del 2022

Tabla de contenido

Tabla de contenido	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de Apéndice	vii
Resumen.....	viii
Capítulo I.....	10
Planteamiento del problema.....	10
Identificación del Problema.....	10
Formulación del Problema.....	17
Problema general:.....	17
Problemas específicos:.....	17
Objetivos de la Investigación	18
Objetivo General.	18
Objetivos Específicos.....	18
Justificación.....	19
Justificación teórica.....	19
Justificación metodológica.....	19
Justificación práctica y social.....	19
Presuposición filosófica:	20
Capitulo II	21
Desarrollo de las perspectivas teóricas.....	21
Antecedente de la investigación	21
Marco Conceptual	25
Nivel de estrés	25
Estrés Laboral.	27
El Estrés laboral en los profesionales de Enfermería.....	31
Consecuencias del estrés laboral.....	32
Manejo del estrés laboral.....	32
Desempeño Laboral.....	33
Bases Teóricas de Enfermería	34
Definición Conceptual	36
Capítulo III.....	37

Metodología	37
Descripción del lugar de ejecución	37
Población y muestra.....	37
Población.....	37
Muestra	37
Criterio de inclusión y exclusión.	37
Tipo y diseño de investigación.....	38
Identificación de variables.....	38
Técnica e instrumentos de recolección de datos	41
Técnica	41
Instrumento.	41
Validez.....	42
Confiabilidad.....	42
Proceso de recolección de datos.....	42
Procesamiento y análisis de datos	42
Consideraciones éticas.....	43
Capítulo IV.....	44
Administración del proyecto de investigación	44
Cronograma de ejecución.....	44
Presupuesto	45
Referencias	46
Apéndice	56

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de Variables.....	39
Tabla 2. Programación de las Actividades de Investigación	44
Tabla 3. Presupuesto para la Ejecución del Estudio de Investigación	45
Tabla 4. Matriz de Consistencia	66

Índice de Apéndice

Apéndice A. Instrumentos de recolección de datos.....	57
Apéndice B. Validez de Instrumentos	59
Apéndice C. Confiabilidad de los instrumentos.....	60
Apéndice D. Consentimiento informado.....	65
Apéndice E. Matriz de Consistencia.....	66

Resumen

El estrés laboral en enfermeros, es la reacción que presenta el trabajador ante exigencias y presiones laborales por el incremento de la pandemia producida por el virus de la COVID-19. Esta situación inesperada no se ajustaba a sus capacidades y recursos. Por lo tanto, ellos han puesto a prueba sus habilidades y destrezas para afrontar esta situación alarmante. El objetivo del estudio es determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los enfermeros en el Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto, 2022. La metodología corresponde a un enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental y de corte transversal. La población estuvo constituida por 48 profesionales enfermeros asistenciales del Servicio de Emergencia COVID y no COVID. Asimismo, la técnica aplicada fue la encuesta y dos cuestionarios: "Escala de Percepción Global de Estrés (EPGE)" y el cuestionario "Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería". La validez de los instrumentos tuvo un índice de 1.000 de coeficiente de validez a través juicio de expertos. La confiabilidad fue obtenida mediante una prueba piloto: la variable estrés laboral cuyo resultado de alfa de Cronbach fue 0,912 y la variable desempeño laboral alcanzó 0,901 de índice de confiabilidad. El análisis de la información se realizó a través del paquete estadístico SPSS v-25. Los resultados se presentarán en tablas de una y doble entrada, generando frecuencias y porcentajes; para la contratación de la hipótesis se utilizará la prueba estadística paramétrica y no paramétricas. Los resultados obtenidos servirán para implementar estrategias en el cuidado del estrés en los profesionales de enfermería.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, profesional enfermero.

Abstract

Job stress in nurses is a reaction presented by the worker to work demands and pressures, currently due to the considerable increase as a result of the pandemic produced by the COVID-19 virus, which do not fit their capabilities and resources, and that have tested their abilities to cope with such a situation. The objective of this study is to determine the relationship between work stress and work performance of nurses in the Emergency Department of a General Hospital in Tarapoto, 2022. According to the methodology, it is a quantitative, correlational, non-experimental and cross-sectional study; the population will be constituted by 48 nursing professionals of the COVID and non-COVID Emergency Service; the technique will be the survey and two questionnaires will be used as instruments: "Global Perception of Stress Scale (EPGE)" and the questionnaire "Impact of stress on the work performance of the nursing professional". The validity of the instruments was determined by expert judgment, according to the final opinion of the judges was an index 1.000 validity coefficient. Reliability was obtained by means of a pilot test; for the stress variable, Cronbach's Alpha was 0.912 and for the work performance variable, the overall Cronbach's Alpha was 0.901 reliability index. For the analysis of the information, the SPSS v-25 statistical package will be used, the results will be presented in single and double entry tables, generating frequencies and percentages; the parametric and non-parametric statistical test will be used for the contrastation of the hypothesis. The results obtained will be used to implement strategies for stress care in nursing professionals.

Keywords: Work stress, job performance, nursing professional

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del Problema

En la actualidad, la salud mental de la población mundial se encuentra afectada por el virus del COVID – 19. Las cifras de infección y muertes se incrementaron de manera desproporcionada, afectando la calidad de vida del ser humano (Hernández-Rodríguez, 2020; Lozano-Vargas, 2020; Naciones Unidas, 2020). En el personal de salud, se evidencian episodios de estrés, temor, ansiedad, estados depresivos entre otras situaciones de trastornos nerviosos que afectan la capacidad resolutive y toma de decisiones en la calidad de atención que se le brinda al paciente (Ferreira et al., 2020; Ozamiz-Etxebarria et al., 2020).

Al respecto, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) señala que la pandemia puso de manifiesto el desgaste del personal de salud y en los países en los que el sistema de salud colapsó, el personal sufrió jornadas extenuantes y dilemas éticos que fueron impactados en su salud mental; por lo tanto, “La pandemia aumentó el estrés, la ansiedad y la depresión de los trabajadores de la salud y dejó al descubierto que los países no han desarrollado políticas específicas para proteger su salud mental” (OPS, 2022).

La COVID-19, actual pandemia, se pudo observar y lo reveló cuan vulnerables se encuentran los sistemas de salud y el personal de enfermería, casi en la totalidad de los países del mundo, demostrando resultados negativos por la propagación del virus de la pandemia actual, lo cual afectó la seguridad psicológica y mental del personal de la salud y que los mismos son estados indispensables para cumplir el rol profesional de enfermería para brindar el cuidado de calidad al paciente (Quiroz-Figueroa et al., 2022).

La profesión de enfermería representa vocación de servicio orientado a la capacidad de entrega y compromiso con la sociedad (Carrasco et al., 2022). De esta manera, la enfermera que labora en los diferentes servicios, se enfrenta diariamente a una demandante carga laboral,

incrementando el estrés, especialmente, al momento de enfrentar situaciones de emergencia que implican estabilizar al paciente crítico (Carrasco et al., 2022; Feddeh y Darawad, 2020).

El nivel de estrés en estos 2 últimos años se ha visto aumentado considerablemente a consecuencia de la pandemia producida por el virus, el COVID-19, afectando a todos los gremios profesionales de la salud, siendo los más vulnerados, los profesionales de enfermería, el trabajo arduo es mayor a los límites de las capacidades de los enfermeros, es por eso que muchos hospitales nacionales y regionales llegaron a colapsar en un determinado momento en la primera y en la segunda ola de infección (Lozano-Vargas, 2020).

Estos problemas de salud mental no solo pueden afectar la calidad de atención que brinda el personal de salud, su capacidad de comprensión clínica o sus habilidades en la toma de decisiones, lo que podría dificultar la lucha contra la infección del COVID-19, sino que también pueden tener un impacto significativo en su bienestar y en su calidad de vida (Chura y Flores, 2021; Kang et al., 2020). Por tanto, es muy importante proteger la salud mental del personal de salud para el adecuado control de la epidemia y para cuidar su propia salud (Lozano-Vargas, 2020).

Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, señala que el estrés laboral, es la respuesta física y emocional dañina causada por un desequilibrio entre exigencias percibidas, los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias (INSST, 2022). Otra definición del estrés se origina a partir de estímulos físicos y sociales que someten a las personas a demandas que no pueden satisfacer de forma adecuada al tiempo que perciben las necesidades de satisfacerla; por lo que se produce entonces un desbalance entre demandas de tipo ambiental y recursos disponibles (Echeverría, 2019).

Un estudio realizado en España, reportó que en una muestra de 196 enfermeros; el 16,8% presentaron depresión, 46,4% ansiedad, el 22,4% estrés y el 77,6% insomnio. Además, en aquellos enfermeros con mayor edad y con comorbilidades los niveles aumentan; también

se encontró burnout en 50,5% y miedo al coronavirus en un 46,9% (Simón et al., 2022).

Igualmente, otro estudio refiere que existe la percepción como los factores con mayor estrés que manifestaron son por la falta de medios de protección y otro fue la falta organización sanitaria y el miedo al contagio. En la conclusión, muestran que la pandemia, tiene un impacto significativo en los trabajadores sanitarios, siendo el grupo de enfermería los más afectados (Pérez et al., 2021).

El estrés laboral a parte de afectar la salud y el bienestar de los colaboradores; sino que, también afecta la economía de cada país; en este sentido, el estrés laboral es una reacción que presenta el trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus capacidades y recursos, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación (Patlán-Pérez, 2019).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), señala que, el estrés laboral “es la reacción que puede tener el individuo o grupo de individuos ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus capacidades y conocimientos, sometiéndolo a pruebas de sus propias capacidades para afrontar dicha situación” (Estévez et al., 2020).

El estrés laboral en enfermería es toda manifestación que presenta una enfermera ante situaciones exigentes que se suscitan en la práctica diaria, que ponen de manifiesto la capacidad de afrontamiento ante la presión laboral ejercida por el entorno de su trabajo, en el cumplimiento de su rol de cuidador. Asimismo, el estrés laboral en los profesionales enfermeros(as) y en los diferentes servicios hospitalarios, se ha evidenciado que en la UCI presenta mayor cantidad de manifestaciones estresantes, mientras que, la unidad de cuidados médico – quirúrgicos evidencia mayor sobrecarga laboral (Carrasco et al., 2022).

Actualmente, se han reportado que los profesionales enfermeros(as), a nivel mundial, han experimentado altas cifras de estrés debido al contacto humano, con efectos en la reducción de la satisfacción laboral, estos relacionados con el estrés y otras dolencias (Aldazabal-Puma, 2020; Ricci-Cabello et al., 2020). Por lo tanto, los niveles de estrés en los

profesionales enfermeros(as), se han incrementado en los últimos años, debido a la demanda de enfermeros(as) de labores clínicos, al respecto, estudios previos, demostraron que las demandas laborales y el estrés están asociados con la salud mental (Aldazabal-Puma, 2020; Martín-Del-Río et al., 2018).

Dentro del trabajo las causas más frecuentes del estrés “son los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las condiciones de empleo, así como las condiciones externas que pueden tener influencia sobre la salud, el desempeño y la satisfacción laboral” (OISS, 2021, p. 3).

La Dra. Julieta Rodríguez--Guzmán, Asesora Regional en Salud de los Trabajadores de la OPS/OMS, refirió respecto al estrés laboral de que "estos problemas son capaces de reducir la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral; y producen un aumento del ausentismo, la rotación de personal y el retiro temprano; conllevando a la disminución de la productividad, la competitividad y la imagen pública de las organizaciones" (Bustos, 2021; OPS/OMS, 2016).

Según la organización Mundial de la Salud, informa, que a nivel mundial, existe una estimación de 12 mil millones de días de trabajo perdido debido a la depresión y la ansiedad, equivalente a un costo de un billón de dólares por cada año que se pierde por efectos en la productividad; al respecto, los que trabajan en el sector salud y en situaciones de emergencias como el COVID-19, a menudo tienen que realizar tareas que derivan a riesgos elevados de exposición a eventos adversos, por ende afectando la salud mental de este grupo de profesionales (OMS, 2022).

Según un estudio realizado, en una muestra de los profesionales de enfermería que trabajan en el área de emergencia, revela que el 83,33% el factor más influyentes en el estrés del personal fue la sobrecarga laboral; el 73,33% refirieron el agotamiento, mientras que el 70% consideraron el espacio insuficiente, como otro de los factores que genera el estrés en los enfermeros (Vásquez-Mendoza y González-Márquez, 2020).

Asimismo, también se muestran reportes de Perú y Colombia relacionados con el estrés que es exactamente uno de las consecuencias más comunes es esta y el estrés laboral señalado como el síndrome burnout; de igual forma aquellos trabajadores asistenciales en el campo de salud revelaron un alto nivel de estrés relacionados a factores psicosociales y un nivel medio de estrés en los enfermeros asociados a condiciones desfavorables del ámbito laboral (Mejia et al., 2020).

Cabe señalar que, el personal pasa gran parte de su vida en la labor de su profesión y por lo tanto esa labor no debería enfermar; en la actualidad la vida laboral se ha convertido en un reto cada vez para los profesionales enfermeros y acompañado por el estrés que se ha convertido en una epidemia, en este contexto en la Unión Europea, más de la mitad de día laborales perdidos está en relación con el trabajo y esto va en incremento cada vez, más personas sufren problemas mentales. Además, está contribuyendo a ello las nuevas formas de trabajo, digitalización y cambios en las organizaciones del trabajo (INFOCOP, 2021).

Durante el tiempo que ha trascurrido la pandemia de la COVID-19, los enfermeros(as) estuvieron expuestos a niveles moderados y altos de estrés en el ámbito laboral. El estrés influye en la salud mental, por lo tanto, se convierte en una carga emocional de importancia, que tendría un impacto negativo en la calidad de vida del profesional enfermero, en el día a día en el ámbito laboral, se puede observar las reacciones de estrés agudo, lo cual conlleva hacia síndrome ansioso-depresivo y a largo plazo llegando a desarrollar estrés postraumático u otras patologías del orden cardiovascular (Hernández et al., 2021).

Según el Consejo General de la Psicología de España (CGPA) refirió que más de la mitad de los días laborables perdidos en la Unión Europea, es debido al estrés relacionado con el trabajo y que va en aumento las personas con problemas de salud mental. Asimismo, muestra unos datos que son de preocupación: que más de la mitad de los trabajadores de la UE, que el estrés es frecuente en su lugar de trabajo. Además, hasta un 60% de todos los días

perdidos están atribuidos a estrés asociado al trabajo y a los riesgos psicosociales (INFOCOP, 2021).

Respecto a los profesionales enfermeros(as), un estudio realizado en 34 hospitales en diversas regiones de China, con trabajadores de salud, reveló que los enfermeros y enfermeras eran quienes sufrían problemas mentales asociados con la cuarentena, fatiga, falta de comunicación familiar y social, el estrés continuo al que se enfrentaron los profesionales enfermeros(as) se asocia de manera significativa con síntomas de estrés postraumático, mala prestación de servicios, con ideas suicidas e incluso suicidio (Lai et al., 2020; Torrecilla et al., 2021)

Al respecto, los antecedentes ha demostrado, como a medida que fue avanzando la pandemia, se volvieron cada vez más complejos los problemas psicológicos, agudizándolas amenazas hacia el bienestar emocional, el clima laboral fue empeorando, también incrementaron los niveles de cansancio y desgaste físico y psicológico (Richaud de Minzi et al., 2021; Torrecilla et al., 2021).

En un estudio realizado sobre estresores en el centro de trabajo, reveló, que el 49,38% de los profesionales de salud, mostraron síntomas de estrés postraumático, el 24,73% síntomas de depresión, el 19,80% ansiedad, el 8,27% insomnio y un 21,90% un alto estrés percibido (Rossi et al., 2020). Paralelo a este estudio sobre el impacto psicológico de un total de 395 profesionales enfermeras) de un hospital en Barcelona, España, fueron detectado, con síntomas de ansiedad en el 71,60%, depresión en un 60,30%, el 14,50% reveló síntomas de estrés agudo (Pérez et al., 2021).

Cabe mencionar, que una de las causas en el incremento del estrés en enfermería, son las situaciones que se encuentran relacionados con inadecuadas relaciones interpersonales, carga laboral, así como malas decisiones por parte de los directivos del nosocomio, que generarían resultados negativos en la práctica de enfermería (Carrasco et al., 2022).

Para los profesionales enfermeros(as), en esta emergencia sanitaria global, experimentaron uno de los mayores retos como integrantes del equipo multidisciplinarios de salud; por ello, fue impactado, la presencia significativa de estrés, ansiedad y depresión en los enfermeros no solo afectan su salud y desempeño, sino que pueden estar revelando de una futura morbilidad psiquiátrica (Huarcaya-Victoria, 2020).

La pandemia por Covid-19 aparte de afectar la salud física, también ha ocasionado el incremento de problemas de salud mental, y en especial en los profesionales de enfermería que se han visto expuestos a situaciones laborales muy complicadas sumadas a la ansiedad y estrés vividos en los servicios de emergencia; y los resultados de un estudio realizado al respecto, revela que el 39,1% de los enfermeros presentaron algún grado de ansiedad, el 24,6% depresión y el 8,8% algún grado de estrés, a ella están asociados como la edad, años de servicio y la ubicación del hospital (Obando-Zegarra et al., 2021).

Además, el estrés con relación al desempeño laboral, encierra algunas reacciones físicas y psicológicas, en tanto que los profesionales enfermeros(as) cumplen en su labor en donde existe alta exigencia: sea por trabajo, ubicación de puesto, aspectos emocionales y cognitivos del colaborador en el área de emergencias; efecto producido en el bajo rendimiento laboral o repercute en el ausentismo, como producto de la constante rotación de personal, baja calidad y la insatisfacción laboral de los profesionales de enfermería y que finalmente se percibirá en baja productividad institucional (Usma, 2020).

A nivel regional en el departamento de San Martín, en el Hospital General de Tarapoto, se evidenció lo que la pandemia afectó en la calidad de atención brindada por los profesionales enfermeros(as), motivos por la excesiva carga laboral y la demanda de atención por parte de pacientes, según el número de pacientes por cada profesional enfermero(a), referido al Servicio de Emergencia de esta institución, cada enfermera estuvo encargada en la atención de 15 a 25 pacientes por turno según grados o diversas dolencias que acuden al hospital; esto es, aun no tomando en consideración al personal enfermero que faltó; por lo que la demanda aumenta.

Por lo que, es contrario a la calidad de atención de atención del cuidado, según la norma de gestión que emana del Colegio de Enfermeros del Perú, en donde señala, que una enfermera(o), debe cumplir sus labores atendiendo a un máximo de 6 pacientes por turno. Además, otra de las situaciones que fue evidenciado, es la manifestación del personal enfermero poco motivado y la percepción de un desgaste profesional.

En este apartado, se describe, algunas expresiones que los enfermeros refirieron sus percepciones en el Servicio de Emergencias; por ejemplo, señalan, que “no son reconocidos por los esfuerzos en sus labores”. Además, “realizan funciones de otros colegas”, y estos “les consumen el tiempo de su turno por algunas horas”, es porque algunos de los colegas son nuevos y falta de experiencia en el puesto; igualmente sus expresiones fueron que “no tomaron alimentos en su debido momento, por miedo al contagio porque tenían que retirarse los Epps”; estas inquietudes y sentimientos fueron manifestados ante sus jefes, pero fueron rotados a otros servicios, como señal de que era la solución a sus reclamos.

La información vertida en el presente trabajo académico de investigación es de actualidad, por cuanto aún hay pocos estudios de investigación realizados en el contexto, de la pandemia de la COVID–19. En este sentido, nace el deseo de determinar la existencia de estresores laborales, que puedan estar asociadas de manera directa en el desempeño laboral de los enfermeros(as) en el Servicio de Emergencias de la institución de salud en estudio, por lo podría estar afectando en la calidad de atención al paciente. Por lo expuesto anteriormente, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

Formulación del Problema

Problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los enfermeros en el Servicio de Emergencias de un Hospital general de Tarapoto, 2022?

Problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los enfermeros en el Servicio de Emergencias de un Hospital General de Tarapoto?

¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los enfermeros en el Servicio de Emergencias de un Hospital General de Tarapoto?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de agotamiento emocional del estrés laboral y el desempeño laboral de los enfermeros en el Servicio de Emergencias de un Hospital General de Tarapoto?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de realización personal del estrés laboral y el desempeño laboral de los enfermeros en el Servicio de Emergencias de un Hospital General de Tarapoto?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de despersonalización del estrés laboral y el desempeño laboral de los enfermeros en el Servicio de Emergencias de un Hospital General de Tarapoto?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los enfermeros en el Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto, 2022.

Objetivos específicos.

Determinar el nivel de estrés laboral de los enfermeros en el Servicio de Emergencia de un Hospital general de Tarapoto.

Determinar el nivel del desempeño laboral de los enfermeros en el Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto.

Determinar la relación que existe entre la dimensión de agotamiento emocional del estrés laboral y el desempeño laboral de los enfermeros en el Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto.

Determinar la relación que existe entre la dimensión de realización personal del estrés laboral y el desempeño laboral de los enfermeros en el Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto.

Determinar la relación que existe entre la dimensión de despersonalización del estrés laboral y el desempeño laboral de los enfermeros en el Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto.

Justificación

Justificación teórica.

El presente estudio, tiene aplicación práctica, porque, permitirá el análisis y contrastar las bases teóricas actualizadas, que permitirá el alcance de los conocimientos de la descripción de la relación del estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros(as), con la finalidad de mejorar el trabajo diario, es de vital importancia, indicar la profundización de las bases teóricas previas, con la finalidad de ser útil como evidencia para los futuros estudios, respecto a las variables en estudio.

Justificación metodológica.

En el presente estudio, el aporte metodológico, tiene justificación, porque utilizará instrumentos validados y confiables para la recolección de datos, con el objetivo de medir la variable estrés laboral con sus respectivas dimensiones y la variable desempeño laboral de los enfermeros igualmente con sus respectivas dimensiones. Los resultados obtenidos en presente estudio, estarán a la disponibilidad de la comunidad científica y servirán como estudio previo para futuras investigaciones en similares contextos.

Justificación práctica y social.

La relevancia social está fundamentado, de que existe la necesidad de la promoción de la salud en el trabajo, con el objetivo de la prevención del estrés en el trabajo entre los enfermeros(as), previamente identificando los factores de riesgo que aseguren un buen desempeño laboral; debido a los elevados costes personales y sociales del estrés relacionado

con el trabajo, organismos internacionales como la OMS, han enfatizado dando mayor importancia de prevenir y controlar el estrés en centros de trabajo. Al respecto, según los resultados obtenidos, los mismos que será útiles para los directivos de la institución de salud y atender, los puntos negativos, con la finalidad de implementar estrategias que se busque la mejora del equipo de trabajo enfermero y de reducir el estrés en este grupo profesional, lo cual implica en la atención directa en el paciente.

Presuposición filosófica:

White (2008) sostiene que la carga laboral trae como consecuencia la enfermedad debido a que el ser humano se exige en su centro laboral (Ro, 2021). En este sentido, es de conocimiento que las enfermedades mentales y de tipo psicológico como producto del estrés y esto puede afectar de manera significativa en la salud de los profesionales enfermeros, más aún en aquellos que laboran en áreas críticas dentro de una institución de salud.

De acuerdo con Ellen G. White escrito en el año 1889, señalando de modo semejante, la Biblia precisa que El Señor dio a la humanidad la capacidad de mejorar constantemente y le ha dado todo el apoyo posible respecto al trabajo, con el otorgamiento de la gracia de Dios, la cual permite de poder alcanzar casi la excelencia del ángel; en el libro de Isaías 40:31,7 señala “Que aquellos que esperan en el señor renuevan sus fuerzas, despliegan alas como las águilas; corren y no se agotan, avanzan y no se fatigan” (White, 2022).

Capítulo II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedente de la investigación

Dueñas (2020) realizó un estudio titulado “Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes”, con el objetivo de realizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal del hospital mencionado. El estudio tuvo enfoque cuantitativo, deductivo, alcance descriptivo correlacional, con una muestra de 76 colaboradores de la institución de salud. Se aplicó la técnica de la encuesta. En los resultados se identificó en 4 dimensiones sobre el estrés: desmotivación, reconocimientos, retribuciones justas y sobrecarga de trabajo, por lo cual, se vio la incidencia en un nivel bajo del desempeño y la productividad laboral, esto conlleva a la afectación directa en la satisfacción del usuario. En las conclusiones, refieren que el estrés laboral afecta en forma negativa en el desempeño del personal de salud en mención, cuya correlación de Pearson fue de $-0,841$ significancia estadística menor a $0,01$.

Barballo-Ortega y Sánchez-Cabrera (2021) realizaron un estudio titulado “El manejo del estrés laboral en la planta de hospitalización de pacientes COVID-19” en el Hospital General de La Palma, España; con el objetivo de identificar los estresores en el contexto de su trabajo durante la pandemia, así como mejorar la calidad de vida del personal, la organización asistencial y la mejoría del tratamiento, fue un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, con una población de 37 profesionales que laboran en la unidad de hospitalización para pacientes afectados por el coronavirus; para lo cual se aplicó 2 instrumentos: Escala de Estrés Percibido (EPP) y el Cuestionario de Ansiedad: Estado-Rasgo (STAI). Los resultados obtenidos muestra, que a mayores puntuaciones en ansiedad estado y rasgo, mayores puntuaciones de estrés percibido en relación con la labor realizada por los profesionales en la Unidad de hospitalización. El estudio concluye, que se debe priorizar la protección del enfermero(a), como la preparación del sistema de salud de prevención ante una nueva pandemia.

García-García et al. (2020) realizaron un estudio titulado “Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia COVID-19”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral y los estresores que presenta el personal enfermero en el contexto de la pandemia de la COVID-19. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal, con una muestra de 126 enfermeros que laboran en el área de atención de COVID-19. El instrumento fue un cuestionario de la Escala de Estrés en Enfermeras (NSS); sus resultados mostraron, en donde las encuestadas revelaron un nivel de estrés medio y los factores de dicho estrés fue la jornada laboral de 12 horas. Se concluye en que los profesionales de salud presentan estrés. Además, existe la necesidad de intervención con estrategias de afrontamiento, con el fin de disminuir el sufrimiento de los profesionales enfermeros(as).

Ramírez-Labán et al. (2022) publicaron un estudio titulado “Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019”, Perú. El objetivo fue de determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería en el hospital mencionado. El estudio fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal; con una muestra de 33 enfermeras del servicio de emergencias, se aplicó 2 instrumentos. Los resultados mostraron que el 78,8% del profesional enfermero mostró sobre el estrés laboral con un nivel medio, respecto al desempeño fue de un nivel regular y con respecto al agotamiento emocional, el 57,5% y 30,3% presentan nivel medio y bajo respectivamente y los mismo que muestran un desempeño regular. Además, presentaron sintomatología física y psicológica. El estudio concluye que existe relación significativa inversa entre el estrés y el desempeño laboral de enfermería.

Durand (2022) realizó un estudio titulado “Estrés Laboral y Desempeño Laboral en el departamento de Enfermería del hospital sub regional de Andahuaylas, 2021”, con el objetivo de determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral de enfermería en el Hospital

regional Andahuaylas, el estudio fue cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental y de corte transversal, con una muestra de 100 profesionales de enfermería, en donde se aplicó 2 instrumentos validados uno por cada variable de estudio, con escala Likert. Los resultados mostraron que el 86,0% revelaron un estrés alto y el 11,0% un nivel muy alto de estrés, respecto al desempeño laboral el 60,0% revelaron un desempeño nivel promedio y el 36,0% un nivel inferior al promedio. En Conclusión, el estudio refiere que no tuvo relación significativa entre el estrés laboral y desempeño laboral de los enfermeros.

Zamora (2022) realizó un estudio titulado “Estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote, 2021” Áncash - Perú, con el objetivo de determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital EsSalud-III de Chimbote. El estudio fue básica correlacional, con una muestra de 30 enfermeros, a los cuales se aplicó un cuestionario, los resultados demostraron que el nivel de estrés laboral fue alto con 63,3%, por razones de carga laboral, conflictos interpersonales, agotamiento emocional. El nivel de desempeño laboral reveló un 43,3% del nivel bajo. El estudio concluye en que existe una relación fuerte y negativa entre el estrés y desempeño laboral en los enfermeros.

Chocce y Quispe (2022) realizaron un estudio titulado “Estrés laboral en profesionales de enfermería de la unidad de cuidados intensivos de un hospital de Lima Norte, durante la pandemia 2022”, con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería de la unidad de cuidados intensivos de un hospital de Lima Norte, durante la pandemia. El estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal; participantes 34 enfermeros de la UCI. La técnica aplicada es la encuesta y un instrumento “Nursing Stress Scale”, con 3 dimensiones y 34 ítems. Los resultados obtenidos, muestran que el 79% de los encuestados presentaron un estrés medio y 125 un estrés bajo. Además, en la dimensión psicológica revelaron que el 88% presentan un estrés de nivel medio. El estudio concluye, en que la mayoría de los encuestado presentan un estrés de nivel medio.

Velásquez (2021) realizaron un estudio titulado “Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero al neonato prematuro en tiempos de Covid-19 en la Unidad de Cuidados Intensivos” de Trujillo, Perú; con el objetivo de “determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero al neonato prematuro en tiempos de COVID-19”. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y correlacional, de corte transversal; participante poblacional 23 enfermeras según los criterios de inclusión, instrumento una escala laboral y lista de cotejo para calidad del cuidado enfermero. Los resultados muestran que el 87% de encuestados presentó estrés moderado, el 4,3% nivel alto y un 8,7% estrés bajo. Además, el 82,2% una calidad regular. En la conclusión muestran que el estrés laboral de los enfermeros no se encontró relación con la calidad del cuidado enfermero en neonatos.

Choque y López (2021) realizaron un estudio a nivel posgrado bajo el título “Estresores laborales y desempeño de las enfermeras del Servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2019”, con el objetivo de establecer la relación de los estresores laborales con el desempeño de las enfermeras en el servicio de Cuidados Intensivos del hospital Honorio Delgado. El tipo del estudio fue descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal; muestra del estudio 18 enfermeras; se aplicó un cuestionario “Escala de Estresores de Enfermería (NSS)” y otro relacionado a desempeño profesional; según los resultados obtenido el 61,1% presenta estresores de nivel medio y el 38,9% un nivel bajo; respecto al desempeño un 50,0% manifiestan muy satisfactorio a satisfactorio, los cuales impiden que los estresores impacten en su rol de enfermería. En la conclusión, muestra que no existe relación entre los estresores laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería en la UCI en estudio.

Machacuay y Vera (2020) realizaron un estudio titulado “Estrés laboral y Desempeño del personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del hospital de La Merced, 2020”, Callao, con el objetivo, determinar el nivel de relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencias del Hospital de La Merced. El estudio fue

de tipo hipotético-deductivo, correlacional, diseño no experimental y transeccional; conformada por 30 enfermeros como muestra. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario “Nursing Stress Scale”, validada y confiable. Los resultados obtenidos muestran que el 76,7% presentan un nivel alto de estrés, en relación al desempeño laboral el 50,0% presentan un nivel medio y el 26,7% un nivel bajo, se concluye en que existe una relación significativa negativa entre ambas variables de estudio, entendiéndose en que a mayor estrés laboral menor es el nivel de desempeño.

Marco Conceptual

Nivel de estrés

Estrés profesional en el contexto de COVID – 19.

Actualmente, el nuevo coronavirus de la COVID-19, afectó a nivel mundial respecto a la salud mental de la población y en especial en el profesional de enfermería las que laboran en el área de emergencia de la COVID-19 y generando un aumento de muerte de manera exponencial, lo que afectó la calidad de vida de la población mundial (Lozano-Vargas, 2020). En el personal de salud, se evidenció episodios de estrés, temor, ansiedad, estados depresivos y entre otras situaciones de trastornos que afectan la capacidad resolutive y toma de decisiones en la calidad de atención que se le brinda al paciente (Ferreira et al., 2020; Ozamiz-Etxebarria et al., 2020).

La profesión de enfermería representa vocación de servicio orientado a la capacidad de entrega y compromiso con la sociedad (Carrasco et al., 2022). De esta manera, la enfermera que labora en servicios críticos, se enfrenta diariamente a una demandante carga laboral, incrementando el estrés, especialmente, al momento de enfrentar situaciones de emergencia que implican estabilizar al paciente crítico (Abu y Darawad, 2020).

A nivel hospitalario, existen situaciones que incrementan el estrés en la enfermera y se encuentran relacionados con inadecuadas relaciones interpersonales, carga laboral, así como malas decisiones por parte de los directivos del nosocomio, que generarían resultados

negativos en la práctica de enfermería (Bautista et al., 2020; Cáceres-Rivera et al., 2020). Un aspecto importante a considerar son las condiciones en la que la enfermera realiza su desempeño profesional, en países en vías de desarrollo, se observa que la atención al paciente se realiza en situaciones de precariedad, generando estado de frustración, agotamiento, y en casos extremos, abandono profesional (Carrasco et al., 2022; Guerrero et al., 2018).

Estrés.

Una de las definiciones del estrés se da, como una consecuencia de la relación con el entorno en el cual se desenvuelven las personas, al hacer frente a una situación que sobrepasa su capacidad de respuesta originando efectos negativos que pueden llegar a afectar su bienestar (Reyna et al., 2021).

Según Hans Selye, el estrés es el “conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo frente a una variedad de agentes dañinos del ambiente sea de composición física o química. El estrés es un fenómeno que se manifiesta cuando a una percepción demasiado difícil de una demanda en la vida; existe un sentimiento ansioso y tenso en las personas, generándose rapidez en los latidos del corazón (Cuba, 2019). Asimismo, es una respuesta automática del organismo frente a cualquier acontecimiento que sea vista como amenaza, produciéndose una reacción o estímulo, generándose cambios en lo psicológico (mental) o fisiológico (físico) que se da en una situación y una persona (Pineda-Aguilar et al., 2021).

El estrés, está considerado como un fenómeno asociado con múltiples factores generando una situación negativa que afecta no solamente el desempeño laboral de un colaborador de salud; sino, que tiene una influencia directa en la salud y bienestar del mismo, en especial en aquellas personas que están asociados con actividades procedentes del sector sanitario (Dueñas, 2020).

Estrés Laboral.

El estrés laboral, es producido por la exposición a riesgos psicosociales; en concreto es generado por una situación laboral, dadas las condiciones psicosociales adversas o no favorables; por lo tanto, el estrés laboral, en la respuesta, física y emocional, a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y la capacidad de un individuo para hacer frente a esas exigencias (INSST, 2022)

Según la OMS "el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima" (García-Ballesteros, 2022).

Según, Hans Selye pionero de estudios sobre reacciones psicológicas frente a estímulos físicos adversos; refiere que el estrés laboral, "es un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo frente a distintos agentes nocivos de tipo física o química que están presentes en el medio ambiente" (Cortés-Rojas, 2021; Patlan, 2019).

Factores que generan Estrés

Factores biológicos.

Es cuando existe modificaciones o cambios en el sistema orgánico, producidos en el individuo y que contribuyen en la generación del estrés (Megías-Lizancos et al., 2018; Ruiz, 2020).

Factores psicológicos.

Son referidos a las características por las diferencias de personalidades y que se desencadenan en una situación de estrés, consecuentemente se produce el daño psicológico, lo cual dificulta en el logro de objetivos y otros sentimientos negativos en el ser humano (Megías-Lizancos et al., 2018; Ruiz, 2020).

Factores socioculturales.

Son aquellos incidentes que son afectados en las relaciones, de tipo social y cultural que contribuyen en la generación de algún estrés, dentro de los cuales existen varias, así como por nombrar los cambios de hábito y otras costumbres (Megías-Lizancos et al., 2018; Ruiz, 2020).

Sintomatología del Estrés Laboral

En el contexto hospitalario, se describe como uno de los ambientes laborales, que generan estrés, por la exigencia de la labor con altos niveles de exigencia en profesionales enfermeros(as) y los mismos que pueden manifestarse en diferentes niveles (Rumay-Chanduco, 2020):

A Nivel Cognitivo.

A nivel cognitivo el estrés afecta de manera significativa en el cerebro y por lo tanto existirá síntomas como el temor y la pérdida de control, dificultad en el pensamiento y la concentración en el individuo (Bucaram-Barrezueta et al., 2019).

A Nivel Fisiológico.

A nivel fisiológico, el estrés incita a la activación de múltiples sistemas fisiológicas; dentro de estos, ejemplo, se activa el eje HPA, que es una de las vías más que tiene vinculación con la obesidad y este tiene relación con el estrés; además puede manifestarse como: tensión muscular, dolor en la cabeza y facultades respiratorias (Romero et al., 2021)

A Nivel Psicológico.

Los efectos del estrés a nivel psicológico: son algunas como: preocupaciones excesivas, obsesiones, falta de capacidad para tomar decisiones, confusión, falta de capacidad de concentración, sentirse que no tiene control; y puede provocar los trastorno ya existentes como el sueño, ansiedad, miedo , adicción a drogas y alcohol (Blanco, 2019).

Clasificación del estrés

Según sus efectos el estrés se puede clasificar.***Eustrés (estrés positivo)***

Conocido como el estrés positivo o bueno, que es un estrés controlado, lo que es útil en una dimensión o nivel necesaria, que no tienen efectos que dañen al organismo. Asimismo, es necesaria en un nivel para vivir, crecer y sobrevivir en un ambiente o entorno; la presencia del eustrés estimula la vida, lo que permite que las personas enfrenten los desafíos, lo que facilita a que una persona se adapte frente los cambios; al experimentar una persona lo pueda percibir como algo de emoción, divertida y energética a corto plazo; en este sentido una persona con estrés positivo, se siente alegre, un ser creativo y satisfecho (Cardenas-Sanz, 2022).

Distrés (estrés negativo)

Es aquél mal estrés, que es perjudicial, que causa disgusto, de los cuales se puede nombrar: la tristeza, una enfermedad o el fracaso; el distrés, de manera eventual desencadena un desequilibrio en lo físico como psicológico, reduciendo la productividad de una persona, con la aparición de alguna enfermedad, lo cual llevaría a un bajo rendimiento en lo laboral e incluso la pérdida del mismo; por lo tanto el distrés no permite que el individuo esté en condiciones de pensar de manera crítica; además de que no estimula la eficiencia ni creativo (Majer, 2022).

Según el tiempo de duración el estrés se puede clasificar:

Estrés agudo: Es el estrés que se presenta con mayor frecuencia y la más común; su procedencia es de situaciones de presiones pasadas cercano y con la anticipación de la demanda y presión del próximo futuro, por lo tanto, el estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador (Reyes-López, 2021).

Estrés crónico: es de tipo agotador, que desgasta al individuo, es de tipo constante, y doloroso, finalmente causa destrucción física, mental y de la propia vida (Barradas, 2018). Ambos tienen causas de diversos tipos de estresores, como físico, mental, psíquico y social o estresores que desorganizan a las familias (familia, trabajo, clase social) (Reyes-López, 2021).

Según el contexto en el que se presenta el estrés se puede clasificar:

Se presentan dos tipos de estrés: el estrés en el trabajo y el estrés cotidiano:

El estrés en el trabajo, es un tipo de estrés asociado al ámbito del trabajo y que es la reacción negativa producido por la exigencia del trabajo y que es superado en las capacidades de la persona para hacer frente; es posible otras casusas de problemas en el trabajo, como la insatisfacción o las condiciones inadecuadas del trabajo; asimismo, y generalmente los casos son del tipo de estrés crónico y a la vez puede ser positivo o negativo (García-Rubio, 2021; Reyna et al., 2021). Al respecto, el estrés laboral continuo a través del tiempo puede llevar a producir enfermedades (Megías-Lizancos et al., 2018).

El estrés cotidiano acontece de “las demandas frustrantes y los conflictos que surgen de forma continua en las relaciones diarias, y puede impactar de forma más negativa que el estrés debido a acontecimientos vitales estresantes crónicos” (Lima, 2021, p. 28).

Además, según Lazarus y Folkman en 1986, señalaron que “los estresores cotidianos están compuestos por cuatro dimensiones: las condiciones del ambiente, las circunstancias crónicas de carácter ambiental, las preocupaciones permanentes y las reacciones al malestar de carácter emocional” (Lima, 2021, p. 29).

Dimensiones del estrés

Según Maslach y Jackson en 1986, propusieron tres dimensiones de estrés laboral (Burnout). Agotamiento emocional: son las sensaciones de esfuerzo físico y hastío emocional producidos a consecuencia por las interacciones de manera continua que los trabajadores mantienen entre ello. Realización personal (eficacia): la presencia de un negativo autoconcepto de los resultados de situaciones no gratas, sentimiento de falta de competencia, carencia de expectativas, de horizonte laboral, absentismo; y Despersonalización: desarrollo de actitudes y respuesta cínicas hacia las personas, incremento de irritabilidad, distanciamiento de los trabadores con las personas con quienes trabajan y de los usuarios de servicios (Aguirre-Mas et al., 2018; Muñante, 2021; Vidotti et al., 2019).

Niveles de estrés laboral

El estrés, que es producido en el trabajo, están señalados como síntomas de adaptación, producidos por los estímulos estresores, afectando la salud, por la permanencia constante en el organismo; estos estímulos estresores, son las que causan reacciones emocionales con diferencias reacciones entre las personas, dependiendo de cada personalidad o las características de cada individuo; por lo tanto, los estímulos recibido en el organismo, dependerá de los mecanismos de control de la persona, pueden producir poco nivel, o mucho nivel de estrés, incluso permanencia constante del mismo (Bellido et al., 2021).

Presión laboral.

La presión laboral, según Carayon y Zijlstra (1999, p.33), está referido a “la percepción de altas demandas laborales que nunca parecen disminuir, que implican plazos ajustados y que la gente tiene dificultades para mantenerse en el día” (Ding y Yu, 2021). Por lo tanto, la presión laboral se convierte en una fuente que genera el estrés y problemas asociadas a la salud mental de los colaboradores de la institución de salud.

El Estrés laboral en los profesionales de Enfermería.

El estrés laboral en los profesionales de salud y en especial en los enfermeros(as), es causado por la interacción con su ámbito laboral, en las que las exigencias del ambiente exceden la capacidad de respuesta del trabajador, causando en él, la pérdida de control (García-García et al., 2020).

Los estresores laborales identificados en relación a los profesionales de enfermería, al respecto, diversos estudios documentan factores relacionados con el contexto de la organización, aspectos psicológicos y aspectos sociales (García-García et al., 2020). Al respecto otros autores señalan, que el trabajo emocional es considerado más intenso en algunas profesiones en el sector de servicios; aquí está incluido los enfermeros(as), porque este grupo profesional, está en continuo interacción con los pacientes y familiares y una de

tantas actividades consiste en apoyar a las personas tanto física y emocionalmente (Grandey y Sayre, 2019).

Por consiguere, el profesional enfermero, siente manifestar de manera expresiva o reprensión de sus emociones en el ámbito de la salud. Además, que dentro de la carga laboral de las enfermeras un punto de observación lo constituye la carga mental, porque atañe directamente con el profesional y todos los elementos que influyen en la toma de decisiones (García-García et al., 2020; Vargas-Cruz et al., 2020).

Consecuencias del estrés laboral

El estrés, produce consecuencias negativas, cuando una situación rebasa la capacidad de control en la persona; porque, “actúa como mecanismo de defensa que prepara el organismo para hacer frente a situaciones nuevas, con un nivel de exigencia superior o percibida como amenaza” (Lara-Parra, 2021, p. 61).

En la presencia de estrés de corta duración, puede sentir ansiedad, nerviosismo, distracción y presión; al incrementar el nivel de estrés o se presenta con una duración de más tiempo, puede que tenga otros efectos físicos o emocionales; en la persona afectada, estrés laboral, puede ocasionar: enfermedades y patologías, problemas motores y cognitivos, trastornos diversos, afectando o produciendo trastornos psicológicos, desencadenado el suicidio, puede llegar a tener dificultades para dormir y finalmente afectando a la salud (Ortíz-Guzmán, 2020).

Manejo del estrés laboral

El manejo del estrés laboral, según Lázarus y Folkman en 1986, señalaron se da mediante el proceso de afrontamiento mediante una serie de secuencias clínicas, denominadas: evaluación primaria, evaluación secundaria y reevaluación, comprendidos al respecto como el proceso de apreciación de tipo cognitivo, ubicados en la situación y la repuesta del individuo. Además, están referidos como las acciones que los individuos

desarrolla, con el objetivo de detener, aminorar y con la posibilidad de eliminar las consecuencias, en contextos estresantes, que está sometidos los sujetos en que se desarrollan (Luque-Ramos, 2021). Asimismo, el afrontamiento, está referido a los esfuerzos mentales y de conducta que se utiliza para tratar problemas en relación al estrés.

Desempeño Laboral

Definición Desempeño

Es el resultado demostrado por la dedicación, capacidad y esfuerzo individual y/o colectivo, siendo medible para acompañar y observar lo realizado, como positivo o negativo y en este contexto, adoptar las estrategias las sobre formas para mejorar, así detectar problemas que puedan estar mermando o limitando el rendimiento (Estevez, 2019).

Definición Desempeño laboral

Según Pereira en el 2012, lo definió al desempeño laboral, como el grado en el que el empleado cumple los requisitos de su puesto de trabajo, además afirma, que la evaluación de desempeño es un proceso de reducción de incertidumbre. Por lo tanto, el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente con el fin de alcanzar las metas mediante las estrategias establecidas (Aragón-Zepeda, 2019; Hanco-Gomez et al., 2021).

Funciones laborales del enfermero

Las funciones esenciales del profesional enfermero(a) son: la defensa, el fomento de un entorno seguro, como la investigación, la participación en la política de salud y en las gestiones de los pacientes y los sistemas de salud que lo conforman. Además, implica asistencia, servir al paciente y acompañamiento y cumplir las actividades relacionadas de manera directa con el cuidado del paciente en busca de la mejoría de su salud (Arco-Canoles y Suarez-Calle, 2018).

Según **Donabedian** existen tres componentes para evaluar la calidad asistencial que son:

Componente técnico: haciendo referencia a un conjunto de elementos, que constituyen parte del proceso de atención de servicios de salud, como los avances científicos y capacidad de los profesionales, enmarcados en los siguientes aspectos: la eficiencia, competencia profesional, eficacia, continua, accesibles y aceptables (Becerra, 2022; Martino, 2021).

Componente interpersonal: referidos a las relaciones que demuestra el profesional de salud y el paciente, como el grado de interacción y la comunicación que debe entablarse entre el paciente y el profesional de salud; en donde se genere respeto, confianza, empatía y la veracidad de la información que se le brinde al usuario de la salud (Becerra, 2022; Martino, 2021).

Componente del entorno (confort): referidos a las condiciones del bienestar y comodidad, que brinda el establecimiento de salud, en donde el usuario de la salud se sienta a gusto en el medio ambiente en donde se le presta la atención de la salud (Becerra, 2022; Martino, 2021).

Finalmente, cabe recalcar que es importante, que las intervenciones de enfermería, tendrá éxito siempre en cuando se desarrolle de manera equilibrada cada una de las dimensiones anteriormente mencionadas; entendiéndose de que los usuarios de salud que ingresen a las instituciones nosocomiales y más aún en las áreas críticas como Emergencias sean recibidos, con un trato amable y educación, recibiendo orientación adecuada para el proceso de sus dolencias

Bases Teóricas de Enfermería

Betty Neuman: Modelo de los sistemas

En el presente estudio, está enmarcado en la teoría de Betty Neuman, es una pionera, que se enfocó en área de la salud mental, su teoría fue publicada en 1972. Es un modelo, establecido en torno hacia los efectos de manera primordial de las reacciones ante las tensiones, en el impulso de la promoción de la salud; en donde la persona es descrito como “un

sistema abierto que interactúa con el medio ambiente para facilitar la armonía y el equilibrio entre los ambientes interno y externos” (Reyes-Luna, 2022, p. 45).

Asimismo, Neuman, presenta el modelo de los sistemas, que está orientado de manera primordial sobre el bienestar y ver al usuario de la salud de manera holística; el modelo está basada y relacionada con la Gestalt: describiendo a la homeostasis proceso dando inicio a que un organismo mantiene equilibrio y por lo tanto la salud y el estrés: Neuman se centró en el estrés y la reducción del mismo, coge la definición de Selye el estrés: “Consiste en la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que se le haga, por lo tanto, la esencia del estrés es la demanda no específica de la actividad” (Reyes-Luna, 2022, p. 46). Por lo tanto, la intervención de enfermería, su principal objetivo es la reducción de factores que generen tensión en los usuarios de la salud y las condiciones adversas que afectan y que repercuten en la función óptima de las personas (Aniorte, 2022; Huaman, 2018).

Conceptos básicos del Modelo de Sistemas de Betty Neuman

Visión holística: fue propuesto como un sistema dinámico y abierto, con la finalidad de cuidar al cliente en este caso al usuario de salud, al inicio fue desarrollado como una herramienta de promoción del centro unificador, sobre las cuestiones de enfermería y a su vez considerando al usuario en su relación con el entorno (Huaquipaco y Valdez, 2021).

Sistema cliente: está inmerso en las relaciones interpersonales de cada día dentro del centro laboral, dando proceso de ajuste que le permiten satisfacer sus necesidades, en donde hay tiempos de inestabilidad de manera constante, cuando las líneas de defensa son invadidas por elementos estresantes; es a ello que hace frente este sistema como recursos de afrontamiento (Noguera-Mena, 2021).

Estructura básica del cliente: El usuario es un sistema conformado por una estructura central. Esta está constituida de factores comunes a todos los organismos, como

características genéticas: entre ellas la temperatura, patrón de respuesta, entre otros (Reyes-Luna, 2022).

Definición Conceptual

Agotamiento emocional Laboral: Se define como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambas, que está relacionado al síndrome de burnout y que afecta grandemente en la emoción y conducta del trabajador (Vargas-Salgado y Gómez-Bull, 2021).

Desempeño: El desempeño es el resultado demostrado por la dedicación, capacidad y el esfuerzo individual y/o colectivo, siendo medible para acompañar y observar lo realizado, como positivo o negativo (Estevez, 2019).

Desempeño Laboral: definido como el desenvolvimiento de las personas o individuos que cumplen su jornada laboral dentro de una organización, y cumplir con las exigencias y requerimientos de la empresa, en forma eficiente, eficaz y efectivo, en cumplir sus funciones y cumplir las metas de la organización basados en los estándares del mismo (Travezaño, 2020).

Despersonalización: se describe como la acción de despojar de su centro, identidad o esencia de una persona (Ocegueda, 2021).

Estrés laboral: El estrés es un fenómeno relacionado a múltiples factores de los riesgos psicosociales que pueden afectar la salud de los colaboradores (Bellido et al., 2021; Osorio y Niño, 2017).

Realización personal: al respecto como Maslow en 1972 refirió, que la realización personal es el grado más elevado de aspiraciones; es decir que la actividad que se desarrolla con profundo involucramiento, absorción y disfrute, puede contribuir a la realización personal (Schmidt et al., 2022).

Profesional del Enfermería: Es la profesión del cuidado enfocado en las relaciones humanas, de ayudar en el autocuidado a través de la promoción de la salud, la prevención de las enfermedades y el cuidado a la persona que lo necesitan (Herrera-Molina et al., 2022).

Capítulo III

Metodología

Descripción del lugar de ejecución

El estudio se realizará en el Servicio de Emergencia del Hospital General de Tarapoto, que opera bajo la dirección regional de salud de San Martín, el hospital cuenta con 16 servicios: Medicina Interna y especialidades, de medicina familiar; Servicio de Pediatría y Neonatología; Servicio de Ginecología y Obstetricia; Servicio de Cirugía General , Traumatología; Consulta Eterna; Hospitalización, Unidad de Cuidados Intensivos y Centro Quirúrgico, y que atiende a una población aprox. 180,073 habitantes, el proyecto se ejecutará en el transcurso de 3 meses.

El área de emergencias: es el servicio donde se concentra las facilidades para la atención de pacientes niños y adultos que presentan urgencias médico quirúrgico en forma individual, colectivas y masiva de pacientes; Además, las áreas en las que se divide el servicio de emergencia para la atención a los usuarios son: Triage diferenciado, unidad de trauma shock, tópico cirugía, tópico medicina, tópico ginecología, tópico pediatría, y unidad de Observación. Cuenta con 48 Licenciados en enfermería distribuidos en las diferentes unidades del servicio de emergencias.

Población y muestra

Población

En el presente estudio, su población conformará 48 enfermeros del área asistencial del Servicio de Emergencia COVID y no COVID del Hospital General de Tarapoto.

Muestra

Por la dimensión de la población, la muestra será censal. Se utilizará el muestreo no probabilístico a criterio del investigador.

Criterio de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión

Profesionales enfermeros que acepten su participación mediante la firma del consentimiento informado.

Profesionales enfermeros con contrato vigente que hayan laborado desde más de dos meses en el Servicio de Emergencia.

Criterios de exclusión

Enfermeros(as) que muestren su negativa para la firma del consentimiento informado

Enfermeros(as) que no desean participar del estudio.

Enfermeros(as) que estén con licencia o estén de vacaciones.

Tipo y diseño de investigación

El presente estudio se realizará bajo enfoque cuantitativo, por cuanto los tratamientos de los datos y los resultados serán de tipo numérico y del uso de la estadística , por lo que los mismos serán para probar hipótesis la relación esperada de las variables (Sánchez-Molina y Murillo-Garza, 2021); el estudio corresponde a un nivel descriptivo; porque se describirán la realidad las variables de estudio (Burbano-Larrea et al., 2021; Losada et al., 2022);

Diseño

Será un estudio de diseño no experimental; por lo que no existirá la intervención del investigador (manipulación deliberada) de las variables de estudio, que los sujetos de estudio serán evaluados en su estado natural; estudio de alcance correlacional, porque se determinará y analizar la relación entre las dos variables: estrés y desempeño laboral del profesional enfermero ; y transversal, por lo que, la recolección de datos se hará en un momento único; según la tipología de (Arias-González & Covinos-Gallardo, 2021; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Identificación de variables

- Variable dependiente 1: Estrés laboral.
- Variable independiente 2: Desempeño laboral

Tabla 1.

Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1: Estrés	Según Guerrero Barona en 1999, proponía que: El estrés es un fenómeno psicofisiológico que se considera fuera de control y se produce como respuesta a diversos estímulos que se ven afectados por la presencia de diversos factores intrínsecos o extrínsecos externos al ser humano. Su intensidad depende de cómo se reconozca y trate, y tiene diferentes efectos sobre la salud física y mental (Arriaga & Murillo, 2021)	Está referido a las consecuencias que presenta en el organismo el profesional de Enfermería por un ambiente de trabajo inadecuado y un clima organizacional ineficaz; Además, es el conjunto de procedimientos orientados por el investigador respecto al estrés dimensión agotamiento emocional, realización personal y despersonalización, desarrollando prácticas saludables. La evaluación de las variables y sus dimensiones, se medirá de la siguiente manera: Intervalos: <ul style="list-style-type: none"> • Leve: [0- 5] • Moderado: [6-10] • Severo [11-14] 	Agotamiento emocional	Cansancio	Ordinal La valoración será de la siguiente manera: 4= Siempre 3= Casi siempre 2= A veces 1= Nunca
				Desgaste físico	
				Desgaste intelectual	
			Realización personal	Necesidad de crecimiento	
				Necesidad de capacitación permanente	
				Necesidad de responsabilidad en el trabajo	
				Necesidad de una relación armoniosa	
Despersonalización	Compromiso personal				
	Compromiso familiar				
	Compromiso institucional				
Variable 2: Desempeño Laboral	El desempeño laboral, es el conjunto de acciones que se realizan de manera eficiente respecto al capital humano en cumplimiento con las metas establecidas por la organizaciones, la cual cumple un rol importante en función a sus capacidades, habilidades y	Referido al rendimiento de cada miembro de una institución de salud, puede tener variantes, que afecten el desempeño, y por ende menguando en algún punto, en vista de que el estrés excesivo interfiere en el desempeño del personal asistencial	Indicadores	Conocimiento de su especialidad	Escala Ordinal: Tipo Likert La Valoración será de la siguiente manera: 4= Siempre
				Autosuperación	
				Cumplimiento de obligaciones	
				Responsabilidad laboral	

	destrezas laborales (Ticahuanca-Sandoval & Mamani-Palacios, 2021).	<p>La evaluación de la variable será de la siguiente manera:</p> <p>Intervalos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bajo: [0- 5] • Medio: [6-10] • Alto: [11-14] • Bueno: [15-17] 		<p>Relaciones interpersonales</p> <p>Ética profesional</p> <p>Formación axiológica</p> <p>Cumplimiento de los requerimientos técnicos metodológicos</p> <p>Empleo de nuevas tecnologías</p>	<p>3= Casi siempre</p> <p>2= A veces</p> <p>1= Nunca</p>
--	--	---	--	---	--

Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para el presente estudio como técnica se utilizará la Encuesta. Con la finalidad de recopilar la información en un solo momento y de manera anónima.

Instrumento.

Como instrumento se utiliza 2 cuestionarios.

Para la variable estrés laboral, se utilizará el cuestionario denominado “Escala de Percepción Global de Estrés EPGE)”, elaborado y utilizado en un estudio en Chile en el 2007 por Tapia, Cruz, Gallardo y Dasso, y luego fue utilizado en Perú en un estudio de posgrado, por Tatyana Barrera López en al año 2017, el cuestionario consta de: 20 ítems, divididos en 3 dimensiones: a) Agotamiento (ítems: 1,2,3,4,5,6); b) Realización personal (Ítems: 7,8,9,10,11,12,13) y c) Dimensión Despersonalización (ítems: 14,15,16,17,18,19 y 20) (Barrera, 2017); para la puntuación general se sumarán las puntuaciones subtotales de cada dimensión y para evaluación final será en los siguientes rangos: Nivel Muy bajo (0-5) puntos; Nivel bajo (6-10) puntos; Nivel medio (11-14); Nivel alto:(15-17) y Muy Alto (18_20) puntos.

Para la variable de desempeño laboral, el instrumento que se utilizará es el “Cuestionario del Desempeño Laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencias” elaborado y utilizado en un estudio titulado “Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería” en el año 2011, en Venezuela, por Iraida Jhoanaky Carrero García y Carina Maybeth Hernández Rojas; además utilizado en el Perú en un estudio de posgrado en el año 2017 por Tatyana Barrera López; el instrumento consta de 20 ítems, dividido en 3 categorías o dimensiones: a) Laboral (ítems 1,2,3,4,5 y 6); b) Dimensión Académico (ítems 7,8,9,10,11,12 y 13) y c) Dimensión Investigativo (ítems 14,15,16,17,18,19 y 20) (Barrera, 2017), para obtener la puntuación para la evaluación de la variable se sumarán las puntuaciones subtotales de cada dimensión y la valoración será de la siguiente manera: Nivel

pésimo (0-5) puntos; Nivel malo (6-10); Nivel Regular (11-14), Nivel bueno (15-17) y Nivel óptimo (18-20) puntos.

Validez.

Para la validez de los instrumentos, fue determinado por juicio de expertos; por especialistas en el área y metodología, según la opinión final de los jueces fue un índice 1.000 de coeficiente de validez.

Confiabilidad.

Para la consistencia interna de los instrumentos (Frías-Navarro, 2022), los cuestionarios ya fueron validados; para lo cual se realizaron una prueba piloto a una muestra con similares características al del estudio; para la variable estrés el de Alfa de Cronbach global fue de 0,912 índice de confiabilidad y para la variable desempeño laboral el Alfa de Cronbach global fue de 0,901 del índice de confiabilidad.

Proceso de recolección de datos

Para cumplir con este apartado; primeramente, se solicitará autorización a la oficina de capacitación e investigación de la institución de salud; asimismo, solicitar al departamento de enfermería y a la jefatura del servicio de emergencias. Una vez obtenido los permisos correspondientes; luego se presentarán a los participantes el motivo de la encuesta y las instrucciones correspondientes; posteriormente se aplicará los 2 instrumentos a los participantes, previa aceptación y firma del consentimiento informado, cada instrumento tiene aproximado una duración de 10 minutos.

Procesamiento y análisis de datos

Una vez obtenido la información de los datos mediante la encuesta, se codificarán utilizando Microsoft Excel, para luego vaciar al paquete estadístico SPSS v.25, mediante la cual se procesarán los datos, y los resultados se presentarán en porcentajes, medias y tendencias; y para su mejor interpretación de los resultados se presentarán en tablas de una y doble entrada.

Para la contratación de la hipótesis, planteados en los objetivos, se determinará mediante la prueba de normalidad, posteriormente se utilizará la prueba estadística del Chi-cuadrado

Consideraciones éticas

Toda la información proporcionada por los enfermeros será tratada en forma anónima, y se tendrá en cuenta su consentimiento informado y habrá confidencialidad de sus datos.

Principio de autonomía: significa los Expertos del equipo de Ciencias de la Salud de la Universidad Internacional de Valencia (VIU), señalan, que está referido al derecho de la libertad individual, es la capacidad que tiene una persona de tomar sus propias decisiones, sean de mayor o menor importancia, y el investigado debe estar en la capacidad de proteger en aquellas personas cuya autonomía esté disminuida (Piscoya-Arbañil, 2018; VIU, 2021).

Principio de beneficencia: según este principio, la obligación ética del investigador, es que se logre al máximo los beneficios posibles y minimizar los daños posibles, así, como la prestación de las garantías de bienestar a los participantes; igualmente, este principio está relacionado con el principio de No maleficencia, con la exigencia de “no hacer daño” a los participantes del estudio de investigación (Ameso y Merino, 2019).

Principio de justicia: mediante este principio, el investigador se ve obligado a valora los derechos y el respeto a la vida y la salud de los participantes en el estudio. Además, significa que se tendrán en cuenta sin discriminación de ningún tipo a las personas que participan del estudio, tomando en consideración la igualdad y equidad para todos (Miranda-Novales y Villasís-Keever, 2019).

Presupuesto

Tabla 3.

Presupuesto para la Ejecución del Estudio de Investigación

PERSONAL		
	Apoyo administrativo (digitador) (150 x mes)	600.00
	Asesoría	800.00
BIENES		
Equipos		
	Impresora	500.00
Suministros		
	2 millar de papel bond Atlas. Tamaño A4	50.00
	Tóner para impresora HP LaserJet 2410	150.00
	01 memoria USB 1 GB	20.00
SERVICIOS		
	INTERNET	520.00
	Fotocopias	100.00
	Consultoría	300.00
	Teléfono y Luz (Energía Eléctrica)	200.00
Varios		100.00
Imprevistos		200.00
	Total (soles)	S/. 3,540.00

Referencias

- Abu, S. F., & Darawad, M. W. (2020). Correlates to Work-Related Stress of Newly-graduated Nurses in Critical Care Units. *International Journal of Caring Sciences*, 13(1), 507-516. www.internationaljournalofcaringsciences.org
- Aguirre-Mas, C., Gallo, A., Ibarra, A., & Sánchez-García, J. C. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248. <https://doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>
- Aldazabal-Puma, Y. (2020). Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un Hospital Vista de COVID-19 en Lima. *Revista de Investigación Científica ÁGORA*, 07(02), 107-113. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21679/arc.v7i2.178>
- Ameso, P. R., & Merino, F. A. (2019). *Reflexiones y Lineamientos para una investigación Ética en Ciencias sociales*. Departamento Académico de Ciencias Sociales - PUCP. <http://departamento.pucp.edu.pe/ciencias-sociales/>
- Aniorte, N. H. (2022). *Teoría y Método en Enfermería II*. Aniorte - Nic. http://www.aniorte-nic.net/progr_asignat_teor_metod5.htm
- Aragón-Zepeda, K. I. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 57-67. <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Arco-Canoles, O. del C. De, & Suarez-Calle, Z. K. (2018). Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Universidad y Salud*, 20(2), 171-182. <https://doi.org/10.22267/RUS.182002.121>
- Arias-González, J. L., & Covinos-Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (ENFOQUES CONSULTING EIRL (ed.); Primera ed). Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arriaga, S. D. S., & Murillo, R. D. C. (2021). *Cuidados parentales en la unidad de cuidados intensivos neonatales en tiempos de pandemia* [Tesis de Pregrado. Universidad de Guayaquil - Ecuador]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/58200/1/TESIS-1751-ARRIAGA-MURILLO LIC. JACQUELIN FARRAMOLA.pdf>
- Barballo-Ortega, B., & Sánchez-Cabrera, V. M. (2021). El manejo del estrés laboral en la planta de hospitalización de pacientes COVID-19. *Ene - Revista de Enfermería*, 15(1), 1-14. <http://ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/748>
- Barradas, M. E. A. (2018). *Estrés y burnout enfermedades en la vida actual* (1ra edic). Palibrio (28 Junio 2018). <https://www.amazon.com/-/es/María-Esther-Barradas-Alarcón/dp/1506525547>
- Barrera, T. L. (2017). *Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba-2017* [Tesis de Posgrado. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29596/barrera_lt.pdf?sequenc e=1
- Bautista, J. R., Lauria, P. A. S., Contreras, M. C. S., Marañon, M. M. G., Villanueva, H. H., Sumaguingsing, R. C., & Abeleda, R. D. (2020). Specific stressors relate to nurses' job satisfaction, perceived quality of care, and turnover intention. *International Journal of Nursing Practice*, 26(1), e12774. <https://doi.org/10.1111/ijn.12774>

- Becerra, H. H. (2022). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el Centro de Salud de la Provincia de Calca -Cusco -2019* [Tesis de Posgrado. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6814/253T20221096_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bellido, R. S., Gamarra, M. E., Aguilar, J. L., Pastor, K. H., & Morales, B. (2021). Efectos de la Covid-19 en el estrés laboral. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(109), 124-130. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i109.458>
- Blanco, E. (2019). *Consecuencias del estrés | Persum Psicólogos Oviedo, Asturias*. clínica de Psicoterapia y Personalidad. <https://psicologosoviedo.com/especialidades/problemas-laborales/estres-negativo/>
- Bucaram-Barrezueta, M., García, J. L., Reyes, A. C., & Mónica, L. A. (2019). *El estrés y su influencia en el proceso cognitivo de los estudiantes*. Revista: Atlante. Cuadernos de Educación y Desarrollo. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/07/estres-influencia-estudiantes.html>
- Burbano-Larrea, P., Basantes-Vásquez, M., & Ruiz-Lapuerta, I. (2021). Estilos de enseñanza: un estudio descriptivo desde la práctica docente. *Cátedra*, 4(1), 18-34. <https://doi.org/10.29166/catedra.v4i1.2569>
- Bustos, S. A. (2021). *Correlación entre la Rotación del Personal y el Síndrome de Burnout y su prevalencia en los colaboradores de nuevo ingreso del Centro de servicio compartidos de Bayer - Costa Rica para el deparatamento de opeaciones de Recursos Humanos durante el período* [Tesis de Pregrado. Universidad Técnica Nacional de Costa Rica]. <https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/589/CORRELACION ENTRE LA ROTACION DE PERSONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cáceres-Rivera, D. I., Consuelo-Torres, C., Cristancho-Zambrano, L. Y., & López-Romero, L. A. (2020). Carga laboral de los profesionales de enfermería en unidad de cuidados intensivos. Estudio descriptivo: «CARETIME». *Acta Colombiana de Cuidado Intensivo*, 20(2), 92-97. <https://doi.org/10.1016/j.acci.2019.12.002>
- Cardenas-Sanz, K. E. (2022). *estrés y depresión en docentes de educación escolar en modalidad virtual debido a la pandemia por COVID-19* [Tesis de Grado. Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1831/CardenasSanz%2C Karen Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, O. P., Saavedra, E. F., Sánchez, R. M., & Alfaro, C. E. (2022). Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(Supl), 1-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1468>
- Chocce, M. M., & Quispe, A. (2022). *Estrés laboral en profesionales de enfermería de la unidad de cuidados intensivos de un hospital de Lima Norte, durante la pandemia 2022* [Tesis de Pregrado. Universidad María Auxiliadora]. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/919/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Choque, M. M. Q., & López, S. C. D. (2021). *Estresores laborales y desempeño de las enfermeras, Servicio de Cuidados Intensivos, Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza – Arequipa, 2019* [Tesis de Posgrado. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11988/SEchqumm%26choqu>

mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chura, G. E. C., & Flores, D. F. S. (2021). *Ansiedad y estrés laboral en personal de salud expuesto al COVID-19 en Centro de Salud del Distrito de Cayma - Arequipa* [Tesis de Pregrado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13010/PSchcag_flsed.pdf?sequence=1
- Cortés-Rojas, J. L. (2021). El estrés docente en tiempos de pandemia. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(SPE1), 1-11. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2560>
- Ding, H., & Yu, E. (2021). Influence of followers' strengths-based leadership on follower strengths use through intention to use strengths: the moderating role of work pressure (Los líderes basados en las fortalezas de los seguidores influyen en el uso de dichas fortalezas a través). *International Journal of Social Psychology*, 36(2), 355-377. <https://doi.org/10.1080/02134748.2021.1886701>
- Dueñas, F. A. N. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes* [Tesis de Posgrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>
- Durand, M. V. (2022). *Estrés Laboral y Desempeño Laboral en el departamento de Enfermería del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021* [Tesis de Posgrado. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80032/Durand_VM-SD.pdf?sequence=1
- Echeverría, R. N. (2019). *Prevalencia del estrés laboral en el personal del área de emergencia del Hospital Gineco Obstétrico Isidro Ayora* [Tesis de Pregrado. Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18089/1/T-UCE-0007-CPS-103.pdf>
- Estevez, A. (2019). *Significado de desempeño «Definición, laboral, escolar, factores e influencias»*. Significados.com. <https://significado.com/desempeno/>
- Estevez, Á. (2019). *Significado de desempeño «Definición, laboral, escolar, factores e influencias»*. Significados.com. <https://significado.com/desempeno/>
- Estévez, P. de Á., Goicoechea, A. R., & Abdel-lah, B. T. (2020). COVID 19 y el estrés laboral del enfermero. *Ocronos - Editorial Científica - Técnica*, 3(5), 693. <https://revistamedica.com/covid-19-estres-laboral-enfermero/>
- Feddeh, S. A., & Darawad, M. W. (2020). Correlates to Work-Related Stress of Newly-graduated Nurses in Critical Care Units. *International Journal of Caring Sciences*, 13(1), 507-516. www.internationaljournalofcaringsciences.org
- Ferreira, V. do N., Yuri, T. H., & Pereira, A. C. T.-T. (2020). Dificultades y temores de las enfermeras que enfrentan la pandemia de COVID-19 en Brasil. *Humanidades Médicas*, 20(2), 312-333. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202020000200312
- Frías-Navarro, D. (2022). *Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. <https://doi.org/10.17605/osf.io/kngtp>

- García-Ballesteros, M. P. (2022). *Estrés laboral*. Servicios de Prevención de Riesgos Laborales - Europreven. <https://www.europreven.es/noticia/estres-laboral>
- García-García, P. G., Martínez-Jiménez, A. A., Hinojosa, L. G., Gracia, G. N. C., Cano, L. E. F., & Abeldaño, R. A. Z. (2020). Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. *Revista de Salud Pública, Edic.Espec*, 65-73. <https://doi.org/https://doi.org/10.31052/1853.1180.v0.v0.31332>
- García-Rubio, M. J. (2021). *El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud*. Neuron. <https://www.neuronup.com/psicologia/el-estres-laboral-definicion-causas-y-consecuencias-para-la-salud/>
- Grandey, A. A., & Sayre, G. M. (2019). Emotional Labor: Regulating Emotions for a Wage. *Current Directions in Psychological Science*, 28(2), 131-137. <https://doi.org/10.1177/0963721418812771>
- Guerrero, S. F., Timón, R. A., & Conde, D. C. (2018). Un estudio sobre la precariedad laboral en enfermería: consecuencias y relaciones en torno al síndrome de agotamiento y el abandono profesional. *Rev. Asoc. Esp. Med. Trab.*, 27(4), 189-262. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v27n4/1132-6255-medtra-27-04-204.pdf>
- Hanco-Gomez, M. S., Carpio-Maraza, A., Laura-Castillo, Z. J., & Flores-Mamani, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186-194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernández-Rodríguez, J. (2020). Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. *Medicentro Electrónica*, 24(3), 578-594. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300578
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. En *universidad tecnologica laja Bajío* (Primera Ed). Me Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, N. R., Martínez, S. F., Ruiz, B. O., Gargallo, J. C., Mallén, S. G., & Delgado, T. C. (2021). Impacto emocional de la pandemia del Covid-19 en el personal de enfermería. *Revista Sanitaria de Investigación*, 2(5), 1-1. <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/impacto-emocional-de-la-pandemia-del-covid-19-en-el-personal-de-enfermeria/>
- Herrera-Molina, A. S., Machado-Herrera, P. M., Tierra-Tierra, V. R., Coro-Tierra, E. M., & Remache-Ati, K. A. (2022). El profesional de enfermería en la promoción de salud en el segundo nivel de atención. *REVISTA EUGENIO ESPEJO*, 16(1), 98-111. <https://doi.org/10.37135/ee.04.13.11>
- Huaman, R. E. H. (2018). *nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Rene Toche Groppo de la Provincia De Chincha 2018* [Tesis de Grado. Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3163/TESIS_HUAMAN HEREDIA ROSA ELVIRA.pdf?isAllowed=y&sequence=2
- Huaquipaco, R. Q., & Valdez, A. G. (2021). *Clima social familiar y capacidad de resiliencia durante la pandemia por covid-19 en adolescentes de la Institución Educativa "San Vicente de Paúl"*. *Mollendo 2020* [Tesis de Pregardo. Universidad nacional de San Agustín de Arequipa].

http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12758/ENvaapag_huqur.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huarcaya-Victoria, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(2), 327-334. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419>

INFOCOP. (2021). *Nueva iniciativa para que la Unión Europea cuente con una legislación específica sobre riesgos psicológicos y sociales en el trabajo*. Consejo General de la Psicología de España. https://www.infocop.es/view_article.asp?id=15250

INSST. (2022). *¿Qué es el estrés laboral?* Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Economía Social - España. <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral/que-es-estres-laboral>

Kang, L., Li, Y., Hu, S., Chen, M., Yang, C., Yang, B. X., Wang, Y., Hu, J., Lai, J., Ma, X., Chen, J., Guan, L., Wang, G., Ma, H., & Liu, Z. (2020). The mental health of medical workers in Wuhan, China dealing with the 2019 novel coronavirus. *The lancet. Psychiatry*, 7(3), e13-e14. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30047-X](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30047-X)

Lai, J., Ma, S., Wang, Y., Cai, Z., Hu, J., Wei, N., Wu, J., Du, H., Chen, T., Li, R., Tan, H., Kang, L., Yao, L., Huang, M., Wang, H., Wang, G., Liu, Z., & Hu, S. (2020). Factors Associated With Mental Health Outcomes Among Health Care Workers Exposed to Coronavirus Disease 2019. *JAMA Network Open*, 3(3), e203976. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.3976>

Lara-Parra, K. C. (2021). *El teletrabajo y su influencia en el bienestar emocional de los trabajadores en periodo de confinamiento por el Covid 19: Propuesta de una guía práctica para el manejo del estrés laboral* [Tesis de Pregrado. Universidad Santiago de Guayaquil. Ecuador]. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/16958/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-316.pdf>

Lima, J. F. R. (2021). *Evaluación del Estrés Cotidiano en la adolescencia* [Tesis Doctoral. Universidad de Málaga]. https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/22889/TD_LIMA_RAMOS_Juan_Francisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Losada, A., Zambrano-Villalba, C., & Marmo, J. (2022). Clasificación de Métodos de investigación en Psicología. *PSICOLOGÍA UNEMI*, 6(11), 13-31. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol6iss11.2022pp13-31p>

Lozano-Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatria*, 83(1), 51-56. <https://doi.org/10.20453/RNP.V8311.3687>

Luque-Ramos, R. D. C. (2021). *Estrategias de afrontamiento y competencias digitales en el manejo del estrés laboral en docentes de San Juan de Lurigancho, 2021* [Tesis Doctoral. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77589/Luque_RRDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Machacuay, P. J. C., & Vera, G. B. (2020). *Estrés laboral y Desempeño del Personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de La Merced, 2020* [Tesis de Posgrado. Segunda Especialidad. Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/VERA>

BALBIN%2CMACHACUAY CASTILLON-2DAESPEC-FCS-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Majer, E. (2022). *El miedo de enseñanza del español como lengua extranjera* [Sveučilište u Zagrebu. Filozofski fakultet. Odsjek za romanistiku.].
<https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:679284>
- Martín-Del-Río, B., Solanes-Puchol, Á., Martínez-Zaragoza, F., & Benavides-Gil, G. (2018). Stress in nurses: The 100 top-cited papers published in nursing journals. *Journal of Advanced Nursing*, 74(7), 1488-1504. <https://doi.org/10.1111/JAN.13566>
- Martino, Y. I. S. (2021). *Nivel de satisfacción del paciente y calidad de cuidado que brinda la enfermera servicio de emergencia Hospital I Moche ESSALUD* [Trabajo Académico de Posgrado. Universidad Nacional de Trujillo].
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16820/2E672.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Megías-Lizancos, F., Castro-Molina, F. J., & Laguna, L. (2018). Manejo del Estrés en Profesionales Sanitarios. En M. D. P. Arroyo Gordo (Ed.), *Difusión Avances de Enfermería* (Primera ed). Difusión Avances de Enfermería. <https://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2020/04/F.-Megías-FJ-Castro-Manejo-del-estrés-en-profesionales-sanitarios.pdf>
- Mejía, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., García-Espinosa, Y. A., Mejía, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., & García-Espinosa, Y. A. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Miranda-Navales, M. G., & Villasís-Keever, M. Á. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista Alergia México*, 66(1), 115-122.
<https://doi.org/10.29262/ram.v66i1.594>
- Muñante, Y. R. F. (2021). *Nivel de Estrés laboral y Desempeño del Profesional de Enfermería. Unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 Lima, 2021* [Tesis de Pregrado. Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66418/Muñante_FRY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Naciones Unidas. (2020, mayo 13). *Informe de políticas de las Naciones Unidas: La COVID-19 y la necesidad de actuar en relación con la salud mental*. Naciones Unidas.Org.
https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_-_covid_and_mental_health_spanish.pdf
- Noguera-Mena, H. G. (2021). Fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral: una experiencia de sistematización. *Enfermería Actual en Costa Rica*, 40(40), 1-18. <https://doi.org/10.15517/revenf.v0i40.43713>
- Obando-Zegarra, R., Arévalo-Ipanaqué, J. M., Aliaga-Sánchez, R. A., & Obando-Zegarra, M. (2021). Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid-19. *Index Enfermería Granada*, 29(4), 225-229.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000300008

- Ocegeda, J. V. H. (2021). *Despersonalización Mediática: Abuso linchamiento y genocidio* (Letrame Grupo Editorial - 2021 (ed.)).
https://books.google.es/books?id=WH4vEAAAQBAJ&dq=Despersonalización&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- OISS. (2021). *Guía para la mejora del estrés laboral Estándares OISS de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Organización Iberoamericana de seguridad Social - OISS. <https://oiss.org/wp-content/uploads/2021/12/EOSyS-14-Estreslaboralv3.pdf>
- OMS. (2022). *La salud mental en el trabajo*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- OPS/OMS. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Organización Panamericana de la Salud. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
- OPS. (2022). *Estudio advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud*. Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advierte-sobre-elevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal>
- Ortíz-Guzmán, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 15(3), 1-19. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Osoño, J. E., & Niño, L. C. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Perspectiva Psicológica*, 13(1), 81-90. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67952833006.pdf>
- Ozamiz-Etxebarria, N., Dosil-Santamaria, M., Picaza-Gorrochategui, M., & Idoiaga-Mondragon, N. (2020). Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España. *Cadernos de Saúde Pública*, 36(4), 1-10. <https://doi.org/10.1590/0102-311x00054020>
- Patlán-Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>
- Patlan, J. P. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Científica Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <https://doi.org/10.14482/SUN.35.1.158.72>
- Pérez, C. A., Morer-Bamba, B., Torrente-Mur, V., Sánchez-Enamorado, M., Carceller-Tejedor, A., Lacal-Alejandre, L., Refoyo-Matellán, B., & Cuevas-Bernad, R. (2021). Impacto emocional de la pandemia covid-19 en los trabajadores sanitarios y no sanitarios de un Hospital General. *Revista Ene de Enfermería*, 15(3), 1-15. <http://ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/1192>
- Pineda-Aguilar, W. F., Dávila-Talepcio, J., & Alva-Rodríguez, C. L. (2021). Work stress of primary school teacher, in remote work. *Revista Ciencia y Tecnología*, 17(3), 25-33. <https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.03.02>
- Piscoya-Arbañil, J. A. (2018). Principios éticos en la investigación biomédica. *Rev Soc Peru Med Interna*, 31(4), 159-164. https://medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI_2018-4_159-164.pdf
- Quiroz-Figueroa, M. S., Segovia-Piguabe, M. M., Salvador-Cortez, K. R., & Tomalá-Orrala, K. L.

- (2022). Salud mental del personal de enfermería y sus repercusiones en el cuidado del paciente con Covid-19. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 839-858. <https://doi.org/10.23857/DC.V8I1.2526>
- Ramírez-Labán, E. M., Godos-Castillo, G. M. G., Silva-Sandoval, C. I., & Delgado-Medina, L. M. (2022). Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. *RECIAMUC*, 6(1), 2-14. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(1\).enero.2022.2-14](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.2-14)
- Reyes-López, V. G. (2021). *Estrés agudo en el personal de enfermería expuesto y recuperado de COVID-19, en atención directa* [Universidad Autónoma Metropolitana (México). Unidad Azcapotzalco.]. <https://doi.org/10.16/CSS/JQUERY.DATATABLES.MIN.CSS>
- Reyes-Luna, J. D. (2022). *Gestión de acompañamiento significativo como estrategia de enfermería para disminuir ansiedad del paciente en procedimientos endoscópicos / ensayo clínico aleatorizado* [Tesis Doctoral. Universidad de Concepción. Chile]. http://repositorio.udec.cl/jspui/bitstream/11594/9980/1/JUAN_REYES_Tesis.Image.Marked.pdf
- Reyna, P. L. L., Loza, M. G. L., & Vega, J. R. (2021). Relación entre estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1), 1-15. <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4043>
- Ricci-Cabello, I., Meneses-Echavez, J. F., Serrano-Ripoll, M. J., Fraile-Navarro, D., Roque, M. A. F. de, Moreno, G. P., Castro, A., Ruiz-Pérez, I., Campos, R. Z., & Gonçalves-Bradley, D. (2020). Impact of viral epidemic outbreaks on mental health of healthcare workers: a rapid systematic review. *medRxiv*, 4(6), 1-92. <https://doi.org/10.1101/2020.04.02.20048892>
- Richaud de Minzi, M. C., Vargas, J., Rodríguez, M., Muzio, R., Lemos, V., Klos, C., Eidman, L., & Mesurado, B. (2021). *Relevamiento y Evaluación de Efectos del COVID-19 sobre el personal de salud: Insumos para establecer procedimientos de apoyo efectivo para prevenir y atenuar efectos psicosociales*. <http://www.bvs-psi.mdp.edu.ar/wp-content/uploads/2021/05/Informe-COVID-19-personal-de-salud.pdf>
- Ro, C. (2021, junio 3). *Cómo el trabajo excesivo nos está matando (literalmente) - BBC News Mundo*. BBC Worklife. <https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-57204229>
- Romero, E. E., Young, J., & Salado-Castillo, R. (2021). Fisiología del estrés y su integración al sistema nervioso y endocrino. *Revista Médico Científica*, 32, 61-70. <https://doi.org/10.37416/rmc.v32i1.535>
- Rossi, R., Socci, V., Pacitti, F., Di Lorenzo, G., Di Marco, A., Siracusano, A., & Rossi, A. (2020). Mental Health Outcomes Among Frontline and Second-Line Health Care Workers During the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Pandemic in Italy. *JAMA Network Open*, 3(5), 1-4. <https://doi.org/10.1001/JAMANETWORKOPEN.2020.10185>
- Ruiz, C. C. (2020). *Factores que influyen en el estrés laboral del personal de enfermería en Terapia Intensiva, Hospital Mario Ortiz Suarez, segundo trimestre del 2018* [Tesis de Posgrado. Universidad Autónoma «Juan Misael Saracho» - Tarija]. <https://repo.uajms.edu.bo/index.php/tesisdegrado/article/view/47/64>
- Rumay-Chanduco, D. (2020). *Factores psicosociales y estrés laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad* [TRabajo Académico de Posgrado. Universidad nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15955/2E>

637.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sánchez-Molina, A. A., & Murillo-Garza, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la Historia*, 9(2), 147-181. <https://doi.org/10.54167/debates-por-la-historia.v9i2.792>
- Schmidt, V., Molina, M. F., Celsi, I., & Corti, J. F. (2022). La experiencia de disfrute y su contribución a la realización personal en jóvenes estudiantes. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 25(2), 59-78. <https://doi.org/10.6018/reifop.517201>
- Simón, A. M., Jiménez Sesma, M. L., Solano Castán, J., Simón Melchor, L., Gaya-Sancho, B., & Bordonaba Bosque, D. (2022). Análisis del impacto psicoemocional de la pandemia del COVID-19 entre los profesionales de enfermería. *Enfermería Global*, 21(2), 184-234. <https://doi.org/10.6018/eglobal.489911>
- Ticahuanca-Sandoval, F. I., & Mamani-Palacios, B. R. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86-98. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>
- Torrecilla, N. M., Victoria, M. J., & Richaud de Minzi, M. C. (2021). Ansiedad, depresión y estrés en personal de enfermería que trabaja en unidades de terapia intensiva con pacientes con COVID-19, Mendoza, 2021. *Rev Argent Salud Publica*, 13(Supl. Esp.), e41 1-7. <http://www.scielo.org.ar/pdf/rasp/v13s1/1853-810X-rasp-13-s1-25.pdf>
- Travezaño, S. B. (2020). *Calidad de vida laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del Centro Médico Municipal de Jesús María-Cuarto Trimestre 2020* [Tesis de Pregrado. Universidad Autónoma de Ica - Perú]. [http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1000/1/Samantha Bright Travezaño Aguilar.pdf](http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1000/1/Samantha%20Bright%20Traveza%C3%B1o%20Aguilar.pdf)
- Usma, Y. Y. F. (2020). *El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento* [Tesis de Grado. Universidad Cooperativa de Colombia]. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020_estres_laboral.pdf
- Vargas-Cruz, L. D., Coral-Ibarra, R. del C., & Barreto-Osorio, R. V. (2020). Carga mental en personal de enfermería: Una revisión integradora. *Revista Ciencia y Cuidado*, 17(3), 108-121. <https://doi.org/10.22463/17949831.2187>
- Vargas-Salgado, M. M., & Gómez-Bull, K. G. (2021). Agotamiento emocional a partir de variables demográficas en tiempos de pandemia. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(2), 119-128. <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/552/420>
- Vásquez-Mendoza, S., & González-Márquez, Y. V. (2020). El Estrés y el Trabajo en Enfermería: Factores Influyentes. *Más Vida*, 2(2), 51-59. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0010>
- Velasquez, M. E. (2021). *Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero al neonato prematuro en tiempos de Covid-19 en la Unidad de cuidados intensivos* [Tesis de Posgrado. Universidad Nacional de Trujillo]. [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/19441/Velásquez Esquivel%2C Miriam Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/19441/Vel%C3%A1squez%20Esquivel%20Miriam%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vidotti, V., Martins, J. T., Galdino, M. J. Q., Ribeiro, R. P., & Robazzi, M. L. do C. C. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería.

Enfermería Global, 18(3), 344-376. <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>

VIU. (2021). *Principio de autonomía, uno de los más importantes de la bioética*. Universidad Internacional de Valencia - VIU. <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/principio-de-autonomia-uno-de-los-mas-importantes-de-la-bioetica>

White, E. G. (2022). *Podemos alcanzar casi la excelencia de los ángeles. Mente, Carácter y Personalidad 1 — Ellen G. White Writings*. Writings.org. <https://m.egwwritings.org/es/book/1770.118>

Zamora, Z. R. (2022). *Estrés y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos-Hospital EsSalud III-Chimbote, 2021* [Tesis de Posgrado. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85658/Zamora_EZR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Apéndice

Apéndice A. Instrumentos de recolección de datos

**CUESTIONARIO: ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL
SERVICIOS DE EMERGENCIAS”**

INSTRUCCIONES: Estimado(a) amigo(a), a continuación, te presento una lista de acciones que recogerá datos sobre estrés laboral del profesional de enfermería del hospital general de Tarapoto. Te solicito responder a cada uno de los ítems con mucha sinceridad. Mil gracias.

4=Siempre, 3=Casi siempre, 2= A veces, 1= Nunca

Nº	ITEMS / INDICADORES	VALORACION			
		1	2	3	4
01	Tomas en cuenta sus espacios de tiempo para estudiar				
02	Te brindas espacios para el descanso oportuno				
03	Realizas actividades de relajamiento				
04	Te alimentas adecuadamente				
05	Realiza actividades para fortalecerse físicamente				
06	Realizas actividades de distracción				
07	Realizas actividades recreativas para generar descanso intelectual				
08	Te sientes satisfecho con tu trabajo				
09	Te sientes valorado en su centro de trabajo				
10	Te brindas la oportunidad para crecer profesionalmente				
11	Te brindas la oportunidad para perfeccionarte académicamente				
12	La institución te brinda la oportunidad para asistir a eventos de capacitación y actualización				
13	Te sientes satisfecho con tu trabajo				
14	Cumples con tu horario de trabajo				
15	Eres puntual				
16	Te sientes cómodo con tu equipo de trabajo				
17	Asumes responsabilidades para conducir acciones que requieren de liderazgo				
18	Tus compañeros comparten tus ideales				
19	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa				
20	El superior te brinda apoyo para superar los obstáculos que se te presentan				

**INSTRUMENTO: “CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA”**

INSTRUCCIONES: Estimado(a) amigo(a), a continuación, te presento una lista de acciones que recogerá datos sobre desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital General de Tarapoto. Te solicito responder a cada uno de los ítems con mucha sinceridad. Mil gracias

4=Siempre, 3=Casi siempre, 2= A veces, 1= Nunca

Nº	ITEMS / INDICADORES	VALORACION			
		4	3	2	1
01	Te sientes satisfecho con tu profesión				
02	Cubro mis expectativas económicas con mi trabajo				
03	Te sientes a gusto con el cargo que desempeño				
04	Me gusta el trabajo que realizo				
05	Mi trabajo me hace sentir auto realizado (a)				
06	Hago un buen desempeño de mis labores diarias				
07	Cumples con agrado tu trabajo				
08	Te sientes satisfecho con su puesto de trabajo				
09	Te sientes satisfecho con tu área de trabajo				
10	Estás satisfecho con el entorno social en donde se desenvuelve				
11	Ejerces tu labor con profesionalismo				
12	Te sientes satisfecho con su entorno laboral				
13	Eres respetuoso con tu entorno laboral				
14	Respetas al personal que labora contigo				
15	Cumples con los compromisos establecidos				
16	La tarea que realizas es tan valiosa como cualquier otra				
17	Respetas los tratados médicos de la política institucional				
18	Participas de eventos de capacitación y actualización				
19	Fortaleces tus capacidades profesionales				
20	Te interesa investigar temas relevantes				

Apéndice B. Validez de Instrumentos

Validez de los instrumentos:

Se ha tomado para el primer caso a la adaptación de la escala de percepción global de estrés (EPGE), Chile elaborado por Tapia, Cruz, Gallardo y Dasso en el 2007, mientras que para la variable desempeño laboral se tomó el cuestionario elaborado y aplicado por Iraida Jhoanaky Carrero García y Carina Maybeth Hernández Rojas en el 2011 en un estudio denominado “Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de Enfermería” en Venezuela.

Apéndice C. Confiabilidad de los instrumentos
(Incluir matriz de datos)

Variable 1: Estrés

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,912	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E1	46,01	124,386	0,306	0,915
E2	46,13	123,684	0,411	0,911
E3	46,07	125,695	0,345	0,912
E4	46,04	119,812	0,602	0,907
E5	46,28	119,891	0,586	0,907
E6	46,42	121,905	0,568	0,908
E7	46,34	121,477	0,577	0,907
E8	46,06	118,682	0,597	0,907
E9	46,15	120,933	0,543	0,908
E10	46,14	117,208	0,685	0,904
E11	46,14	118,666	0,594	0,907
E12	46,17	121,342	0,515	0,909
E13	45,90	116,062	0,747	0,903
E14	45,72	121,177	0,560	0,908
E15	45,62	118,868	0,649	0,905
E16	45,89	121,673	0,542	0,908
E17	46,06	119,368	0,614	0,906
E18	46,08	122,793	0,515	0,909
E19	46,03	119,199	0,658	0,905
E20	46,11	119,987	0,557	0,908

Dimensión 1: Agotamiento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,777	7

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E1	13,68	13,365	0,429	0,768
E2	13,79	13,826	0,477	0,753
E3	13,73	13,942	0,518	0,746
E4	13,70	13,383	0,543	0,740
E5	13,94	12,825	0,622	0,723
E6	14,08	13,964	0,535	0,743
E7	14,00	14,657	0,397	0,768

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E19	2,38	0,982	0,595	.
E20	2,46	0,824	0,595	.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E8	25,06	42,482	0,647	0,878
E9	25,15	44,333	0,555	0,883
E10	25,14	41,923	0,713	0,873
E11	25,14	43,294	0,577	0,882
E12	25,17	45,771	0,426	0,891
E13	24,90	41,176	0,784	0,869
E14	24,72	44,005	0,618	0,880
E15	24,62	42,810	0,689	0,875
E16	24,89	43,873	0,640	0,878
E17	25,06	43,340	0,632	0,879
E18	25,08	46,478	0,436	0,889

Dimensión 3: Despersonalización

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,744	2

Variable 2: Desempeño laboral
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,897	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
D1	50,08	126,078	0,363	0,896
D2	50,00	124,857	0,411	0,895
D3	50,08	125,078	0,443	0,894
D4	49,99	122,243	0,539	0,891
D5	50,18	121,923	0,654	0,888
D6	50,15	122,819	0,589	0,890
D7	50,24	121,328	0,607	0,889
D8	50,28	119,320	0,631	0,888
D9	50,32	121,822	0,607	0,889
D10	50,34	123,398	0,529	0,891
D11	50,13	124,627	0,465	0,893
D12	50,28	120,377	0,592	0,889
D15	50,32	128,708	0,378	0,895
D16	50,23	120,720	0,591	0,890
D17	50,41	123,702	0,532	0,891
D18	50,58	125,533	0,396	0,895
D19	50,51	126,682	0,353	0,896
D20	50,63	123,664	0,465	0,893

Nivel de estrés laboral



Fig. 2. Efectos del estrés en las personas, según las condiciones laborales.

Apéndice D. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en el estudio titulado “**Estrés y Desempeño Laboral en los enfermeros en el servicio de Emergencias del hospital II-2 Tarapoto**”. Conducido por los estudiantes de la especialidad de urgencias y emergencias, Lic. Jherson Navarro, Lic. Clara Torres, de la universidad peruana unión, a fin de desarrollar su tesis para optar el grado académico de Especialistas en emergencias y desastres

Yo.....

(Nombres y apellidos)

Identificado con DNI N° domiciliado en

..... **Declaro que:**

He leído la hoja de información que se me ha entregado

He podido hacer preguntas sobre el estudio

He recibido suficiente información sobre el estudio

Comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que mi participación es confidencial

Comprendo que puedo retirarme del estudio:

- Cuando quiera
- Sin tener que dar explicaciones
- **Por lo tanto, doy libremente mi conformidad para participar en el estudio**

Firma-Participante

Firma-Investigador

Apéndice E. Matriz de Consistencia

Tabla 4.

Matriz de Consistencia

TÍTULO: Nivel de estrés y desempeño laboral de los Enfermeros del Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS
<p>GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros del Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto, 2022?</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los enfermeros que trabajan en el Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto? • ¿Cuál es el nivel del desempeño profesional de los enfermeros que trabajan en el servicio de emergencia de un Hospital General de Tarapoto? • ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de agotamiento emocional del estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros que trabajan en el Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto? 	<p>GENERAL: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros que trabajan en el Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto, 2022.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de estrés laboral de los enfermeros que trabajan en el Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto. • Determinar el nivel del desempeño profesional de los enfermeros que trabajan en el Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto. • Determinar la relación que existe entre la dimensión de agotamiento emocional del estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros que trabajan en el Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto. • Determinar la relación que existe entre la dimensión de realización personal del estrés 	<p>Justificación teórica. El presente estudio, tiene aplicación práctica; porque, permitirá el análisis y contrastar las bases teóricas actualizadas, que permitirá el alcance de los conocimientos de la descripción de la relación del estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros(as), con la finalidad de mejorar el trabajo diario, es de vital importancia, indicar la profundización de las bases teóricas previos, con la finalidad de ser útil como evidencia para los futuros estudios, respecto a las variables en estudio.</p> <p>Justificación metodológica. En el presente estudio, el aporte metodológico, tiene justificación, porque utilizará instrumentos validados y confiables para la recolección de datos, con el objetivo de medir la variable estrés laboral con sus respectivas dimensiones y la variable desempeño laboral de los enfermeros igualmente con sus respectivas dimensiones. Los resultados obtenidos en presente estudio, estarán a la disponibilidad de la comunidad científica y servirán como estudio previo para futuras</p>	<p>Estrés: definición. Niveles.</p> <p>Estrés Laboral: definición, causas, consecuencia emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo.</p> <p>Dimensiones del estrés:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Realización personal • Despersonalización <p>Niveles de estrés laboral: según la Organización Internacional del Trabajo (OIT).</p> <p>Desempeño: Definición.</p> <p>Desempeño Laboral: Definición, búsqueda de objetivos fijados para alcanzar las metas de la organización.</p>	<p>GENERAL:</p> <p>H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros del Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto, 2022.</p> <p>Ha: Existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros del Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto, 2022.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de realización personal del estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros que trabajan en el servicio de emergencia de un Hospital General de Tarapoto? • ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de despersonalización del estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros que trabajan en el servicio de Emergencia de un Hospital general de Tarapoto? 	<p>laboral y el desempeño profesional de los enfermeros que trabajan en el Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre la dimensión de despersonalización del estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros que trabajan en el Servicio de Emergencia de un Hospital General de Tarapoto. 	<p>investigaciones en similares contextos.</p> <p>Justificación práctica y social. La relevancia social está fundamentado, de que existe la necesidad de la promoción de la salud en el trabajo, con el objetivo de la prevención del estrés en el trabajo entre los enfermeros(as), previamente identificando los factores de riesgo que aseguren un buen desempeño laboral; debido a los elevados costes personales y sociales del estrés relacionado con el trabajo, organismos internacionales como la OMS, han enfatizado dando mayor importancia de prevenir y controlar el estrés en centros de trabajo.</p>		
--	--	--	--	--

VARIABLES	TIPO/NIVEL DE ESTUDIO	ÁREA GEOGRÁFICA	POBLACIÓN/ MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Variable A: Estrés</p> <p>Variable B: Desempeño Laboral</p>	<p>Tipo: Estudio de enfoque cuantitativo. Nivel: descriptivo. Alcance: Correlacional; Diseño: No experimental, y de corte Transversal.</p>	<p>Región San Martín, provincia de Tarapoto, Hospital General de Tarapoto</p>	<p>Población: participarán en el estudio 48 enfermeros del área asistencial del servicio de urgencia y emergencia COVID y no COVID.</p> <p>Muestra: Dado por el tamaño reducido de la población, la muestra será censal.</p> <p>Muestreo: Se utilizará el muestreo no probabilístico a criterio del investigador, de tipo censal.</p>	<p>Técnica: para ambas variables será la Encuesta</p> <p>Instrumento: Se utilizará 2 Cuestionarios estructurados, con respuestas de tipo Likert.</p> <p>Validez: Se determinó a través del juicio de expertos, obteniendo un índice de 1.000 de validez.</p> <p>Confiability: Para la consistencia interna del instrumento se dio mediante la prueba piloto obteniendo un Alpha de Cronbach de 0.920 y 0,903 de índice de confiabilidad respectivamente.</p>