

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL ÁREA  
DE EMERGENCIA COVID-19 DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL  
SALVADOR – LIMA, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**AUTORES**

**KATHERINA JAQUELIN ALCALÁ GODOY  
VERONICA TRINIDAD OREJITAS GAMARRA**

**Callao - 2021  
PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- DRA. ANA MARÍA YAMUNQUÉ MORALES. PRESIDENTE
- DRA. HAYDEÉ BLANCA ROMÁN ARAMBURÚ. SECRETARIA
- MG. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE. MIEMBRO

**ASESORA:** DRA MERY JUANA ABASTOS ABARCA

Nº de Libro: 05

Nº de Acta: 024-2020

**Fecha de Aprobación de la tesis:** 15 de Julio del 2021

**Resolución de Decanato** N° 256-2021-CF/FCS, de fecha 14 de Julio del 2021,  
para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

## **DEDICATORIA**

Principalmente, agradecemos a nuestros maestros de la Universidad, por habernos abierto las puertas del conocimiento, por brindarnos sus conocimientos científicos y su valioso tiempo; asimismo, agradecemos el apoyo incondicional y riguroso en el día a día.

Nuestro agradecimiento también se dirige a aquello que formaron parte del estudio, sin su colaboración, nada de esto hubiera sucedido.

Por último, agradecemos a nuestros compañeros de clase, gracias a su compañerismo y apoyo, nutrieron nuestras ganas de seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra hermosa familia. Con mucho  
cariño

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE .....	1
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
RESUMEN .....	10
ABSTRACT .....	11
INTRODUCCIÓN .....	12
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema general .....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Objetivos .....	15
1.3.1. Objetivos generales .....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Limitantes de la Investigación .....	16
1.4.1. Limitante teórica .....	16
1.4.2. Limitante Temporal .....	16
1.4.3. Limitante Espacial.....	16
II. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes .....	17
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	17
2.2.1. Estrés .....	21
2.2.2. Desempeño laboral .....	22

2.2.3. Modelo de adaptación .....	23
2.2. Bases conceptuales .....	24
2.3.1. Estrés laboral.....	24
2.3.2. Desempeño laboral.....	27
2.3. Definición de términos básicos.....	30
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	32
3.1. Hipótesis .....	32
3.1.1. Hipótesis general .....	32
3.1.2. Hipótesis específicas .....	32
3.2. Operacionalización de variable .....	32
3.2.1. Variable 1 - Estrés laboral .....	32
3.2.2. Variable 2 - Desempeño laboral.....	33
Evaluación de desempeño y conducta laboral (profesionales)- MINSA. ....	35
IV. DISEÑO METODOLÓGICO.....	37
4.1. Tipo y diseño de investigación .....	37
4.2. Método de investigación.....	38
4.3. Población y muestra.....	38
4.3.1. Población.....	38
4.3.2. Muestra.....	38
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado .....	39
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información .....	39
4.5.1. Técnica de recolección de información.....	39
4.5.2. Instrumentos de recolección de información .....	39
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	40
V. RESULTADOS.....	42
5.1 Resultados descriptivos.....	42
5.1.1 Frecuencia para el factor físico .....	42

5.1.2 Frecuencia para el factor psicológico .....	43
5.1.3 Frecuencia para el factor social .....	44
5.1.4 Frecuencia para el Estrés de la enfermera .....	45
5.1.5 Frecuencia para el factor planificación .....	46
5.1.6 Frecuencia para el factor responsabilidad.....	47
5.1.7 Frecuencia para el factor iniciativa .....	48
5.1.7 Frecuencia para el factor oportunidad.....	49
5.1.8 Frecuencia para el factor calidad del trabajo.....	50
5.1.9 Frecuencia para el factor contabilidad y discreción.....	51
5.1.10 Frecuencia para el factor relaciones interpersonales .....	52
5.1.11 Frecuencia para el factor cumplimiento de normas.....	53
5.1.12 Frecuencia para el factor asistencia.....	54
5.1.13 Frecuencia para el factor puntualidad .....	55
5.1.14 Frecuencia para el Desempeño laboral.....	56
5.2. Análisis de contingencia .....	57
5.2.1. Estrés de la enfermera y Desempeño laboral .....	57
5.2.2. Factor físico y Desempeño laboral .....	58
5.2.3. Factor psicológico y Desempeño laboral.....	59
5.2.4. Factor social y Desempeño laboral .....	60
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	61
6.1. Contraste de hipótesis .....	61
6.1.1 Prueba de normalidad .....	61
6.1.2 Contraste de hipótesis general.....	62
6.1.3 Contraste de hipótesis específica 1.....	63
6.1.4 Contraste de hipótesis específica 2.....	64
6.1.5 Contraste de hipótesis específica 3.....	65
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	66

6.2. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes .....	68
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES .....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	71
ANEXOS .....	75
Matriz de Consistencia .....	76
Matriz de Operacionalización de Variables.....	78
Instrumentos .....	81
Fiabilidad para la los Instrumentos de Medición .....	86
Base de datos.....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Niveles de Estrés en el factor físico de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	42
<b>Tabla 2.</b> Niveles de Estrés en el factor psicológico de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 ..	43
<b>Tabla 3.</b> Niveles de Estrés en el factor social de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	44
<b>Tabla 4.</b> Niveles de Estrés de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	45
<b>Tabla 5.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor planificación de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	46
<b>Tabla 6.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor responsabilidad de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	47
<b>Tabla 7.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor iniciativa de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	48
<b>Tabla 8.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor oportunidad de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	49
<b>Tabla 9.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor calidad del trabajo de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	50
<b>Tabla 10.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor confiabilidad y discreción de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	51
<b>Tabla 11.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor relaciones interpersonales de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	52

<b>Tabla 12.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor cumplimiento de normas de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	53
<b>Tabla 13.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor asistencia de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	54
<b>Tabla 14.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor puntualidad de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	55
<b>Tabla 15.</b> Niveles de Desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	56
<b>Tabla 16.</b> Estrés y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	57
<b>Tabla 17.</b> Estrés en el factor físico y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	58
<b>Tabla 18.</b> Estrés en el factor psicológico y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	59
<b>Tabla 19.</b> Estrés en el factor social y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	60
<b>Tabla 20.</b> Prueba de normalidad para Estrés y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	61
<b>Tabla 21.</b> Contraste de hipótesis para Estrés y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	62
<b>Tabla 22.</b> Contraste de hipótesis para Estrés en el factor físico y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.....	63
<b>Tabla 23.</b> Contraste de hipótesis para Estrés en el factor psicológico y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.....	64

**Tabla 24.** Contraste de hipótesis para Estrés en el factor social y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021..... 65

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Niveles de Estrés en el factor físico de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	42
<b>Figura 2.</b> Niveles de Estrés en el factor psicológico de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 ..	43
<b>Figura 3.</b> Niveles de Estrés en el factor social de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	44
<b>Figura 4.</b> Niveles de Estrés de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	45
<b>Figura 5.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor planificación de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	46
<b>Figura 6.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor responsabilidad de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	47
<b>Figura 7.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor iniciativa de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	48
<b>Figura 8.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor oportunidad de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	49
<b>Figura 9.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor calidad del trabajo de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	50
<b>Figura 10.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor confiabilidad y discreción de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	51
<b>Figura 11.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor relaciones interpersonales de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	52

<b>Figura 12.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor cumplimiento de normas de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	53
<b>Figura 13.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor asistencia de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	54
<b>Figura 14.</b> Niveles de Desempeño laboral en el factor puntualidad de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	55
<b>Figura 15.</b> Niveles de Desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	56
<b>Figura 16.</b> Estrés y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	57
<b>Figura 17.</b> Estrés en el factor físico y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	58
<b>Figura 18.</b> Estrés en el factor psicológico y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	59
<b>Figura 19.</b> Estrés en el factor social y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021 .....	60

## RESUMEN

El estudio titulado “ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL ÁREA DE EMERGENCIA COVID-19 DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR – LIMA, 2021”, fue desarrollado con el objetivo principal de determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021. Se basa en una metodología de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional. Involucró una muestra de 120 profesionales de enfermería del hospital de emergencia Villa el Salvador – Lima.

**Resultados:** El estudio permitió concluir que existe relación indirecta significativa entre estrés laboral y desempeño laboral ( $Rho = -0.758$ ). Lo cual significa que cuanto más se experimente estrés laboral, menos eficiente será el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

**Palabras clave:** Estrés, Desempeño laboral, enfermeras, área de emergencia.

## ABSTRACT

The study entitled “STRESS AND WORK PERFORMANCE OF NURSES IN THE COVID-19 EMERGENCY AREA OF THE VILLA EL SALVADOR EMERGENCY HOSPITAL - LIMA, 2021”, was developed with the main objective of determining the relationship between work stress and work performance of the sick in the Covid-19 emergency area, of the Villa El Salvador Emergency Hospital - Lima, 2021. It is based on an applied type methodology, quantitative approach, non-experimental design and correlational descriptive level. It involved a sample of 120 nursing professionals from the emergency hospital of Villa el Salvador - Lima.

Results: The study concluded that there is a significant indirect relationship between work stress and work performance ( $Rho = -0.758$ ). Which means that the more work stress is experienced, the less efficient will be the work performance of the nurses in the Covid-19 emergency area, of the Villa el Salvador Emergency Hospital - Lima, 2021.

**Keywords:** Stress, Job performance, nurses, emergency area.

## INTRODUCCIÓN

El estrés es un factor de riesgo muy importante para la satisfacción laboral, la calidad de atención y el desempeño laboral; distintos estudios han demostrado la relación de estas variables (2), entonces, esta variable adquiere vital importancia en el contexto de pandemia que se encuentra el Perú. Los profesionales de la salud han experimentado un alto nivel de demanda laboral, sumado a las experiencias intensas con las que deben convivir todos los días. Es por ello que, el desempeño laboral, es esencial porque la eficacia del trabajo está relacionado a la eficacia en el servicio que se presta y el personal de salud, en este contexto, debe permitirse realizar con mucha eficacia su labor, ya que de esto dependen muchas vidas (4). Pero, ¿Es posible preocuparse en la eficacia cuando el profesional se encuentra sometido a situaciones estresantes?; esta pregunta, fue el inicio del direccionamiento del presente estudio, con el fin de lograr comprender el fenómeno del estrés y el desempeño laboral, asimismo, determinar el grado de relación entre ambas variables.

En ese sentido, a través del informe, se abordan principales puntos de interés para el estudio, los mismo que se exponen de forma estructurada con el fin de procurar el orden de las ideas y con ello, la fácil comprensión de la investigación.

Por ello, el informe final de investigación está constituido por siete capítulos: **I.** planteamiento del problema, que involucra el encuadre de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos, justificación y limitantes de la investigación. **II.** Marco Teórico que considera antecedentes científicos, bases teóricas, base conceptual, definición de términos básicos. **III.** Incluye hipótesis y variables, operacionalización de variables. **IV.** Se enfoca en el diseño metodológico. **V.** Expresa resultados descriptivos e inferenciales, donde se realiza el contraste de hipótesis. **VI.** Trata la discusión de resultados, que involucra confrontación de los resultados con estudios similares, incluye también conclusiones y recomendaciones. **VII.** Que anexa referencias bibliográficas y los documentos alternos de la investigación.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática.

Carraco (5), a partir de sus investigaciones, señala que los estresores laborales generados por el contexto de pandemia, afectan significativamente en la satisfacción laboral y el desempeño laboral de las enfermeras peruanas que laboran en primera línea. Asimismo, el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (4), sostiene que a nivel mundial la pandemia ha logrado cambiar las formas de trabajo, ocasionando situaciones abrumadoras que provocan agotamiento mental y estrés, por lo cual resulta importante saber identificar los síntomas con el fin de tratarlos de forma adecuada. También menciona que, estas recomendaciones deben ser aplicadas de forma inmediata en hospitales, ya que distintas investigaciones informan que es en estos establecimientos donde los niveles agudos de estrés son altamente prevalentes.

En ese sentido, la labor en los hospitales es considerada como una situación altamente estresante, y más en el contexto de pandemia, ya que existen áreas donde los profesionales de la salud continuamente interactúan con el dolor y la muerte. Estas condiciones, se experimentan en niveles altos en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador. En ese sentido Chávez (1) señala que la mayoría de los profesionales de salud que tienen un nivel bajo de estrés, afrontan totalmente el estrés a través de la aplicación de estrategias de afrontamiento como focalización, apoyo social, expresión emocional, evitación del problema, religión, evaluación, solución al problema; pero, ¿Qué sucede con los profesionales que no tienen hábitos adecuados para el afronte de estrés?

Mamani-Encalada (2), señala que existen diversos factores que ocasionan estrés y que esta experiencia genera un descenso significativo del desempeño laboral. En ese sentido Robbins (3), señala que la importancia fundamental del desempeño laboral, radica en la generación de información sobre las competencias requeridas en el trabajo y también, demostradas por las personas. Teniendo en cuenta que, la eficacia del desempeño, está relacionado a la eficacia en el servicio que se presta (4).

El área de emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador; es un hospital dedicado a la atención general, la atención especializada y la atención de urgencias y emergencias. El establecimiento cuenta con una categoría de nivel II-E y realiza actividades de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, control de riesgos y gestión, lo cual significa que es un hospital que atiende casos de mediana complejidad y exige alta responsabilidad de los especialistas. En la actualidad, por el periodo de pandemia el Hospital atiende pacientes con Covid y esta situación ha incrementado la responsabilidad laboral de las enfermeras; ya que los pacientes arriban a las instalaciones con cuadro clínicos agudos, muchos de ellos requieren ser ingresados a sala UCE y muchos otros mueren en la espera de una cama UCI, estas experiencias “han caído hondo” en las enfermeras, tal como ellas lo manifiestan y con ello se ha incrementado la responsabilidad y la carga laboral. Asimismo, la alta carga laboral que experimentan ha desencadenado signos de estrés y con ello se han incrementado las tardanzas, faltas, poco compromiso, poco criterio para la toma de decisiones y solicitudes de permisos aduciendo malestares físicos; estos signos y síntomas que manifiestan las enfermeras del hospital pueden ser especificados como estrés, condición que generó un descenso en el rendimiento y desempeño laboral.

Entonces, considerando que el estrés constituye un problema de salud grave, se ha intensificado en el contexto de pandemia, afectando a los trabajadores de salud, provocándoles incapacidad física o mental. Esta afección genera en los profesionales de enfermería algunas reacciones adversas, teniendo en cuenta que los profesionales que laboran en el área de emergencia Covid-19 del Hospital de Emergencias Villa El Salvador asumen una gran responsabilidad en la atención a pacientes críticos, responsabilidad que se intensifica por todas las medidas y los peligros que en la actualidad se experimenta.

Por todo lo mencionado, se plantea la siguiente pregunta de investigación; ¿Cuál es el grado de relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021?

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el factor físico de estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el factor psicológico de estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el factor social de estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivos generales**

Determinar la relación

entre el estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre el factor físico de estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.
- Identificar la relación entre el factor psicológico de estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.
- Identificar la relación entre el factor social de estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.

## **1.4. Limitantes de la Investigación**

### **1.4.1. Limitante teórica**

El enfoque de factores estresores sostiene que diversos factores que origina el estrés, propiciando un decrecimiento del desempeño laboral en trabajadores del sector salud. Entonces, la investigación se sustenta en la teoría basada en factores del estrés y la teoría fundamental del desempeño laboral. El límite teórico se asocia con la relación de las dimensiones de las variables y sus indicadores, mientras que los enfoques biológicos y neurológicos no se abordan en esta investigación.

### **1.4.2. Limitante Temporal**

Por la naturaleza de la variable, la recolección transversal de los datos. Se tomó información de 120 enfermeras en un periodo de 5 días hábiles del mes de abril del 2021, esto debido a que las enfermeras se encontraban continuamente ocupadas con demasiada carga laboral y poco tiempo.

### **1.4.3. Limitante Espacial**

Por la naturaleza del problema, se identificaron factores estresores en el contexto de pandemia en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, donde se aplicó la encuesta. El área de estudio está ubicada específicamente en el área de Unidad Crítica de Emergencia (UCE), espacio donde se tomaron los datos que son presentados en los resultados, discusión y conclusiones, debido a la relevancia de la información en relación con las variables de estudio. Dentro de los obstáculos que se presentó en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador fue la demora para otorgar el permiso respectivo para aplicar las encuestas respectivas, por lo cual se tuvo que solicitar permiso a instancias superiores con el fin de aplicar las encuestas en el espacio de la institución ya mencionada.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

**Herly (2015), Venezuela**, Estudió “El Estrés Labora en el Desempeño del Personal Administrativo de un Núcleo Público Universitario”. **El Objetivo** fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo. **Diseño metodológico** fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo y un alcance relacional, la muestra fue de 41 trabajadores. **Resultados:** se halló una asociación lineal, estadísticamente, significativa negativa elevada de -0.620, entre el estrés laboral y el desempeño administrativo. **Se concluyó** que existe relación indirecta entre el estrés laboral y el desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores en el ambiente de trabajo, lo cual significa que, cuanto mayor es el estrés laboral, menor será el desempeño laboral de los colaboradores. Por ello, se recomienda prevenir y manejar el estrés laboral, minimizar los factores psicosociales, promover actividades de concientización y recreación, revisar los procesos gerenciales de la institución (10).

**Brito, Juárez, Nava, Castillo, & Brito (2019), México**, Estudió “Factores Psicosociales, Estrés Psicológico y Burnout en Enfermería”. **El Objetivo** fue evaluar la correlación entre la demanda psicológica, el control laboral, el apoyo social, el estrés psicológico, y las dimensiones del Síndrome de Burnout. **Diseño metodológico** fue de tipo analítica y de nivel relacional, la muestra fue conformada por 357 profesionales. **Resultados:** el apoyo social se asoció de manera positiva con el control laboral ( $r=0.395$ ,  $p\leq 0.01$ ), y negativa con las demandas psicológicas ( $r=-0.129$ ,  $p\leq 0.05$ ); y el estrés se relacionó positivamente con las demandas psicológicas ( $r=0.107$ ,  $p\leq 0.05$ ). **Se concluyó** que los factores psicosociales y el Síndrome de Burnout son variables mediadoras del estrés psicológico son variables mediadoras, esto significa que la presencia de factores psicosociales y de síndrome de burnout incrementan la probabilidad de experimentar estrés laboral. Por ello, se propone implementar estrategias de intervención efectivas para mantener en el personal de enfermería bajos niveles

de demandas psicológicas, altos niveles de control laboral, altos niveles de apoyo social, y niveles moderados de estrés, para prevenir, el Burnout (11).

**Andrade (2016), México**, Estudió “Estrés y Satisfacción Laboral de las Enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos”. **El Objetivo** fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y los factores potenciales de estrés a los que están expuestos las unidades de cuidados intensivos. **Diseño metodológico** fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo y un alcance relacional, la muestra fue conformada por 57 enfermeras de 7 unidades de cuidados intensivos. **Resultados:** el estrés laboral se relacionó de manera positiva con la satisfacción ( $R = 0.523$ ) y la prueba  $t$  señaló que es, estadísticamente, significativo. Se **concluyó** que el estrés laboral se relaciona de manera positiva con la satisfacción ( $r=0.523$ ), lo cual significa que con aumento de los factores potencialmente estresantes se incrementa el nivel de satisfacción. Por ello, se considera importante la intervención profesional en este sector poblacional ya que existen características tan disímiles, con respecto a la tecnología, tipo de recursos, estructura organizacional, número y tipo de pacientes que se atiende (9).

**Velásquez & Villavicencio (2016), Ecuador**, Estudió “Nivel de Estrés Laboral en Profesionales de la Salud y su relación en el Desempeño Laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de Septiembre – Octubre Del 2016”. **El Objetivo** fue determinar la relación entre el nivel de estrés del personal profesional de salud con su desempeño laboral en el hospital Luis G Dávila. **Diseño metodológico** fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo y un alcance relacional, la muestra fue conformada por 167 profesionales. **Resultados:** se halló que 120 participantes (71,9%) mostraban un nivel de estrés percibido, de los cuales 96 (57,5 %) presentaron un nivel de estrés bajo mientras que 24 (14,4 %) presentaron un nivel de estrés alto. Se **concluyó** que los participantes que presentaban estrés en esta Institución de Salud mostraban una disminución leve en su desempeño laboral, lo que significa que, el estrés si presenta una relación con el desempeño laboral. Por ello, se recomienda intervenir de manera temprana y así evitar en un futuro los problemas relacionados con la salud y el desempeño del personal (13).

### 2.1.2. Antecedentes Nacionales

**García (2018), Piura – Perú,** Estudió “Influencia del Estrés Laboral en la Calidad de la Atención del Profesional de Enfermería”. **El Objetivo** fue la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención en los enfermeros. **Diseño metodológico** fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo y un alcance relacional, la muestra fue conformada por 20 participantes. **Resultados:** se halló que la relación entre el nivel de estrés y la calidad de atención es regular de acuerdo a la correlación de Pearson ( $r = -0.645$ ). Se **concluyó** que el estrés laboral se encuentra relacionada con la calidad de atención, por lo tanto, se recomienda implementar talleres integrales sobre el manejo de estrés en los profesionales de salud (14).

**De la Cruz (2018), Carhuaz - Perú,** Estudió “Estrés Laboral y Desempeño Profesional Servicio de Emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016”. **El Objetivo** fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud. **Diseño metodológico** fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y un nivel relacional, la muestra fue conformada por 92 colaboradores de salud. **Resultados:** se encontró que la mayoría de trabajadores de salud presentó un alto nivel de estrés laboral (47,9%) y un regular desempeño profesional (42,4%), evidenciándose una asociación estadística entre estas variables ( $p < 0,05$ ). Se **concluyó** que el estrés laboral en los trabajadores de salud está asociado estadísticamente con el desempeño profesional, lo cual significa que el estrés laboral es un problema de salud de suma importancia, debido a que constantemente se observa un ritmo laboral muy acelerado; por ende, se recomienda implementar acciones concretas basadas en protocolos de atención que permitan el tratamiento del nivel alto de estrés laboral (15).

**Barrera (2017), Chimbote - Perú,** Estudió “Estrés y Desempeño Laboral del Personal Asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba-2017”. **El Objetivo** fue establecer la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal asistencial. **Diseño metodológico** fue de tipo aplicada, un enfoque cuantitativo y un alcance relacional, la muestra fue de 71 profesionales. **Resultados:** se halló que existe una relación significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los empleados del personal asistencial

del Hospital “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, lo cual se reflejó en la prueba Chi-cuadrado  $P\text{-Value}=0,000 (< 0,05)$  y fue validada por el coeficiente Rho de Spearman que es  $-0,683$ . Se **concluyó** que el grado de asociación entre el estrés y el desempeño laboral es negativa o inversa, de tal modo que cuanto mayor sea el estrés laboral menor será el desempeño laboral. Por lo tanto, se recomienda continuar investigaciones ya que el desempeño laboral también puede constituirse en la causa principal del estrés, es decir, cuanto mayor sea la responsabilidad laboral, mayor posibilidad de agudizar el estrés en el trabajador (16).

**Ochante, Pimentel & Tello (2018), Lima - Perú**, Estudió “Estrés Laboral de la Enfermera y la Calidad de Atención Percibido por el familiar en el Servicio de Pediatría en un Hospital Nacional, Lima 2017-2018”. **El Objetivo** fue determinar la relación del estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido. **Diseño metodológico** fue aplicada, con un enfoque cuantitativo y un alcance relacional, la muestra fue de 30 enfermeras como también a 57 padres de familias de niños hospitalizados. **Resultados:** se obtuvieron un valor de coeficiente de test-retest de 81, de consistencia interna de la escala de 0.79 Spearman-Brown, 0.89 coeficiente Alpha Cronbach, 0.89 Alpha ítem tipificados respecto al instrumento Nursing Stress Scale. Se **concluyó** que existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención, por ello, el estrés en la enfermera se ha incrementado por la alta demanda de pacientes y la poca cantidad de hospitales, el desabastecimiento de insumos, entre otros factores; y esto afecta en el cuidado de enfermería y en consecuencia en la calidad de atención a los pacientes (17).

**Kian (2019), Huacho - Perú**, Estudió “Estrés y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería de los Servicios de Hospitalización del Hospital Regional de Huacho 2016”. **El Objetivo** fue determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería. **Diseño metodológico** fue de tipo aplicado, con un enfoque cuantitativo y un alcance relacional, la muestra fue conformada por 67 enfermeras. **Resultados:** se observó que las dimensiones de satisfacción laboral, con respecto a los factores externos causantes de un alto nivel de satisfacción, son relación con sus compañeros (61,8%), estabilidad en el empleo (54,5%); y los de baja satisfacción

son el salario (90,9%), relación dirección trabajador (63,6%), modo de gestión (65,4%) y las condiciones físicas (50,9%). Se **concluyó** que existe relación indirecta entre la satisfacción laboral y el estrés laboral ( $X=0.001$ ), lo cual significa que cuanto mayor sea la satisfacción laboral menor será la percepción del estrés laboral. Por ello, se recomienda velar por las condiciones laborales del trabajador, evaluar los datos presentados e intervenir para prevenir un daño mayor (18).

**Monteza (2018), Lima - Perú**, Estudió “Nivel de Estrés y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japones 2018”. **El objetivo** fue determinar si existe relación entre el estrés y satisfacción laboral. **Diseño metodológico** fue de tipo aplicada, un enfoque cuantitativo y un alcance relacional, la muestra fue conformada por 40 personales enfermeras. **Resultados:** se obtuvo un valor de 0.003, el cual indicaba una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería. Del 100% (40) personas encuestadas, un 52,5% (21) presentaron un nivel bajo de estrés laboral; el 42,5% (17), un nivel medio de estrés laboral; y el 5%(2), un nivel alto de estrés laboral. Se **concluyó** que el estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería ( $X=0.003$ ), añadiendo que existen bajos niveles de estrés laboral en la población investigada, esto significa que cuanto menor sea el estrés laboral, mejor será la satisfacción laboral. Por ello, se recomienda considerar actividades extra laborales que ayuden a los colaboradores a descansar, relajarse salir del contexto de trabajo (19).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Estrés**

El término estrés procede de la física y la arquitectura y hace referencia a la fuerza que se aplica a un objeto, con el objetivo de romperlo o deformarlo. Para la psicología, el estrés son las situaciones que involucran instancias fuertes para el individuo, quien utilizará sus recursos para afrontamiento estos sucesos catastróficos, impredecibles. Desde el momento en que se incluyó el termino estrés en la psicología, su definición ha sido muy controvertida, por ello, se exponen los siguientes modelos: (17)

French & Kahn, en 1962 abordan el estrés desde el modelo del ambiente social; donde se sostiene que existen 3 elementos que podrían desencadenar o agravar un cuadro de estrés. a) Condiciones físicas y sociales, b) Percepción subjetiva del contexto, c) Repertorio de respuestas; señalan también que estos elementos son fundamentales para el desarrollo del estrés dentro del sector laboral de salud (18).

Por otro lado, Karasek en 1979 plantea el modelo de las demandas, restricciones y apoyo, o modelo de tensión en el trabajo; desde donde se sostiene que el estrés se asocia con la satisfacción laboral, de tal modo que cuando el empleado experimenta mayor estrés, menos satisfacción laboral experimentará, por ello, cuando la satisfacción laboral está disminuida, se entiende que el individuo se encuentra bajo condiciones laborales estresantes. (19).

Asimismo, Peiró en 1993 plantea el modelo integrador, desde donde señala que el desarrollo del estrés involucra 6 factores importantes: a) Variables ambientales, b) Características individuales, c) Experiencia subjetiva, d) Estrategias de afrontamiento, e) Resultados de la experiencia de estrés. f) Consecuencias del estrés. Estos elementos se articulan y el factor más determinante es la discrepancia entre los estresores y la necesidad que el individuo tiene de eliminar dicha discrepancia (20)

### **2.2.2. Desempeño laboral**

El estudio de esta variable resulta muy importante, ya permite gestionar adecuadamente un buen proceso de evaluación. En todo el mundo las organizaciones experimentan cambios constantes a los que debe adaptarse, ya que la sociedad y el mercado es cambiante, sin embargo, son muy pocas las organizaciones que se preocupen por los recursos humanos y no implementan nuevos sistemas, creando una insatisfacción laboral que minimiza la productividad de la organización (21).

Entonces, Palaci en el 2005, sostiene que el desempeño laboral es aquel valor que el trabajador espera aportar a la organización donde labora en un determinado tiempo. Asimismo, señala que esta variable involucra conductas que en diferentes momentos contribuyen con la eficiencia organizacional (22).

Por otro lado, Robbins en el 2004, define al desempeño laboral como uno principio fundamental de la psicología del desempeño, ya que esta variable involucra conductas dentro de un contexto, asimismo señala que el desempeño laboral está ligado a el establecimiento de metas, las mismas que estimulan el comportamiento y mejoran el desempeño, esto sucede porque permite que el trabajador enfoque sus esfuerzos sobre metas complicadas (23).

Entonces, la evaluación del desempeño laboral puede realizarse a través de los niveles de logro y desde otros indicadores. Mondy & Noe en 1997, plantean uno de los primeros sistemas de evaluación del desempeño, donde se contemplan los diferentes métodos y criterios para la medición: a) Planeación de Recursos Humanos, b) Reclutamiento y Selección, c) Desarrollo de Recursos Humanos. En conclusión, sea cual sea el modelo para evaluar el desempeño laboral, el método debe considerar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado, permitiendo a los individuos aprovechar sus puntos fuertes y minimizar sus diferencias (24).

### **2.2.3. Modelo de adaptación**

También es importante mencionar el modelo de adaptación de Callista Roy, que en 1991 acuña el termino veritivity, termino con el que definió el principio de la naturaleza que permite afirmar la finalidad común de la existencia humana, fundamentándose en la realidad, donde el ser humano se aúna con la verdad infinita de Dios. Bajo esta perspectiva el autor sienta unas bases filosóficas que determinar los valores de la enfermería, tales como: (25).

- Los seres humanos son holísticos y trascendentes. La persona persigue su autorrealización y su razón de ser.
- Las personas son autodeterminadas, autónomas y responsables de sus procesos, por ello toman decisiones y actúan de acuerdo a ello.
- Las personas poseen patrones comunes y características que los identifican como únicos.
- Las personas pueden lograr su transformación y al del ambiente a partir de su conciencia y la capacidad para interpretar su medio externo e interno.

- La adaptación del ser humano es un proceso y también un resultado de los pensamientos y sentimientos individuales y grupales, donde a partir de la conciencia se logra la adaptación y la integración entre el ser humano y su ambiente.

A partir de estos postulados Callista Roy impulsa a las profesiones desarrollar una visión de la realidad que los conduzca hacia el cuestionamiento de sus actitudes en la práctica o desenvolvimiento profesional. Lo cual motiva a que los enfermeros y enfermeras contemplen a sus pacientes y a todo ser humano como un individuo jamás fragmentado sino como un todo que se interrelaciona con el ambiente, sus creencias, valores, experiencias y con los otros, lo cual determina las formas en como el individuo se adapta al medio y como enfrenta las encrucijadas. En resumen, el ser humano se adapta al medio a partir del aprendizaje, donde el proceso de adaptación constituye un proceso permanente y vital. De esta forma, cuando el individuo se enfrenta a algún estímulo sufre desregulación de su sistema, pero a partir del proceso compensatorio el sistema se regula y activa recursos para buscar respuestas adaptativas y así restablecerse (25).

## **2.2. Bases conceptuales**

### **2.3.1. Estrés laboral**

Según la Organización Internacional del Trabajo (20), el estrés no es un trastorno a la salud sino el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional. Así también, refiere que para ciertos grupos científicos el estrés tiene connotaciones tanto positivas como negativas. Para fines de la presente investigación se abordará el estrés con un impacto negativo. El término “estrés” fue utilizado por primera vez por Hans Selye en 1936 para definir el estrés en términos biológicos como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio”.

León, López, Posadas, Gutiérrez y Sarmiento (21). Señalan que el estrés puede propiciar conductas no saludables como fumar, beber, entre otras, ya que modifica los hábitos relacionados con la salud, la falta de tiempo y la tensión, reduciendo así conductas saludables como dormir suficiente y hacer ejercicio.

Por otro lado, también puede producir una alta activación fisiológica, lo que ocasiona disfunciones psicosomáticas: problemas cardiovasculares, sexuales, inmunodepresión, dolores de cabeza tensionales, con probabilidad de desarrollar cáncer.

Díaz, Fierro y Tobón (22), refieren que el EUSTRESS o estrés "bueno": Es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él podemos progresar en todos los sentidos. Mientras, que el DISTRESS o estrés negativo, se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume.

La Organización Mundial de la Salud (23) sostiene que, el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y aptitudes, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Por tanto, es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades dentro de este contexto, se puede hablar de factores psicosociales del trabajo definiéndolos como aquellas características de las condiciones del trabajo y su organización que pueden constituir un riesgo para la salud de los trabajadores, cuando éstos experimentan estrés laboral de forma prolongada en el tiempo.

### ***2.3.1.1. Definición del estrés laboral***

Para la Organización Internacional del Trabajo (20), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. Asimismo, Díaz, Fierro y Tobón (22), definen al estrés, como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés.

La Organización Mundial de la Salud (23) sostiene que “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba sus capacidades para afrontar la situación” (p.3)

### ***2.3.1.2. Dimensiones del estrés laboral***

Escrivá y colaboradores (24), señalan que el Estrés laboral en enfermeras puede explicarse a partir de 3 dimensiones:

- **Factor físico:** Son aquellas características generadas por la carga laboral, como los horarios irregulares y el ambiente físico en el que se realizan las labores. Las situaciones estresantes relacionadas al ambiente de trabajo son perjudiciales para la salud de los profesionales y los hacen más vulnerable a los estados de estrés, alterando su salud y provocando enfermedades, reducen la capacidad de lograr resultados inmediatos, de adaptarse al cambio y la disminución del esfuerzo para la realización de cualquier actividad laboral.
- **Factor psicológico:** Son aquellas características personales, como la adaptación al ambiente y formas de acción; estas características surgen los procedimientos dolorosos, de la interacción con los pacientes y sus familiares, de la muerte del paciente, de la convivencia con el sufrimiento y el contacto la depresión de las personas; entonces, involucra el desarrollo profesional y el ambiente laboral
- **Factor social:** Son aquellas características de la organización del trabajo, involucra el contexto donde se desarrolla laboralmente el individuo. Factores como el tiempo de trabajo, el poco trabajo en grupo. la actitud de los jefes nivel y la calidad de relación con los compañeros de trabajo, constituyen indicadores del factor social. En el campo de la salud, el profesional de enfermería desempeña un rol generando expectativas reflejados en su desempeño laboral, cada persona desempeña un rol con respecto a su función, pero cuando no se espera lo deseado ocurre cierta ambigüedad de rol.

### **2.3.1.3. Consecuencias del estrés**

El estrés puede generar consecuencias negativas para el individuo y para la organización: (25)

- Enfermedades como taquicardias, tensión arterial, incremento del colesterol, problemas de concentración, consumo de drogas, problemas alimenticios, trastornos respiratorios, enfermedades cardiovasculares, enfermedades inmunológicas, patologías endocrinas, patologías dermatológicas, diabetes o trastornos psicológicos.
- Alteración de la salud mental: Problemas de autoestima, motivación.
- Afecta el rendimiento laboral: Agresividad, robos, absentismo, rotación, accidentes laborales, gastos financieros e incremento de huelgas.

### **2.3.2. Desempeño laboral**

“La importancia fundamental y las competencias laborales, radica en la generación de información sobre las competencias requeridas en el trabajo y también, las demostradas por las personas. La disponibilidad y circulación de esta información es un vehículo para un mejor funcionamiento del mercado de trabajo” (25, p.34). El desempeño laboral, el comportamiento laboral y las características del empleado, están relacionadas con las competencias laborales (26); entonces, el desempeño laboral, definido como la conducta laboral que se produce durante la atención de salud. La eficacia del desempeño, está relacionada a la eficacia en el servicio prestado; y para evaluar los atributos del desempeño laboral, es importante analizar las competencias laborales o profesionales, y las condiciones laborales donde se ejercen funciones. (27)

En ese sentido, Dessler y Varela (28) indican que los factores del desempeño laboral se pueden operacionalizar o evidenciar a partir del conocimientos y habilidades, calidad y cantidad de trabajo, planeación y organización, iniciativa y compromiso, solución de problemas y creatividad, habilidades interpersonales y la comunicación. Para el mismo autor la evaluación del desempeño laboral “significa calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares” (p.222).

Milkovich y Boudreau citados en Chiang, Méndez y Sánchez (29) mencionan que “el desempeño es el grado en el cual el empleado cumple con

los requisitos de trabajo” (p.22). Pero, si se habla de grado, ¿Cómo es posible estimar el grado de cumplimiento de requisitos de trabajo? Entonces, para valorar el desempeño laboral es importante establecer estándares de las labores a evaluar; esto debe estar asociado a los incentivos y la retroalimentación, de esta forma los trabajadores logren subsanar sus deficiencias o continúen desempeñándose de forma óptima. En resumen, la evaluación es una parte del proceso de optimización del desempeño (28)

Así mismo, el desempeño laboral debe evaluarse porque es importante obtener información relevante para tomar decisiones en la promoción de puestos de trabajo e incrementos de salarios; para desarrollar un plan que permita corregir las brechas o falencias y para revisar los planes de carrera de los trabajadores, tomando en cuenta sus fortalezas y debilidades. (28)

#### ***2.3.2.1. Definición del desempeño laboral***

Robbins (30), define al desempeño laboral como: “un conjunto de habilidades físicas y psicológicas que se necesitan para desarrollarse en un puesto de trabajo. Detalla que esta se ve favorecida cuando las habilidades y aptitudes de la persona corresponden idóneamente a su puesto; sin embargo, enfocarse únicamente en el puesto y no en las habilidades es llevarlos al fracaso, ya que el desempeño debe ir enfocado en la búsqueda de la satisfacción laboral de ellos mismos” (p.201)

Así mismo, desde un enfoque funcional, el MINSA (31) define a las competencias generales como: “Conductas necesarias para el desempeño eficiente que todo el personal de salud debe demostrar independientemente de su grupo ocupacional, nivel jerárquico o ubicación en la estructura organizacional”. (p.14); también define a las competencias específicas como: “Llamada también competencia técnica, es el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes verificables que se aplican en el desempeño de las funciones del puesto de trabajo” (p.14)

#### ***2.3.2.2. Dimensiones del desempeño laboral***

El MINSA (32), propone dimensiones específicas, como factores que explican el construx7,

cto desempeño laboral, a través de estas dimensiones el constructo o variable puede ser medido:

- **Planificación:** En este factor se califica la habilidad y capacidad del empleado, para elaborar su trabajo y el trabajo del personal bajo su cargo, racionalizando los recursos asignados.
- **Responsabilidad:** Este factor evalúa el grado de compromiso del empleado, para cumplir oportunamente con las funciones y actividades encomendadas.
- **Iniciativa:** Este factor evalúa el grado de actuación espontánea en el trabajo, aquella actuación sin instrucciones, ni supervisión, actuaciones que tiene el fin de dar solución creativa y original a problemas de ámbito laboral.
- **Oportunidad:** En este factor se califica el cumplimiento de actividades, dentro de un plazo determinado.
- **Calidad del trabajo:** Este factor comprende los errores y aciertos del empleado, al momento de ejercer sus funciones, también, evalúa la consistencia y precisión del empleado.
- **Confiabilidad y discreción:** Este factor evalúa la capacidad del empleado para manejar la información que se le confía o que conoce, de acuerdo al cargo que ocupa.
- **Relaciones interpersonales:** Comprende la capacidad para relacionarse con sus compañeros de trabajo y para adaptarse a su área y equipo de trabajo.
- **Cumplimiento de las normas:** Este factor evalúa el grado en que el empleado cumple las normas establecidas en su área o centro de trabajo (Normas institucionales, reglamento interno, protocolos, instructivos, procedimientos, etc.).
- **Asistencia:** Este factor evalúa las inasistencias injustificadas, sin contar permiso solicitados por el empleado.
- **Puntualidad:** Este factor evalúa el nivel de tardanzas injustificadas del empleado en su puesto de trabajo.

Además, el MINSA (32), señala que el desempeño laboral puede concluir dimensiones adicionales si es que se pretende medir la variable en directivos y personal técnico del área de salud.

- **Buen uso de equipos:** Este factor comprende el cuidado en el uso de las máquinas y herramientas de trabajo del funcionario o empleado.
- **Colaboración:** Este factor evalúa la predisposición del empleado para ayudar en actividades ajenas a su área de trabajo, tareas que requieren esfuerzo adicional.
- **Conocimiento del cargo:** Este factor evalúa el grado de conocimientos adquiridos por el empleado con respecto a su área de trabajo, pueden ser conocimiento adquiridos por estudios previos o conocimiento adquiridos por la experiencia laboral.
- **Cumplimiento de las metas:** Este factor evalúa el grado en que el empleado logra alcanzar la metas trazadas o establecidas por los niveles administrativos, a través de objetivos, planes operativos, etc.
- **Dirección y organización:** Este factor evalúa la eficiencia para distribuir el trabajo, para dirigir, motivar y promover el desarrollo del personal bajo su cargo.
- **Supervisión y control:** Este factor evalúa la capacidad del empleado para asignar o delegar tareas, usando instrucciones precisas y claras, evaluando constantemente el avance y logro del personal a su cargo
- **Toma de decisiones:** Evalúa la capacidad para detectar y encontrar soluciones adecuadas y oportunas a problemas laborales determinado.
- **Capacitación:** Este factor evalúa las horas de capacitación o estudio que ha recibido el empleado, dentro de un periodo de tiempo.

### 2.3. Definición de términos básicos

- **Estrés laboral:** Es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.
- **Factor físico:** Son aquellas características físicas generados por la carga laboral.

- **Factor psicológico:** Son aquellas características personales, como la adaptación al ambiente y formas de acción.
- **Factor social:** Son aquellas características de la organización del trabajo, involucra el contexto donde se desarrolla laboralmente el individuo.
- **Desempeño laboral:** Conductas necesarias para el desempeño eficiente que todo el personal de salud debe demostrar independientemente de su grupo ocupacional, nivel jerárquico o ubicación en la estructura organizacional

### III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre factor físico de estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.
- Existe relación significativa entre factor psicológico de estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.
- Existe relación significativa entre factor social de estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.

#### 3.2. Operacionalización de variable

##### 3.2.1. Variable 1 - Estrés laboral

###### 3.2.1.1. Definición conceptual

La Organización Mundial de la Salud (23) sostiene que “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba sus capacidades para afrontar la situación” (p.3)

###### 3.2.1.2. Definición operacional

Preciado, Ambriz, Enríquez & Hernández (33), señalan que el stress laboral en profesionales de enfermería, es la presión que experimentan cuando las exigencias laborales superan las capacidades, destrezas, para lograr objetivos laborales. Además, señalan que esta variable puede ser medida a partir

34 ítems agrupadas en 3 dimensiones: Factor físico, Factor psicológico, Factor social

### **3.2.2. Variable 2 - Desempeño laboral**

#### **3.2.2.1. Definición conceptual**

Robbins (3), define al desempeño laboral como: “un conjunto de habilidades físicas y psicológicas que se necesitan para desarrollarse en un puesto de trabajo. Detalla que esta se ve favorecida cuando las habilidades y aptitudes de la persona corresponde idóneamente a su puesto; sin embargo, enfocarse únicamente en el puesto y no en las habilidades es llevarlos al fracaso, ya que el desempeño debe ir enfocado en la búsqueda de la satisfacción laboral de ellos mismos” (p.201)

#### **3.2.2.2. Definición operacional**

El MINSA (4), propone dimensiones específicas, como factores que explican el constructo desempeño laboral, a través de estas dimensiones el constructo o variable puede ser medido: Planificación, Responsabilidad, Iniciativa, Oportunidad, Calidad de trabajo, Confiabilidad y discreción, Relaciones interpersonales, Cumplimiento de normas, Asistencia, Puntualidad.

VARIABLE (1)	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	METODO	TECNICA
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	La Organización Mundial de la Salud (2004) sostiene que "El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba sus capacidades para afrontar la situación" (p.3)	<b>FACTOR FÍSICO</b>	Carga de Trabajo	(1,2,3,4,5,6)	<b>Ordinal:</b> 0 = Nunca. 1 = Alguna vez. 2 = Frecuentemente 3 = Muy frecuentemente	Cuantitativo, No experimental – Transversal. Hipotético – Deductivo.	Cuestionario Virtual  <b>Escala De Estrés De La Enfermera (Nss)</b> <b>Elaborado por: Gray-Toft &amp; Anderson (1981)</b> <b>Adaptado por: Preciado, Ambriz, Enríquez, &amp; Hernández (2016)</b>
		<b>FACTOR PSICOLÓGICO</b>	Muerte y sufrimiento	(7,8,9,10,11)	<b>Ordinal:</b> 0 = Nunca. 1 = Alguna vez. 2 = Frecuentemente 3 = Muy frecuentemente		
			Preparación insuficiente	(12,13,14,15,16,17)			
			Falta de apoyo	(18,19,20)			
		<b>FACTOR SOCIAL</b>	Incertidumbre en el tratamiento	(21,22,23,24)	<b>Ordinal:</b> 0 = Nunca. 1 = Alguna vez. 2 = Frecuentemente 3 = Muy frecuentemente		
Problemas con los médicos	(25,16,27,28,29)						
Problemas con otros miembros del equipo de enfermería	(30,31,32,33,34)						

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE (2)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INDICE	METODO	TECNICA
DESEMPEÑO LABORAL	Robbins (3), define al desempeño laboral como: “un conjunto de habilidades físicas y psicológicas que se necesitan para desarrollarse en un puesto de trabajo. Detalla que esta se ve favorecida cuando las habilidades y aptitudes de la persona corresponde idóneamente a su puesto; sin embargo, enfocarse	PLANIFICACIÓN	Excelente nivel	I - II - III - IV - V	<b>NIVELES VALORATIVOS:</b> I = 8.75 p II = 7 p III = 5.25 p IV = 3.5 p V = 1.75 p	Cuantitativo, No experimental – Transversal. Hipotético – Deductivo.	Cuestionario Virtual  <b>Evaluación de desempeño y conducta laboral (profesionales)- MINSA.</b>
			Difícil planificar				
		RESPONSABILIDAD	Excelente responsabilidad	I - II - III - IV - V			
			Falla en el cumplimiento				
		INICIATIVA	Sabe asignar tareas	I - II - III - IV - V			
			Anomalías existentes				
		OPORTUNIDAD	Entrega sus trabajos				
			Se observa tiempo perdido	I - II - III - IV - V			
		CALIDAD DEL TRABAJO	Excelentes trabajos	I - II - III - IV - V			
			Frecuentemente incurre en errores				
		CONFIABILIDAD Y DISCRECIÓN	Sabe usar la información	I - II - III - IV - V			
			Indiscreto				
		RELACIONES INTERPERSONALES	Amabilidad con todos	I - II - III - IV - V			
			Es habitualmente descortés				
CUMPLIMIENTO DE NORMAS	Cumple las normas	I - II - III - IV - V					
	No cumple las normas						

	<p>únicamente en el puesto y no en las habilidades es llevarlos al fracaso, ya que el desempeño debe ir enfocado en la búsqueda de la satisfacción laboral de ellos mismos” (p.201)</p>	ASISTENCIA	INASISTENCIAS INJUSTIFICADAS	Número de faltas injustificadas en el periodo a evaluar.	<p><u>PUNTAJES:</u> Se restan 02 puntos por cada falta injustificada, cada trabajador inicia con 10 puntos como máximo.</p>		
		PUNTUALIDAD	TARDANZAS INJUSTIFICADAS	Puntuación de números de tardanzas en el periodo a evaluar.	<p><u>PUNTAJES:</u> 0 t = 10 p 1-2 t = 09 p 3-4 t = 09 p 5-6 t = 09 p 7-8 t = 09 p 9-10 t = 09 p 11-12 t = 09 p 13-14 t = 09 p 15 t = 09 p 16 a + = 01 p</p>		

Fuente: Elaboración propia

## IV. DISEÑO METODOLÓGICO

### 4.1. Tipo y diseño de investigación

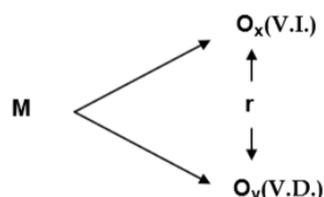
El estudio puede ser incluido en las investigaciones de **tipo aplicado**, denominada también como utilitaria o constructiva, caracterizada por su utilidad en la aplicación de los saberes teóricos en un determinado contexto específico. Entonces, la investigación aplicada busca conocer para construir, modificar, etc. Por ello, por ser una postura práctica del saber científico, constituye un primer atrevimiento para transfigurar los conocimientos científicos. (34).

Asimismo, la investigación se desarrolló con **enfoque cuantitativo**, ya que se pretende estimar estadísticamente los coeficientes de correlación que permitan determinar el grado y la intensidad proporcional con la que se relacionan Estrés y Desempeño laboral. Entonces, se pretende medir y expresar el análisis de las variables en números e índices que consecuentemente serán interpretados, procurando excluir la subjetividad del investigador el procesamiento de los datos (34).

El nivel que adquiere la investigación, es el nivel **descriptivo-correlacional**; ya que se pretende describir y caracterizar cuantitativamente la manifestación de las variables en la población, para luego establecer y estimar el grado y dirección de la correlación o relación proporcional (35), entre el Estrés y Desempeño laboral de las enfermas en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador – Lima, 2021. Asimismo, el estudio es catalogado según el tiempo como una investigación prospectiva ya que, a partir de las tentativas sistemáticas, se construyen a largo plazo un futuro deseado (35).

El diseño de investigación que se consideró para el estudio es el **diseño no experimental-transversal**; debido a que no se planea manipular variables para determinar los efectos de una variable sobre otra (35), ya que solo se pretende determinar la relación lineal o proporcional entre la variable Estrés y la variable Desempeño laboral, aplicando la técnica de la encuesta en un solo momento.

El esquema del diseño de la investigación correlacional es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

Ox = Observación de la Variable Independiente

Oy = Observación de la Variable dependiente

r = Correlación entre dichas variables

## 4.2. Método de investigación

El estudio se desarrolló haciendo uso del **método hipotético deductivo**. Porque se parte desde el conocimiento general, constituido por el marco teórico y las investigaciones previas, hasta lograr el conocimiento específico, que está constituido por el conocimiento que se desprende del análisis de los datos obtenidos de la población. (35).

## 4.3. Población y muestra

### 4.3.1. Población

Considerando a la población como el compuesto de todos los casos que coinciden con una serie de características requeridas para el estudio (35). La población de la presente investigación está conformada 175 enfermas en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador – Lima, 2021

### 4.3.2. Muestra

Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método probabilístico y aplicando la fórmula generalmente aceptada para poblaciones menores de 100,000.

$$n = \frac{K^2 p q N}{E^2 (N-1) + K^2 p q}$$

Dónde:

n = Es el tamaño de la muestra.

p y q = Tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z = Desviación estándar (Z = 1.96).

N = Población (175 usuarios).

EE = Error estándar 5.00%

Sustituyendo:

$$n = \frac{(0.50 * 0.50) * 1.96^2 * 175}{(0.05)^2 (175-1) + (0.50 * 0.50) * 1.96^2}$$

$$n = 120$$

Asimismo, el muestreo fue de tipo probabilístico-aleatorio simple, debido a que como se muestra se establece una fórmula estadística donde se ejecuta la operación, a fin de obtener la cantidad que se requiere, este cálculo se realizó en base a la población del estudio (35). Por ello, el tamaño de muestra calculado para el estudio es de 120 enfermeras del área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

#### **4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado**

El estudio se desarrolló en área de emergencia Covid-19, del hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021, específicamente en el área de Unidad Crítica de Emergencia (UCE). Asimismo, el desarrollo del estudio fue en el periodo del año 2021.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

##### **4.5.1. Técnica de recolección de información**

La técnica que se utilizó para la recolección de datos, es la técnica de encuesta debido a su versatilidad, sencillez, utilidad y objetividad, de los datos provenientes de la aplicación de esta técnica; esta técnica de recolección de datos involucra el uso de diferentes herramientas aplicables, para recolectar datos, analizar la información adquirida, herramientas como la entrevista, el cuestionario, la observación, las escalas, etc. (34)

##### **4.5.2. Instrumentos de recolección de información**

A través de la DA N° 142 – MINSA/OGGRH-V.01, en el 2008 se aprobó el “Esquema normativo y metodológico para llevar a cabo el proceso de evaluación de desempeño y conducta laboral del personal del MINSA” (p.1), este

esquema proponen 04 formatos (Directivos, Profesionales, Técnicos, Auxiliares) de evaluación con el fin de “identificar objetivamente el desempeño y conducta laboral del personal del MINSA” (p.1); este instrumento propone que el desempeño laboral puede ser medido a partir de factores o dimensiones (Buen uso de equipos, Calidad del trabajo, Colaboración, Confiabilidad y discreción, Conocimiento del cargo, Cumplimiento de las normas, Cumplimiento de las metas, Dirección y organización, Iniciativa, Oportunidad, Planificación, Relaciones interpersonales, Responsabilidad, Supervisión y control, Toma de decisiones, Puntualidad, Asistencia, Capacitación), dimensiones que estaban estructuradas de acuerdo al formato, cada formato era destinado a distintos sectores de empleo (32). Este instrumento es usado en distintas investigaciones para medir Desempeño Laboral en trabajadores del sector salud del Perú, y también será usado para la presente investigación, tal como se propone en las normas, el evaluador es el jefe inmediato.

Se utilizó The Nursing Stress Scale, en la versión española de Escribà et al. (1998), compuesta por 34 ítems, que permiten identificar situaciones potencialmente causantes del estrés en profesionales de enfermería. Se reportó el coeficiente Alfa de Cronbach entre .49 a .92 para las nueve subescalas en México (33). El mismo instrumento reportó coeficientes alfa total de .92 y entre .83 y .49 para cada escala, validada en Valencia por Escribá, Más, Cárdenas y Pérez (24). Este instrumento ha sido aplicado en distintos estudios en el Perú.

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos.**

Los métodos de análisis de datos siguieron la siguiente secuencia; recojo de datos de las fuentes primigenias y secundarias. Se consultarán bibliografías con contenido original no traducida, ni abreviada, tales como; libros, tesis, monografías, revistas, artículos y manuscritos. Estas fuentes de información de primera mano serán complementadas con las fuentes secundarias, donde, las fuentes de información con contenido reelaborado, resumido o sintetizado, como los resúmenes, diccionarios, obras de referencia, enciclopedias, cuadros estadísticos, etc.

- Se elaboró un formato para que los instrumentos sean llevados a juicio de expertos.

- Ya revisados los instrumentos, se coordinó y se solicitará el permiso con los directores y gerentes, exponiéndoles los puntos importantes que motivan el estudio.
- Con el permiso otorgado se pactó una fecha para que el proceso de muestreo se lleve a cabo.
- Para el proceso de muestreo se elaboró un protocolo de aplicación, el mismo que se aplicará de forma rigurosa, con el fin de garantizar un espacio neutro, donde los evaluados puedan responder con sinceridad y confianza.
- Con el muestreo completado, se procesó los datos con el programa SPSS y se usarán otros softwares estadísticos para calcular los tamaños de efecto.
- Se elaboró el informe de tesis, para luego ser corregido, según las observaciones de los asesores y jurados.

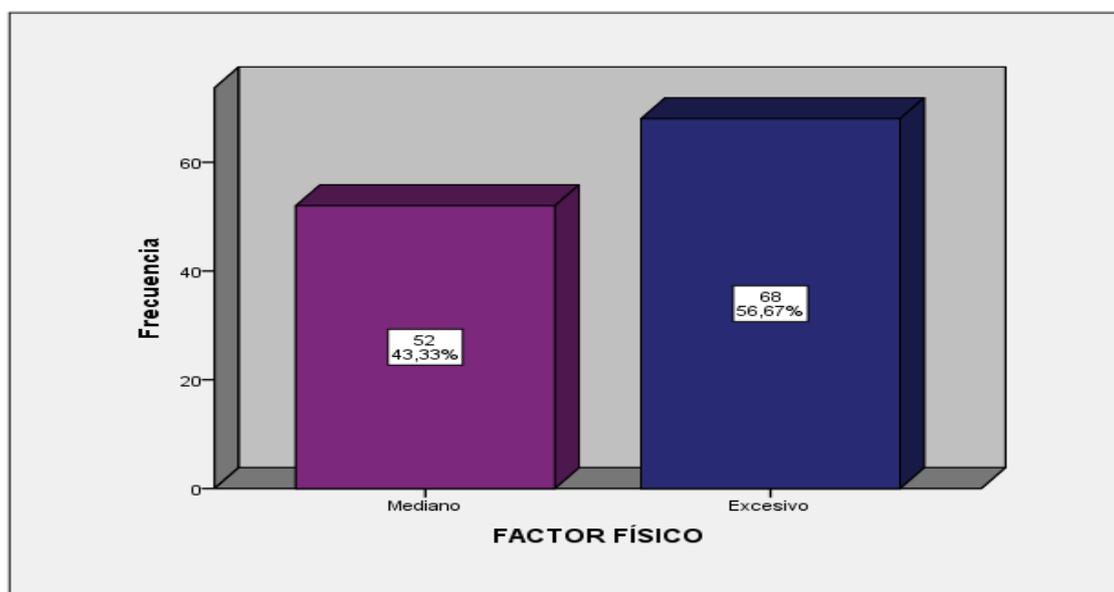
## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados descriptivos.

#### 5.1.1 Frecuencia para el factor físico

**Tabla 1.** Niveles de Estrés en el factor físico de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Factor físico</i>		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mediano	52	43,3%
Excesivo	68	56,7%
Total	120	100%



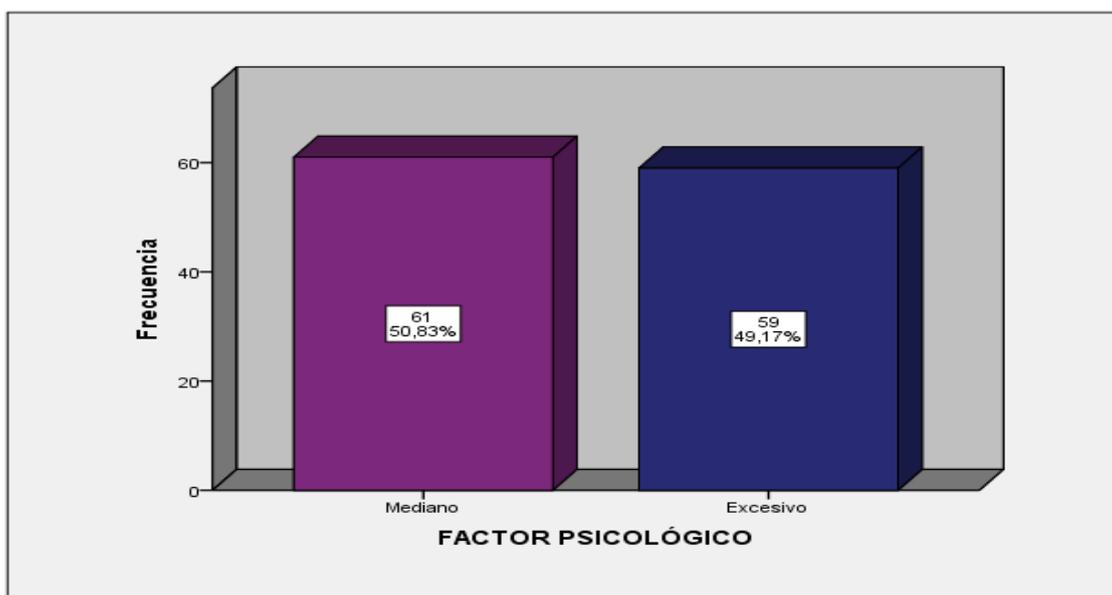
**Figura 1.** Niveles de Estrés en el factor físico de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

**Interpretación:** Con respecto al factor físico de estrés en enfermeras, la Tabla 1 y la Figura 1 muestran que, 43.3% de las enfermeras experimentan estrés en un nivel mediano y otro 56.7% experimenta estrés en un nivel excesivo, generado por el ambiente físico del área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

### 5.1.2 Frecuencia para el factor psicológico

**Tabla 2.** Niveles de Estrés en el factor psicológico de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Factor psicológico</i>		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mediano	61	50,8%
Excesivo	59	49,2%
Total	120	100%



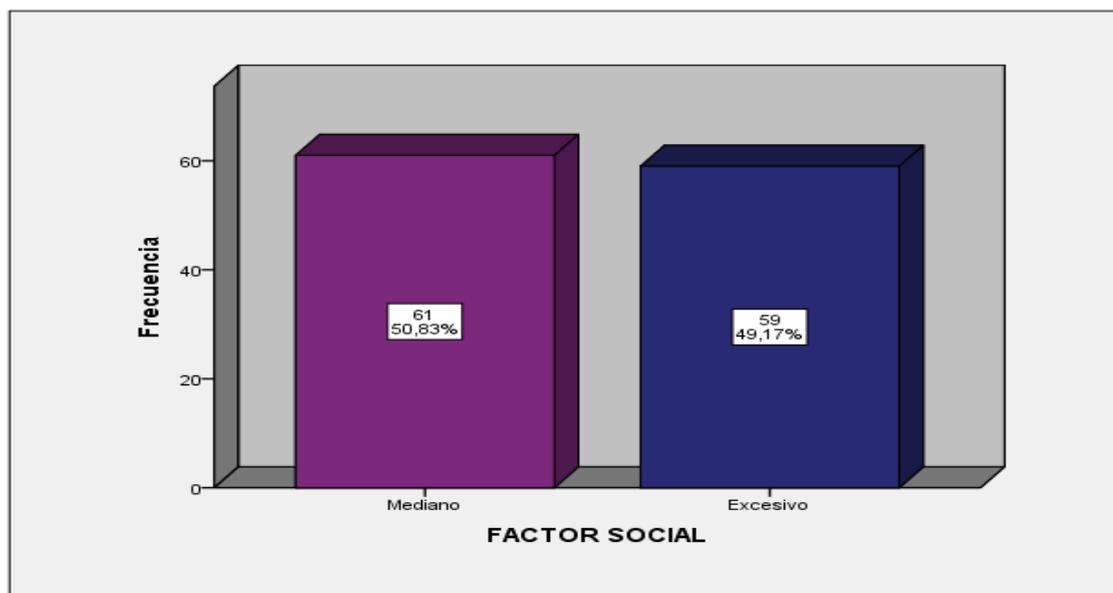
**Figura 2.** Niveles de Estrés en el factor psicológico de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

**Interpretación:** Con respecto al factor físico de estrés en enfermeras, la Tabla 2 y la Figura 2 muestran que, 50.8% de las enfermeras experimentan estrés en un nivel mediano y otro 49.2% experimenta estrés en un nivel excesivo, generado por las características propias de cada persona que se desenvuelve en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

### 5.1.3 Frecuencia para el factor social

**Tabla 3.** Niveles de Estrés en el factor social de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Factor social</i>		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mediano	61	50,8%
Excesivo	59	49,2%
Total	120	100%



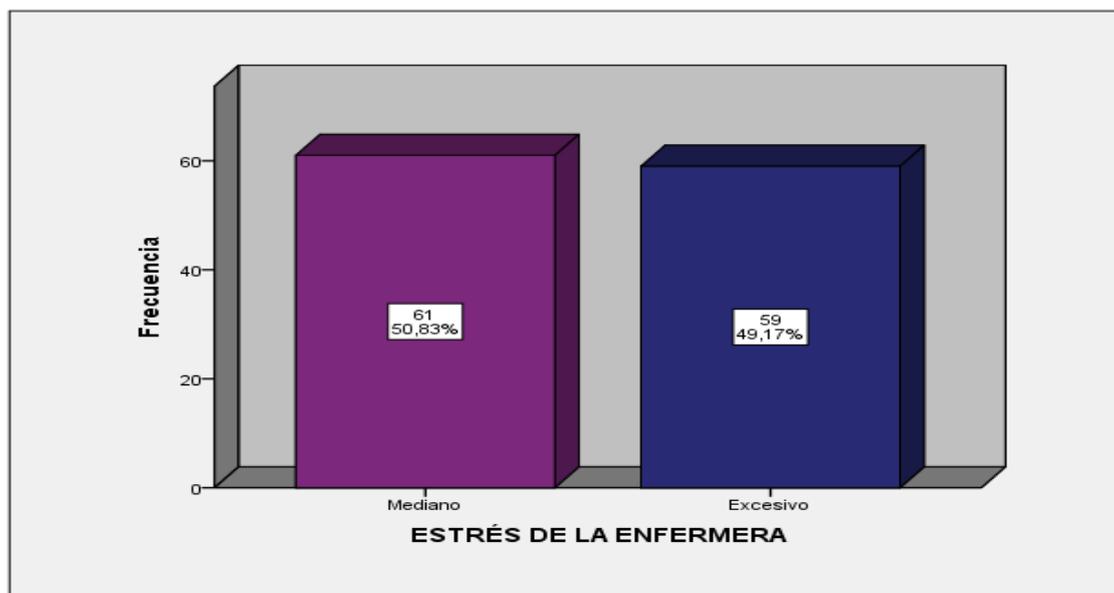
**Figura 3.** Niveles de Estrés en el factor social de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

**Interpretación:** Con respecto al factor físico de estrés en enfermeras, la Tabla 3 y la Figura 3 muestran que, 50.8% de las enfermeras experimentan estrés en un nivel mediano y otro 49.2% experimenta estrés en un nivel excesivo, generado por las características de la organización del trabajo en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

#### 5.1.4 Frecuencia para el Estrés de la enfermera

**Tabla 4.** Niveles de Estrés de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Estrés de la enfermera</i>		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mediano	61	50,8%
Excesivo	59	49,2%
Total	120	100%



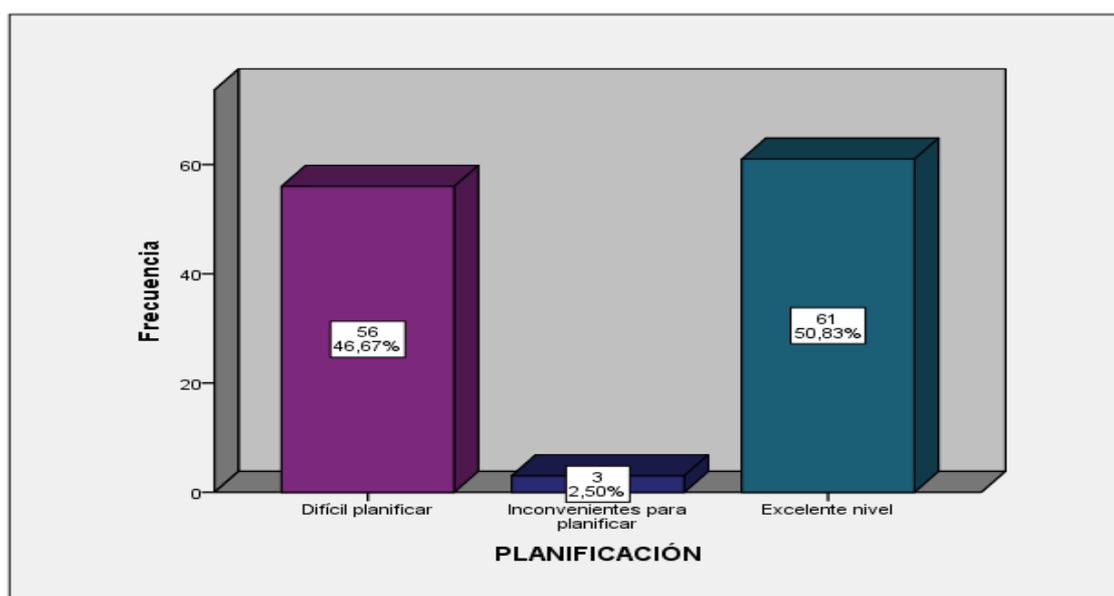
**Figura 4.** Niveles de Estrés de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

**Interpretación:** Con respecto al factor físico de estrés en enfermeras, la Tabla 4 y la Figura 4 muestran que, 50.8% de las enfermeras experimentan estrés en un nivel mediano y otro 49.2% de las enfermeras experimenta estrés en un nivel excesivo, en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

### 5.1.5 Frecuencia para el factor planificación

**Tabla 5.** Niveles de Desempeño laboral en el factor planificación de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Factor planificación</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Difícil planificar	56	46,7%
Inconvenientes para planificar	3	2,5%
Excelente nivel	61	50,8%
Total	120	100%



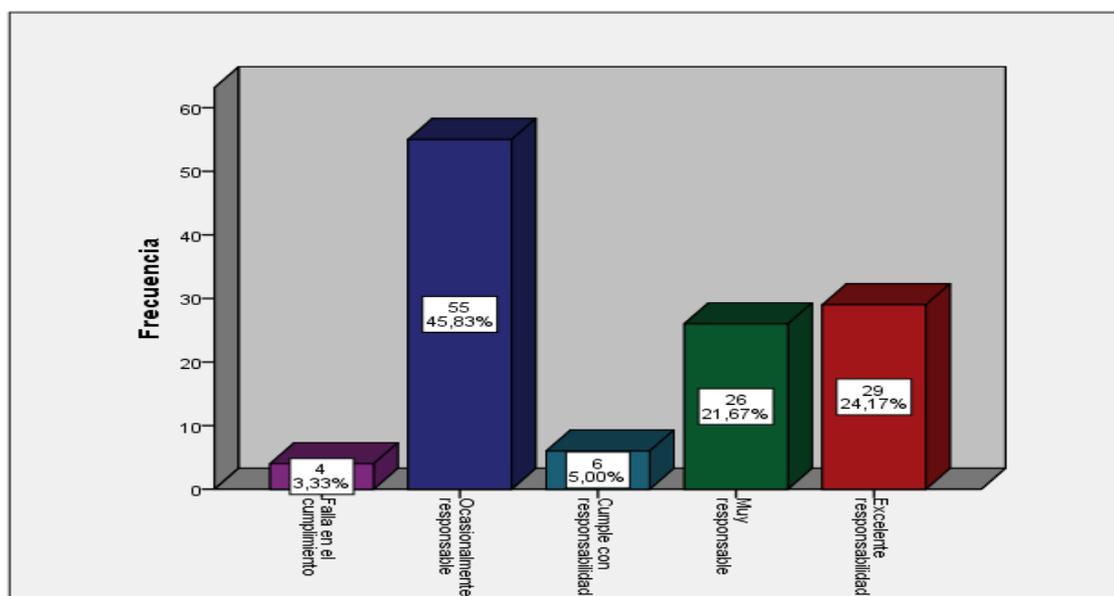
**Figura 5.** Niveles de Desempeño laboral en el factor planificación de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

**Interpretación:** Con respecto al factor físico de estrés en enfermeras, la Tabla 5 y la Figura 5 muestran que, a un 46.7% de las enfermeras les resulta difícil planificar sus actividades, otro 2.5% experimentan inconvenientes para planificar, y un último 50.8% poseen excelente nivel para la planificación, en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

### 5.1.6 Frecuencia para el factor responsabilidad

**Tabla 6.** Niveles de Desempeño laboral en el factor responsabilidad de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Factor responsabilidad</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Falla en el cumplimiento	4	3,3%
Ocasionalmente responsable	55	45,8%
Cumple con responsabilidad	6	5%
Muy responsable	26	21,7%
Excelente responsabilidad	29	24,2%
Total	120	100%



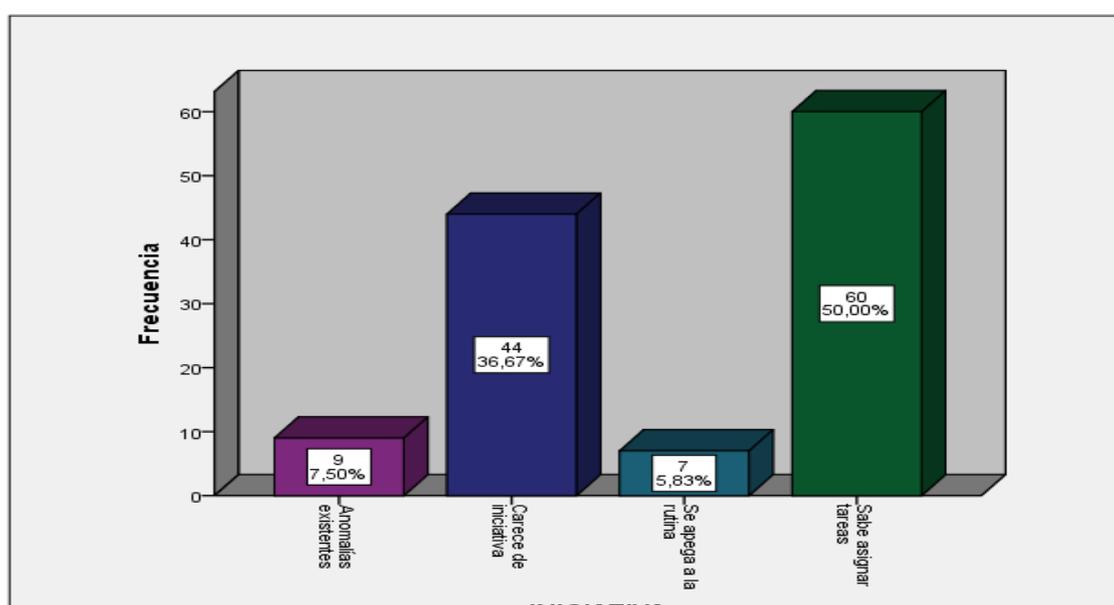
**Figura 6.** Niveles de Desempeño laboral en el factor responsabilidad de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

**Interpretación:** Con respecto al factor físico de estrés en enfermeras, la Tabla 6 y la Figura 6 muestran que, un 3,3% de las enfermeras falla en el cumplimiento de sus actividades, otro 45,8% es ocasionalmente responsable, un 5% cumple con responsabilidad, un 21,7% es muy responsables, y un último 24,2% posee una excelente responsabilidad, en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

### 5.1.7 Frecuencia para el factor iniciativa

**Tabla 7.** Niveles de Desempeño laboral en el factor iniciativa de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Factor iniciativa</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Anomalías existentes	9	7,5%
Carece de iniciativa	44	36,7%
Se apega a la rutina	7	5,8%
Sabe asignar tareas	60	50%
Total	120	100%



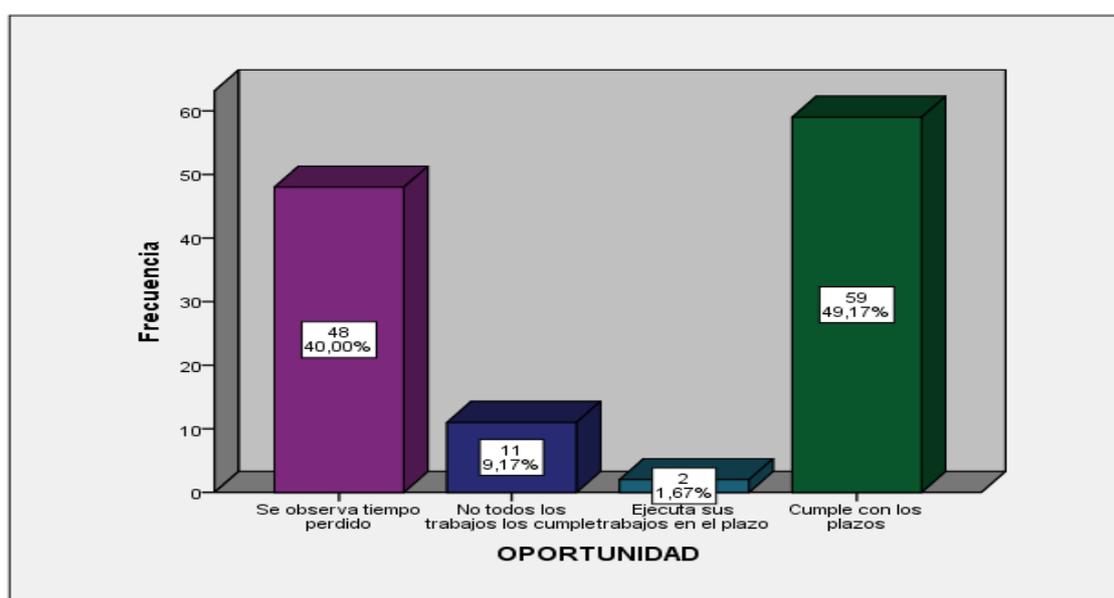
**Figura 7.** Niveles de Desempeño laboral en el factor iniciativa de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

**Interpretación:** Con respecto al factor físico de estrés en enfermeras, la Tabla 7 y la Figura 7 muestran que, un 7,5% presento anomalías existentes en la iniciativa, otro 36,7% carece de iniciativa, un 5,8% se apega a la rutina, y un último 50% Sabe asignar tareas en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

### 5.1.7 Frecuencia para el factor oportunidad

**Tabla 8.** Niveles de Desempeño laboral en el factor oportunidad de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Factor oportunidad</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Se observa tiempo perdido	48	40%
No todos los trabajos los cumple	11	9,2%
Ejecuta sus trabajos en el plazo	2	1,7%
Entrega sus trabajos	59	49,2%
Total	120	100%



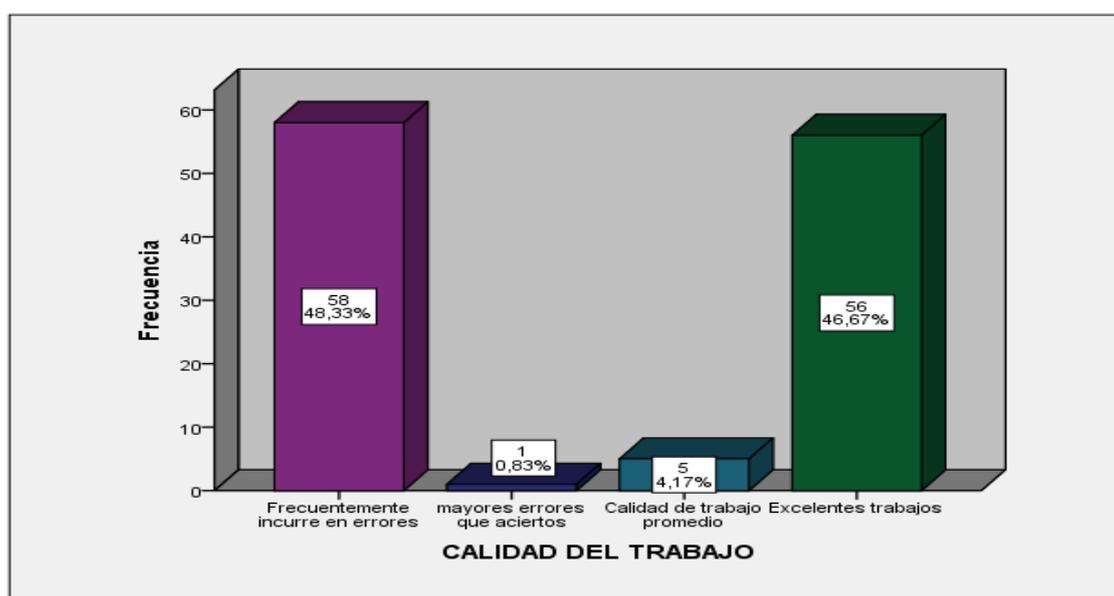
**Figura 8.** Niveles de Desempeño laboral en el factor oportunidad de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

**Interpretación:** Con respecto al factor físico de estrés en enfermeras, la Tabla 8 y la Figura 8 muestran que, en un 40% de las enfermeras se observa tiempo perdido en horarios de trabajo, otro 9,2% no cumple todos los trabajos asignados, otro 1,7% ejecuta sus trabajos en el plazo determinado, y un último 49,2% entrega sus trabajos a tiempo, en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

### 5.1.8 Frecuencia para el factor calidad del trabajo

**Tabla 9.** Niveles de Desempeño laboral en el factor calidad del trabajo de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Factor calidad del trabajo</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente incurre en errores	58	48,3%
Mayores errores que aciertos	1	0,8%
Calidad de trabajo promedio	5	4,2%
Excelentes trabajos	56	46,7%
Total	120	100%



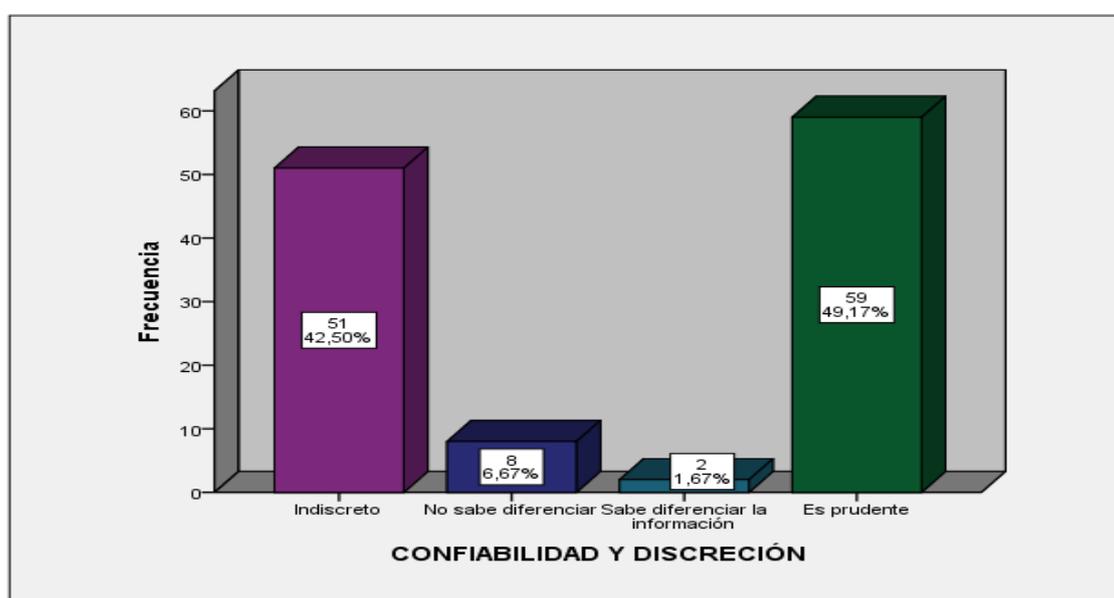
**Figura 9.** Niveles de Desempeño laboral en el factor calidad del trabajo de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

**Interpretación:** Con respecto al factor físico de estrés en enfermeras, la Tabla 9 y la Figura 9 muestran que, un 48,3% de las enfermeras frecuentemente incurre en errores, otro 0,8% presenta mayores errores que aciertos, un 4,2% presenta una calidad de trabajo promedio, y un último 46,7% presenta excelentes trabajos, en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

### 5.1.9 Frecuencia para el factor confiabilidad y discreción

**Tabla 10.** Niveles de Desempeño laboral en el factor confiabilidad y discreción de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Factor confiabilidad y discreción</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Indiscreto	51	42,5%
No sabe diferenciar	8	6,7%
Sabe diferenciar la información	2	1,7%
Es prudente	59	49,2%
Total	120	100%



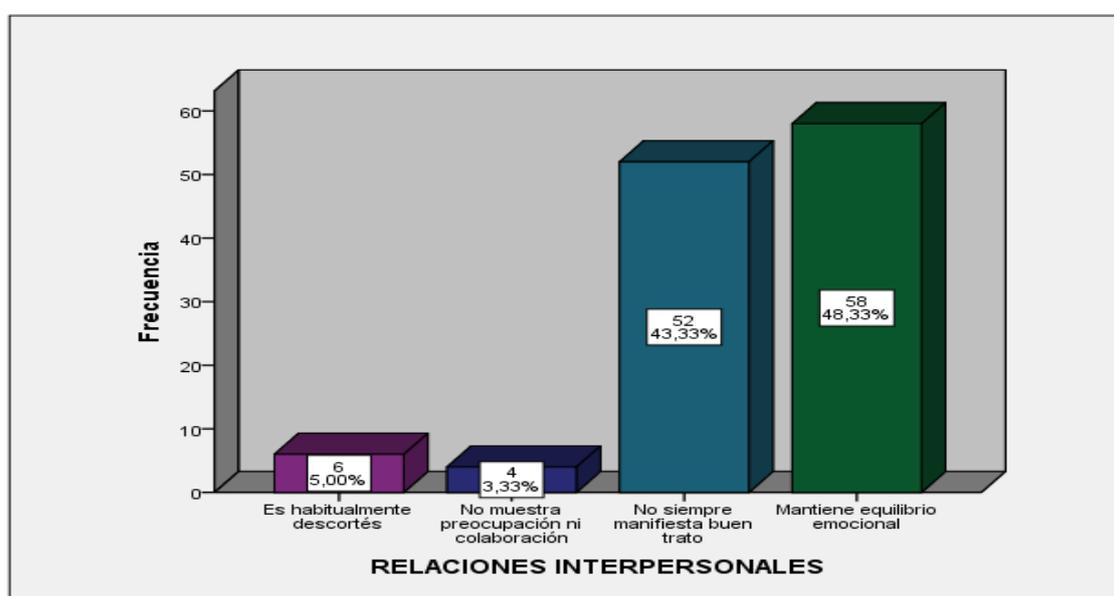
**Figura 10.** Niveles de Desempeño laboral en el factor confiabilidad y discreción de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

**Interpretación:** Con respecto al factor físico de estrés en enfermeras, la Tabla 10 y la Figura 10 muestran que, un 42,5% de las enfermeras presenta un comportamiento indiscreto, otro 6,7% no sabe diferenciar la información interna de la pública, otro 1,7% si sabe diferenciar la información, y un último 49,2% es completamente prudente, en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

### 5.1.10 Frecuencia para el factor relaciones interpersonales

**Tabla 11.** Niveles de Desempeño laboral en el factor relaciones interpersonales de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Factor relaciones interpersonales</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Es habitualmente descortés	6	5%
No muestra preocupación ni colaboración	4	3,3%
No siempre manifiesta buen trato	52	43,3%
Mantiene equilibrio emocional	58	48,3%
Total	120	100%



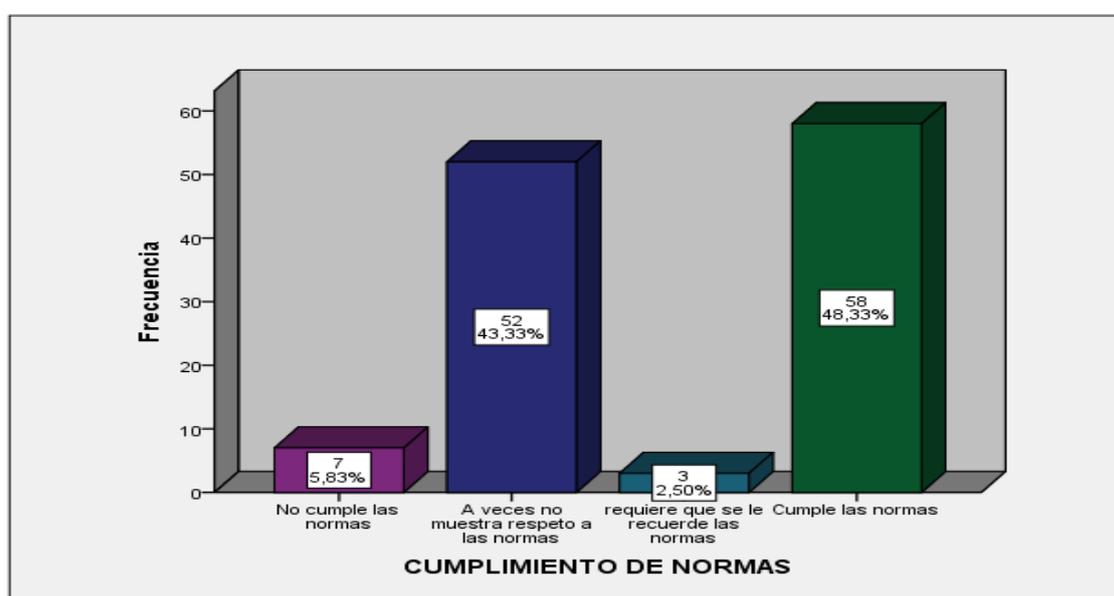
**Figura 11.** Niveles de Desempeño laboral en el factor relaciones interpersonales de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

**Interpretación:** Con respecto al factor físico de estrés en enfermeras, la Tabla 11 y la Figura 11 muestran que, un 5% de las enfermeras es habitualmente descortés, otro 3,3% no muestra preocupación ni colaboración, un 43,3% no siempre manifiesta buen trato, y un último 48,3% mantiene equilibrio emocional, en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

### 5.1.11 Frecuencia para el factor cumplimiento de normas

**Tabla 12.** Niveles de Desempeño laboral en el factor cumplimiento de normas de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Factor cumplimiento de normas</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
No cumple las normas	7	5,8%
A veces no muestra respeto a las normas	52	43,3%
Requiere que se le recuerde las normas	3	2,5%
Cumple las normas	58	48,3%
Total	120	100%



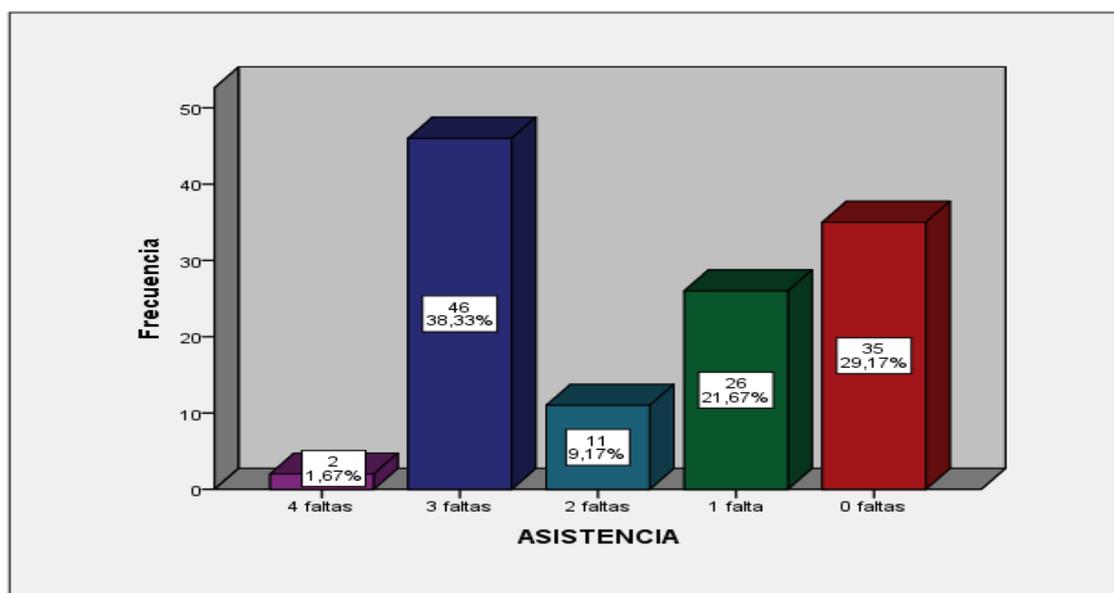
**Figura 12.** Niveles de Desempeño laboral en el factor cumplimiento de normas de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

**Interpretación:** Con respecto al factor físico de estrés en enfermeras, la Tabla 12 y la Figura 12 muestran que, un 5,8% de las enfermeras no cumple las normas, otro 43,3% a veces no muestra respeto a las normas, otro 2,5% requiere que se le recuerde las normas, y un último 48,3% cumple las normas, en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

### 5.1.12 Frecuencia para el factor asistencia

**Tabla 13.** Niveles de Desempeño laboral en el factor asistencia de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Factor asistencia</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
4 faltas	2	1,7%
3 faltas	46	38,3%
2 faltas	11	9,2%
1 falta	26	21,7%
0 faltas	35	29,2%
Total	120	100%



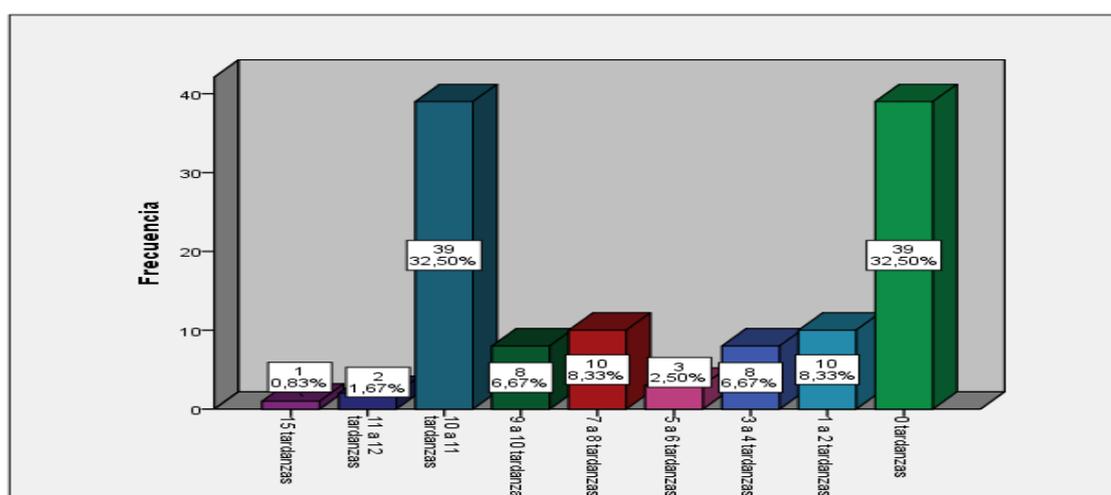
**Figura 13.** Niveles de Desempeño laboral en el factor asistencia de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

**Interpretación:** Con respecto al factor físico de estrés en enfermeras, la Tabla 13 y la Figura 13 muestran que, un 1,7% de las enfermeras realizaron 4 faltas injustificadas, otro 38,3% realizaron 3 faltas injustificadas, otro 9,2% realizaron 2 faltas injustificadas, un 21,7% realizaron 1 faltas injustificadas, y un último 29,2% realizaron 0 faltas injustificadas, en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

### 5.1.13 Frecuencia para el factor puntualidad

**Tabla 14.** Niveles de Desempeño laboral en el factor puntualidad de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Factor puntualidad</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
15 tardanzas	1	0,8%
11 a 12 tardanzas	2	1,7%
10 a 11 tardanzas	39	32,5%
9 a 10 tardanzas	8	6,7%
7 a 8 tardanzas	10	8,3%
5 a 6 tardanzas	3	2,5%
3 a 4 tardanzas	8	6,7%
1 a 2 tardanzas	10	8,3%
0 tardanzas	39	32,5%
Total	120	100%



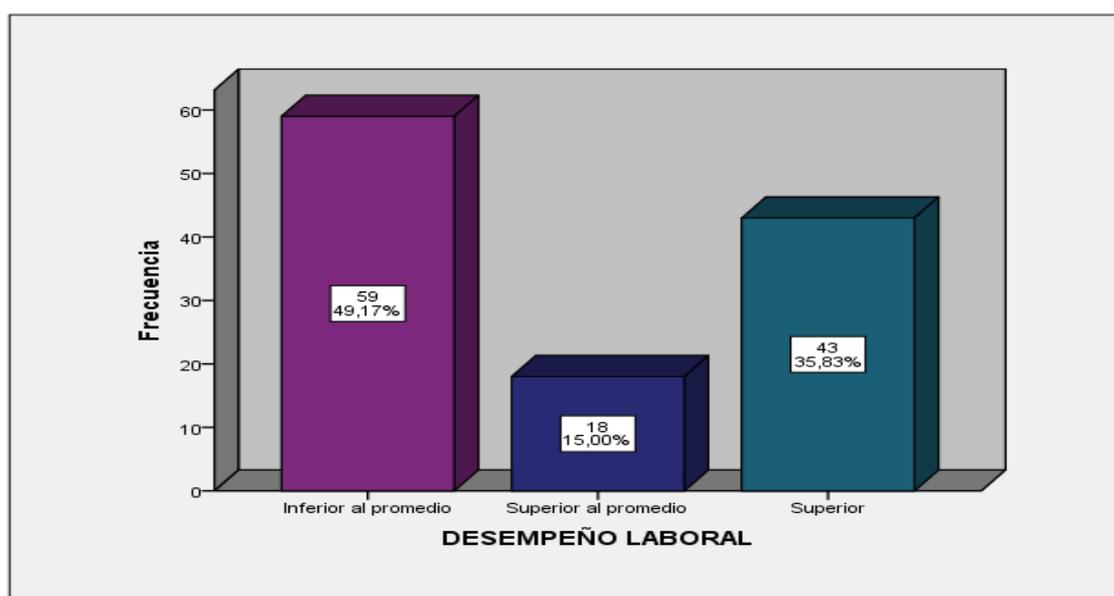
**Figura 14.** Niveles de Desempeño laboral en el factor puntualidad de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

**Interpretación:** Con respecto al factor físico de estrés en enfermeras, la Tabla 14 y la Figura 14 muestran que, un 0,8% de las enfermeras realizó 15 tardanzas, otro 1,7% realizó de 11 a 12 tardanzas, otro 32,5% realizó de 10 a 11 tardanzas, otro 6,7% realizó de 9 a 10 tardanzas, un 8,3% realizó de 7 a 8 tardanzas, otro 2,5% realizó de 5 a 6 tardanzas, un 6,7% realizó de 3 a 4 tardanzas, 8,3% realizó de 1 a 2 tardanzas, y un último 32,5% realizó 0 tardanzas, en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

### 5.1.14 Frecuencia para el Desempeño laboral

**Tabla 15.** Niveles de Desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Desempeño laboral</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Inferior al promedio	59	49,2%
Superior al promedio	18	15%
Superior	43	35,8%
Total	120	100%



**Figura 15.** Niveles de Desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

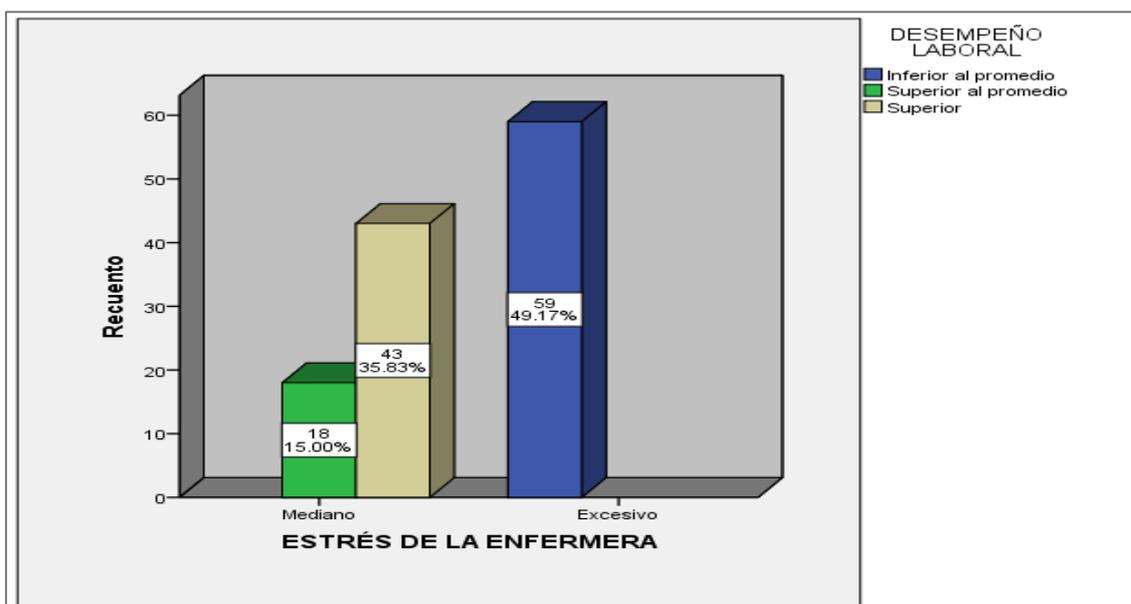
**Interpretación:** Con respecto al factor físico de estrés en enfermeras, la Tabla 15 y la Figura 15 muestran que, un 49,2% de las enfermeras evidenció un desempeño laboral inferior al promedio, 15% evidenció un desempeño laboral superior al promedio, y un último 35,8% evidenció un desempeño laboral Superior, en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

## 5.2. Análisis de contingencia

### 5.2.1. Estrés de la enfermera y Desempeño laboral

**Tabla 16.** Estrés y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Estrés de la enfermera y desempeño laboral</i>						
			Desempeño laboral			Total
			Inferior al promedio	Superior al promedio	Superior	
Estrés de la enfermera	Mediano	f	0	18	43	61
		%	0.0%	15%	35.83%	50.8%
	Excesivo	f	59	0	0	59
		%	49.17%	0.0%	0.0%	49.2%
Total		f	59	18	43	120
		%	49.17%	15%	35.83%	100.0%



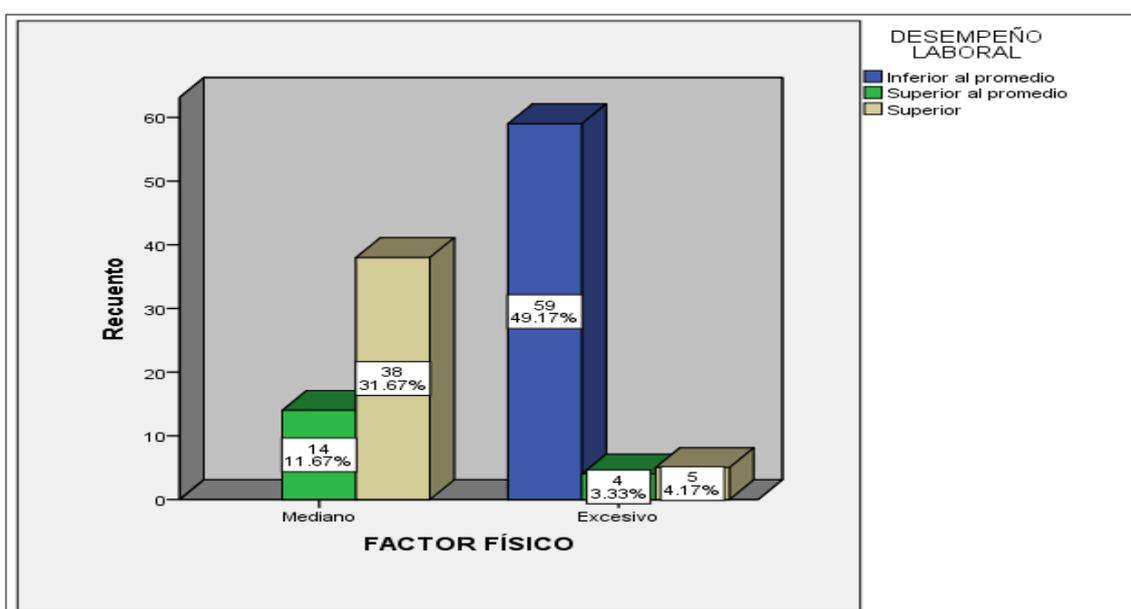
**Figura 16.** Estrés y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

**Interpretación:** En la Tabla 16 y Figura 16 se observa que, con respecto a las enfermeras que experimentan niveles promedio de estrés laboral, 15% demostraron un desempeño laboral superior al promedio y otro 35.83% demostraron un superior desempeño laboral; con respecto a las enfermeras que experimentan niveles excesivos de estrés laboral, 49.17% demostraron un desempeño laboral inferior al promedio en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

### 5.2.2. Factor físico y Desempeño laboral

**Tabla 17.** Estrés en el factor físico y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Factor físico y desempeño laboral</i>						
			Desempeño laboral			Total
			Inferior al promedio	Superior al promedio	Superior	
Factor físico	Mediano	f	0	14	38	52
		%	0.0%	11.67%	31.67%	43.3%
	Excesivo	f	59	4	5	68
		%	49.17%	3.33%	4.17%	56.7%
Total		f	59	18	43	120
		%	49.17%	15.0%	35.8%	100%



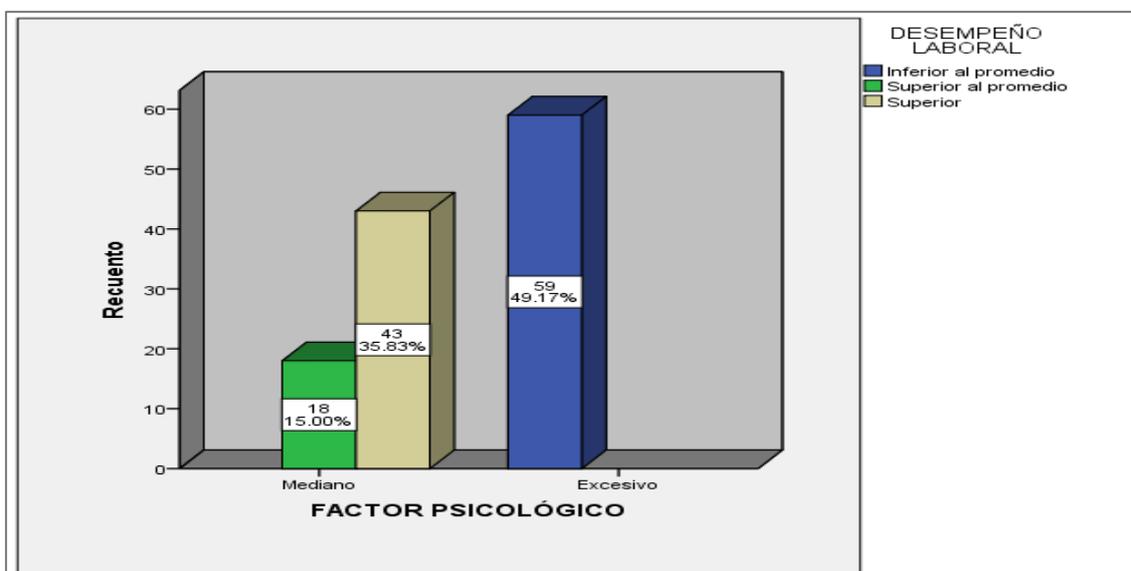
**Figura 17.** Estrés en el factor físico y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

**Interpretación:** En la Tabla 17 y Figura 17 se observa que, con respecto a las enfermeras que experimentan niveles promedio de estrés laboral provocado por los factores físicos, 11.67% demostraron un desempeño laboral superior al promedio y otro 31.67% demostraron un superior desempeño laboral; con respecto a las enfermeras que experimentan niveles excesivos de estrés laboral, 49.17% demostraron un desempeño laboral inferior al promedio, 3.33% demostraron un desempeño laboral superior al promedio y otro 4.17% demostraron un superior desempeño laboral, en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

### 5.2.3. Factor psicológico y Desempeño laboral

**Tabla 18.** Estrés en el factor psicológico y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Factor psicológico y desempeño laboral</i>						
			Desempeño laboral			Total
			Inferior al promedio	Superior al promedio	Superior	
Factor psicológico	Mediano	f	0	18	43	61
		%	0.0%	15%	35.83%	
	Excesivo	f	59	0	0	59
		%	49.17%	0.0%	0.0%	49.2%
Total		f	59	18	43	120
		%	49.17%	15%	35.83%	100%



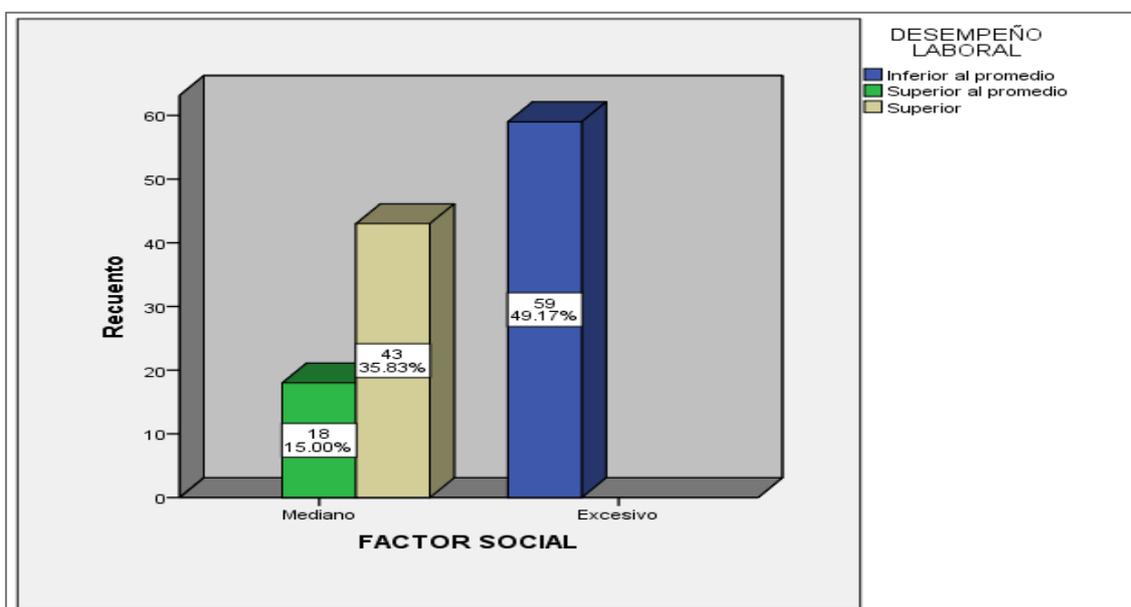
**Figura 18.** Estrés en el factor psicológico y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

**Interpretación:** En la Tabla 18 y Figura 18 se observa que, con respecto a las enfermeras que experimentan niveles promedio de estrés laboral provocado por los factores psicológicos, 15% demostraron un desempeño laboral superior al promedio y otro 35.83% demostraron un superior desempeño laboral; con respecto a las enfermeras que experimentan niveles excesivos de estrés laboral, 49.17% demostraron un desempeño laboral inferior al promedio, en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

### 5.2.4. Factor social y Desempeño laboral

**Tabla 19.** Estrés en el factor social y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Factor social y desempeño laboral</i>						
			Desempeño laboral			Total
			Inferior al promedio	Superior al promedio	Superior	
Factor social	Mediano	f	0	18	43	61
		%	0.0%	15%	35.83%	50.8%
	Excesivo	f	59	0	0	59
		%	49.17%	0.0%	0.0%	49.2%
Total		f	59	18	43	120
		%	49.17%	15%	35.83%	100%



**Figura 19.** Estrés en el factor social y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

**Interpretación:** En la Tabla 19 y Figura 19 se observa que, con respecto a las enfermeras que experimentan niveles promedio de estrés laboral provocado por los factores sociales, 15% demostraron un desempeño laboral superior al promedio y otro 35.83% demostraron un superior desempeño laboral; con respecto a las enfermeras que experimentan niveles excesivos de estrés laboral, 49.17% demostraron un desempeño laboral inferior al promedio, en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contraste de hipótesis

#### 6.1.1 Prueba de normalidad

**Ho:** Los datos poseen distribución normal

**Hi:** Los datos no poseen distribución normal.

#### Regla de decisión:

Pvalor < 0.05, entonces Si se Rechaza Ho

Pvalor > 0.05, entonces No se rechaza Ho

**Tabla 20.** Prueba de normalidad para Estrés y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

<i>Pruebas de normalidad</i>			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
FACTOR FÍSICO	,293	120	,000
FACTOR PSICOLÓGICO	,331	120	,000
FACTOR SOCIAL	,336	120	,000
ESTRÉS DE LA ENFERMERA	,335	120	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,282	120	,000

**Interpretación:** De la Tabla 20, podemos inferir que, con un nivel de significancia del 0.05%, los datos obtenidos para la muestra no poseen distribución normal, por lo cual, se debe utilizar pruebas estadísticas no paramétricas para el contraste de hipótesis.

### 6.1.2 Contraste de hipótesis general

- **HG:** Existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral de las enfermas en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.
- **Ho:** No existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral de las enfermas en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.

#### Regla de decisión:

Significancia: 0.05

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho, por ende, se acepta HG.

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

**Tabla 21.** Contraste de hipótesis para Estrés y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

Correlaciones			
			DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ESTRÉS DE LA ENFERMERA	Coeficiente de correlación	-,758**
		Sig. (bilateral)	,0001
		N	120

**Interpretación:** De la Tabla 21. La correlación encontrada es indirecta con un coeficiente de correlación de Spearman (rho) de -0.758 (-75.8%), con un nivel de significancia bilateral de 0.001 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, asimismo, se asume que existe relación significativa(inversa) entre estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras. Lo cual significa que cuanto más experimenten estrés laboral, menos eficiente será el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

### 6.1.3 Contraste de hipótesis específica 1

- **H1:** Existe relación significativa entre factor físico de estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.
- **Ho:** No existe relación significativa entre factor físico de estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.

#### Regla de decisión:

Significancia: 0.05

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho, por ende, se acepta H1.

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

**Tabla 22.** Contraste de hipótesis para Estrés en el factor físico y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

Correlaciones			
			DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	FACTOR FÍSICO	Coeficiente de correlación	-,775**
		Sig. (bilateral)	,0001
		N	120

**Interpretación:** De la Tabla 22. La correlación encontrada es indirecta con un coeficiente de correlación de Spearman (rho) de -0.775 (-77.5%), con un nivel de significancia bilateral de 0.001 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula, asimismo, se asume que existe relación significativa (inversa) entre factor físico de estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras. Lo cual significa que cuanto mayor sea el estrés generado por el factor físico, menos eficiente será el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

#### 6.1.4 Contraste de hipótesis específica 2

- **H2:** Existe relación significativa entre factor psicológico de estrés laboral y desempeño laboral de las enfermas en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.
- **Ho:** No existe relación significativa entre factor psicológico de estrés laboral y desempeño laboral de las enfermas en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.

#### Regla de decisión:

Significancia: 0.05

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho, por ende, se acepta H2.

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

**Tabla 23.** Contraste de hipótesis para Estrés en el factor psicológico y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

Correlaciones			
			DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	FACTOR PSICOLÓGICO	Coeficiente de correlación	-,772**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120

**Interpretación:** De la Tabla 23. La correlación encontrada es indirecta con un coeficiente de correlación de Spearman (rho) de -0.772 (-77.2%), con un nivel de significancia bilateral de 0.001 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula, asimismo, se asume que existe relación significativa(inversa) entre factor psicológico de estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras. Lo cual significa que cuanto más sea el estrés generado por el factor psicológico, menos eficiente será el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

### 6.1.5 Contraste de hipótesis específica 3

- **H3:** Existe relación significativa entre factor social de estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.
- **Ho:** No existe relación significativa entre factor social de estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.

#### Regla de decisión:

Significancia: 0.05

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho, por ende, se acepta H3.

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

**Tabla 24.** Contraste de hipótesis para Estrés en el factor social y desempeño laboral de las Enfermeras del Área de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021

Correlaciones			
			DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	FACTOR SOCIAL	Coeficiente de correlación	-,798**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120

**Interpretación:** De la Tabla 24. La correlación encontrada es indirecta con un coeficiente de correlación de Spearman (rho) de -0.798 (-79.8%), con un nivel de significancia bilateral de 0.001 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula, asimismo, se asume que existe relación significativa (inversa) entre factor social de estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras. Lo cual significa que cuanto más sea el estrés generado por el factor social, menos eficiente será el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

## **6.2. Contratación de los resultados con otros estudios similares.**

**Con respecto al objetivo general:** Se halló una correlación indirecta, con un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de -0.758 (75.8%), donde se asume que existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras. Lo cual significa que cuanto mayor sea el estrés, entendido como la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades para hacer frente (20); menor será eficiente será el desempeño laboral, entendido como las habilidades físicas y psicológicas que se necesitan para desarrollarse en un puesto de trabajo (30), en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima 2021. Estos resultados confirman los hallazgos realizados por Herly (10); Andrade (9); Velásquez & Villavicencio (13); García (14); Cruz (15); Barrera (16); quienes lograron llegar a la conclusión de que cuanto mayor es el estrés laboral, menor será el desempeño laboral en los profesionales de enfermería. Por ello, se recomienda prevenir y manejar el estrés laboral, promover actividades de concientización y recreación, revisar los procesos gerenciales de la institución.

Asimismo, tal como sostienen García (14), Ochante, Pimentel & Tello (17), los niveles altos de estrés también permitirían que se evidencie un descenso en la calidad atención prestada a los usuarios o pacientes, afectando de esta manera el bienestar de los usuarios ya que cuando las enfermeras se encuentren experimentando mayores niveles de estrés, serían más propensas a brindar un mal trato a sus pacientes; por ello, también se recomienda velar por las condiciones laborales del trabajador e intervenir para prevenir un daño mayor.

Esto también se refuerza a partir de lo reportado por Kian (18); Monteza (19); quienes señalan a partir de sus estudios que las enfermeras que experimentan mayores niveles de estrés, no experimentan una adecuada satisfacción laboral, ya que el estrés será un factor aversivo, lo cual concluirá en un inadecuado desempeño laboral, y una forma equivocada o hasta dañina de atender a los pacientes. Por ello, como mencionan los autores, es importante considerar actividades extra laborales que ayuden a los colaboradores a descansar, relajarse salir del contexto de trabajo.

**Con respecto al objetivo específico 1:** Se halló una correlación indirecta, con un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de -0.775 (77.5%), donde se asume que existe relación significativa entre factor físico de estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras. Lo cual significa que cuanto más sea el estrés generado por el factor físico, entendido como aquellas características generadas por la carga laboral, como los horarios irregulares y el ambiente físico en el que se realizan las labores (24); menor será eficiente será el desempeño laboral, entendido como las habilidades físicas y psicológicas que se necesitan para desarrollarse en un puesto de trabajo (30), en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

**Con respecto al objetivo específico 2:** Se halló una correlación indirecta, con un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de -0.772 (77.2%), con un nivel de significancia bilateral de 0.001 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula, asimismo, se asume que existe relación significativa entre factor psicológico de estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras. Lo cual significa que cuanto más sea el estrés generado por el factor psicológico, entendido como aquellas características personales, como la adaptación al ambiente y formas de acción que surgen de los procedimientos dolorosos, de la interacción con los pacientes y sus familiares (24); menor será eficiente será el desempeño laboral, entendido como las habilidades físicas y psicológicas que se necesitan para desarrollarse en un puesto de trabajo (30), en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

**Con respecto al objetivo específico 3:** Se halló una correlación indirecta, con un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de -0.798 (79.8%), donde se asume que existe relación significativa entre factor social de estrés laboral y desempeño laboral de las enfermas. Lo cual significa que cuanto más sea el estrés generado por el factor social, entendido como aquellas características de la organización del trabajo, involucra el contexto donde se desarrolla laboralmente el individuo. Factores como el tiempo de trabajo, el poco trabajo en grupo (24); menor será eficiente será el desempeño laboral, entendido como las habilidades físicas y psicológicas que se necesitan para desarrollarse en un

puesto de trabajo (30), en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima,2021.

## **6.2. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes**

Para el desarrollo de la presente investigación y la elaboración de los resultados, conclusiones y recomendaciones se consideraron las normas vigentes de la universidad, asimismo se realizaron las citas siguiendo el formato actual del estilo Vancouver.

De la misma forma, se elaboró el formato de consentimiento informado, formato que fue aplicado a las enfermeras, mediante el cual otorgaron la autorización de su participación en la presente investigación con fines científicos.

## CONCLUSIONES

**Conclusión 1:** Con un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de -0.758 (75.8%) y un nivel de significancia bilateral de 0.001 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), se asume que existe relación indirecta significativa entre estrés laboral y desempeño laboral. Lo cual significa que cuanto más experimenten estrés laboral, menos eficiente será el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

**Conclusión 2:** Con un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de -0.775 (77.5%) y un nivel de significancia bilateral de 0.001 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), se asume que existe relación indirecta significativa entre factor físico de estrés laboral y desempeño laboral. Lo cual significa que cuanto más sea el estrés generado por el factor físico, menos eficiente será el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

**Conclusión 3:** Con un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de -0.772 (77.2%) y un nivel de significancia bilateral de 0.001 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), se asume que existe relación indirecta significativa entre factor psicológico de estrés laboral y desempeño laboral. Lo cual significa que cuanto más sea el estrés generado por el factor psicológico, menos eficiente será el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

**Conclusión 4:** Con un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) de -0.798 (79.8%) y un nivel de significancia bilateral de 0.001 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), se asume que existe relación indirecta significativa entre factor social de estrés laboral y desempeño laboral. Lo cual significa que cuanto más sea el estrés generado por el factor social, menos eficiente será el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.

## RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos:

- A las autoridades se les recomienda establecer estrategias de intervención efectivas que incluyan intervención profesional para el remediar el ambiente organizacional, velar por las condiciones laborales del trabajador, evaluar los datos presentados, prevenir futuros daños y mejorar el desempeño laboral en enfermeras del área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.
- A las autoridades se les recomienda desarrollar e instaurar un plan que permita corregir aquellas brechas que permiten que los factores físicos generen estrés y afecten el desempeño laboral en las enfermeras del área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.
- A las autoridades se les recomienda desarrollar e instaurar un plan de tratamiento psicoterapéutico que permita tratar los factores psicológicos generen estrés y afecten el desempeño laboral en las enfermeras del área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.
- A las autoridades se les recomienda desarrollar algún programa organizacional que permita corregir aquellas falencias que permiten que los factores sociales generen estrés y afecten el desempeño laboral en las enfermeras del área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa el Salvador – Lima, 2021.
- A la comunidad científica, extender estudios de este tipo hacia otras poblaciones e impulsar estudios incluyendo muchas más variables, con el fin de lograr una comprensión adecuada de los factores que están asociados al bajo desempeño laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chavez A. El estrés oxidativo y la inflamación como mediadores centrales de la fibrilación auricular en la obesidad y la diabetes. *Diabetología cardiovascular*. 2017; 16(120).
2. Mamani-Encalada A. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Revista peruana de obstetricia y enfermería*. 2007.
3. Robbins S. *Comportamiento organizacional México*: Mc Graw Hill; 2014.
4. Ministerio de Salud del Perú. *Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos*. Lima.
5. Ministerio de Salud del Perú M. Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19. [Online].; 2020. Acceso 04 de noviembre de 2020. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>.
6. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. 7th ed. Rocha M, editor. México: McGraw-Hill; 2018.
7. Lozano-Vargas A. Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*. 2020; 83(1).
8. Cudris-Torres L, Barrios-Núñez Á, Bonilla-Cruz N. Coronavirus: epidemia emocional y social. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*. 2020; 39(3): p. 309-312.
9. Ballester-Arnal R, Gil-Julia B, Abizanda-Campos R. Ansiedad, depresión y malestar emocional en los profesionales sanitarios. *Anales de psicología*. 2015; 31(2): p. 743-750.

10. Herly A. Estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público. Universidad de Carabobo.
11. Brito J, Juárez A, Nava E, Catillo J, Brito E. Factores psicosociales, estrés psicológico y burnout en enfermería. Dialnet. 2019; 16(2).
12. Andrade R. Estrés y satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de ciudadanos intensivos (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma de San Luis de Potosí.
13. Velásquez F, Villavicencio D. Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016 (Tesis de licenciatura). Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
14. García N. Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018 (Tesis de licenciatura). Universidad San Pedro.
15. De la Cruz Y. Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes Carhuaz 2016 (Tesis de maestría). Universidad Nacional San Martín de Porres.
16. Barrera T. Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
17. Ochante F, Pimentel S, Tello M. Estrés laboral de la nefermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un Hospital Nacional de Lima 2017-2018 (Tesis de posgrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia.
18. Kian K. Estrés y satisfaccion laboral del profesional de enfermeria de los servicios de hospitalizacion del hospital regional de Huacho 2016 (Tesis de maestría). Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión.

19. Montez N. Nivel de estrés y satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico en la clínica Centenario Peruano Japonés 2018 (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Callao.
20. OIT. Estrés laboral Ginebra: Servicio de Administración del Trabajo; 2016.
21. León M, López J, Posadas M, Gutiérrez L, Sarmiento S. Estrés y estilos de afrontamiento de las enfermeras de un hospital en Veracruz. Revista Iberoamericana de las Ciencias de la Salud. 2017; 6(16).
22. Díaz S, Fierro C, Tobón S. Estudio del eustrés académico desde el enfoque socioformativo mediante cartografía conceptual. Educación y humanismo. 2019; 21(37).
23. Organización Mundial de la Salud. La organización del trabajo y el estrés Reino Unido: OMS; 2004.
24. Escribá V, Más R, Cardenas M, Pérez S. Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería: «the nursing stress scale. Institut Valencià d'Estudis en Salut Pública. 1998; 13(3).
25. Monteza N. Nivel de estrés y satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés 2018 (Tesis de segunda especialidad). Lima: Universidad Nacional del Callao.
26. Ministerio de Salud del Perú (. Competencias laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos. 1st ed. MINSA , editor. Lima: DGRRHHH; 2011.
27. Salas R. Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. Educación Médica Superior. 2010; 24(3).
28. Dessler G, Varela R. Administración de Recursos Humanos. 5th ed. Dominguez C, editor. México: Pearson Educación; 2011.

29. Chiang M, Méndez G, Sánchez G. Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de Retail. *Theoria*. 2010; 9(1).
30. Stephen R. Comportamiento orgnaizacional. 10th ed. Quintanar E, editor. México: Pearson Educación; 2044.
31. Ministerio de Salud. Guía técnica para la identificación de competencias y diseñi de estandares e instrumentos de evaluación de competencias especificas con el enfoque funcional. 1st ed. Gracia H, editor. Lima: Revistas especializadas Peruanas; 2014.
32. Ministerio de salud del Perú (. Resolución Ministerial N° 626-2008/MINSA..
33. Preciado M, AMbriz A, Enríquez C, Hernández G. Análisis psicométrico de la escala de estrés para profesionales mexicanos de enfermería. *Revista Iberoamericana de las Ciencias de la Salud*. 2016; 5(10): p. 12-29.
34. Ñaupas H, Novoa E, Mejía E, Villagómez A. Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y redaacción de la tesis México: Ediciones de la U; 2014.
35. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: Rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas México: Editorial: Mc Graw Hill; 2018.
36. Vega-Dienstmaier J. Construcción de versiones cortas de la Escala de Psicopatología Depresiva para tamizaje de depresión mayor y sus características psicométricas. *Revista de Neuropsiquiatría*. 2018; 81(3).
37. Ministerio de Salud. Sala situacional COVID-19. [Online]; 2020. Acceso 06 de noviembrede 2020. Disponible en: [https://covid19.minsa.gob.pe/sala\\_situacional.asp](https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp).

## **ANEXOS**

### Matriz de Consistencia

**Título: Estrés y Desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el factor físico de estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>- Identificar la relación entre el factor físico de estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.</p> <p>- Identificar la relación entre el factor psicológico de</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>- Existe relación significativa entre factor físico de estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.</p> <p>- Existe relación significativa entre factor psicológico de</p>	<p><b>X: ESTRÉS LABORAL:</b></p> <p><b>Test : Escala de Estrés de la Enfermera (Nss).</b></p> <p><b>X1: Factores físicos:</b></p> <p>- Carga de trabajo.</p> <p><b>X2: Factores psicológicos:</b></p> <p>- Muerte y sufrimiento. - Preparación insuficiente. - Falta de apoyo. - Incertidumbre en el tratamiento.</p> <p><b>X.3: Factores social:</b></p> <p>- Problemas con los médicos. - Problemas con otros miembros del equipo de enfermería.</p>	<p><b>MÉTODO:</b></p> <p>Hipotético – Deductivo.</p> <p><b>TIPO:</b></p> <p>Aplicada.</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>No experimental – Transversal.</p> <p><b>ENFOQUE:</b></p> <p>Cuantitativo.</p> <p><b>NIVEL:</b></p> <p>Descriptivo – Correlacional.</p> <p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>175 enfermeras del Hospital de Emergencias Villa El Salvador</p> <p><b>UNIDAD DE MEDIDA:</b></p> <p>Profesionales de enfermería del Hospital de</p>

<p>- ¿Cuál es la relación entre el factor psicológico de estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre factor social de estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021?</p>	<p>estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.</p> <p>- Identificar la relación entre el factor social de estrés laboral y el desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.</p>	<p>estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.</p> <p>- Existe relación significativa entre factor social de estrés laboral y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021.</p>	<p><b>Y: = DESEMPEÑO LABORAL.</b>  <b>Test : Evaluación de desempeño y conducta laboral.</b></p> <p>Y.1 = Planificación  Y.2 = Responsabilidad  Y.3 = Iniciativa  Y.4 = Oportunidad  Y.5 = Calidad de trabajo  Y.6 = Confiabilidad y discreción  Y.7 = Relaciones interpersonales  Y.8 = Cumplimiento de normas  Y.9 = Asistencia  Y.10 = Puntualidad</p>	<p>Emergencias Villa El Salvador.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>120 enfermeras del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.</p> <p><b>MUESTREO:</b></p> <p>Muestreo de tipo probabilístico – aleatorio simple.</p> <p><b>TÉCNICAS RECOLECCIÓN: DE</b></p> <p>Encuestas.</p> <p><b>TÉCNICAS PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN. DE</b></p> <p>Análisis estadístico en el Software SPSS</p>
---	---	--	---	---

Fuente: Elaboración propia

### Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE (1)	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	METODO	TECNICA
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	La Organización Mundial de la Salud (2004) sostiene que “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba sus capacidades para afrontar la situación” (p.3)	<b>FACTOR FÍSICO</b>	Carga de Trabajo	(1,2,3,4,5,6)	<b>Ordinal:</b> 1 = Nunca. 2 = Alguna vez. 3 = Frecuentemente 4 = Muy frecuentemente	Cuantitativo, No experimental – Transversal. Hipotético – Deductivo.	<b>Escala De Estrés De La Enfermera (Nss)</b> <b>Elaborado por: Gray-Toft &amp; Anderson (1981)</b> <b>Adaptado por: Preciado, Ambriz, Enríquez, &amp; Hernández (2016)</b>
		<b>FACTOR PSICOLÓGICO</b>	Muerte y sufrimiento	(7,8,9,10,11)	<b>Ordinal:</b> 1 = Nunca. 2 = Alguna vez. 3 = Frecuentemente 4 = Muy frecuentemente		
			Preparación insuficiente	(12,13,14,15,16,17)			
			Falta de apoyo	(18,19,20)			
		<b>FACTOR SOCIAL</b>	Incertidumbre en el tratamiento	(21,22,23,24)	<b>Ordinal:</b> 1 = Nunca. 2 = Alguna vez. 3 = Frecuentemente 4 = Muy frecuentemente		
			Problemas con los médicos	(25,16,27,28,29)			
Problemas con otros miembros del equipo de enfermería	(30,31,32,33,34)						

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE (2)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INDICE	METODO	TECNICA
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Robbins (3), define al desempeño laboral como: "un conjunto de habilidades físicas y psicológicas que se necesitan para desarrollarse en un puesto de trabajo. Detalla que esta se ve favorecida cuando las habilidades y aptitudes de la persona corresponde idóneamente a su puesto; sin embargo, enfocarse únicamente en el puesto y no en las habilidades es llevarlos al fracaso, ya que el desempeño debe ir	PLANIFICACIÓN	Excelente nivel	I - II - II - IV - V	<u>NIVELES VALORATIVOS:</u> I = 8.75 p II = 7 p III = 5.25 p IV = 3.5 p V = 1.75 p	Cuantitativo, No experimental - Transversal. Hipotético - Deductivo.	Cuestionario Virtual
			Difícil planificar				
		RESPONSABILIDAD	Excelente responsabilidad	I - II - II - IV - V			
			Falla en el cumplimiento				
		INICIATIVA	Sabe asignar tareas	I - II - II - IV - V			
			Anomalías existentes				
		OPORTUNIDAD	Entrega sus trabajos	I - II - II - IV - V			
			Se observa tiempo perdido				
		CALIDAD DEL TRABAJO	Excelentes trabajos	I - II - II - IV - V			
			Frecuentemente incurre en errores				
		CONFIABILIDAD Y DISCRECIÓN	Sabe usar la información	I - II - II - IV - V			
			Indiscreto				
		RELACIONES INTERPERSONALES	Amabilidad con todos	I - II - II - IV - V			
Es habitualmente descortés							
CUMPLIMIENTO DE NORMAS	Cumple las normas	I - II - II - IV - V					
	No cumple las normas						
ASISTENCIA	INASISTENCIAS INJUSTIFICADAS	Número de faltas injustificadas en el periodo a evaluar.	<u>PUNTAJES:</u> Se restan 02 puntos por cada falta injustificada, cada trabajador inicia con 10 puntos como máximo.		Evaluación de desempeño y conducta laboral (profesionales)- MINSA.		

	enfocado en la búsqueda de la satisfacción laboral de ellos mismos” (p.201)						
		PUNTUALIDAD	TARDANZAS INJUSTIFICADAS	Puntuación de números de tardanzas en el periodo a valorar.	<u>PUNTAJES:</u> 0 t = 10 p 1-2 t = 09 p 3-4 t = 08 p 5-6 t = 07 p 7-8 t = 06 p 9-10 t = 05 p 10-11 t = 04 p 11-12 t = 03 p 13-14 t = 02 p 15 t = 01 p 16 a + = 00 p		

Fuente: Elaboración propia

## Instrumentos

### **ESCALA DE ESTRÉS DE LA ENFERMERA (NSS)**

Elaborado por: Gray-Toft & Anderson (1981)

Adaptado por: Preciado, Ambriz, Enríquez, & Hernández (2016)

**Nota : Test NSS - solo aplicado a profesionales de enfermería.**

Tengan usted un cordial saludo, estamos realizando el siguiente trabajo de investigación: “Estrés y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021”. Por lo cual solicito su colaboración para el presente cuestionario, que es de carácter anónimo y confidencial será empleado única y exclusivamente en esta investigación por lo que agradeceremos que su respuesta en forma veraz.

A continuación, se presentan diferentes preguntas las cuales debe marcar con un aspa (x) la respuesta que crea correcta para usted.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 1 = Nunca.
- 2 = Alguna vez.
- 3 = Frecuentemente
- 4 = Muy frecuentemente

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS			
	1	2	3	4
1. No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
2. Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal				
3. Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería				
4. No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				
5. No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.				
6. Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				
7. Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
8. Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.				
9. La muerte de un paciente.				
10. Muerte de un paciente con quien he llegado a tener una relación estrecha.				
11. Ver a un paciente sufrir.				
12. Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
13. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.				
14. No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.				

15. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.				
16. No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
17. No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.				
18. Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.				
19.No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes. (Ej. Pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)				
20. Personal y turno imprevisible.				
21. Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
22. Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
23. Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
24. Tomar una decisión sobre un paciente cuando el medico no está disponible.				
25. Recibir críticas de un médico.				
26. Problemas con uno o varios médicos.				
27. El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.				
28. El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.				
29. El médico no está presente en una urgencia médica.				
30. Problemas con un supervisor.				
31. No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio.				
32. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios.				
33. Recibir críticas de un supervisor.				
34. Dificultad para trabajar con uno varios compañeros del servicio.				

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL (PROFESIONALES)

Elaborado por: Ministerio de Salud (2008)

Tengan usted un cordial saludo, estamos realizando el siguiente trabajo de investigación: “Estrés y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia Covid-19, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021”. Por lo cual solicito su colaboración para el presente cuestionario, que es de carácter anónimo y confidencial será empleado única y exclusivamente en esta investigación por lo que agradeceremos que su respuesta en forma veraz.

A continuación, se presentan una lista de cotejos, el cual debe ser rellenado y cotejado por el personal responsable, de acuerdo a los cumplimientos y desempeños del profesional de salud:

Factores únicos	Niveles valorativos				
	I	II	III	IV	V
PLANIFICACIÓN	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos. <input type="text"/>	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos. <input type="text"/>	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterios. <input type="text"/>	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos. <input type="text"/>	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados. <input type="text"/>
RESPONSABILIDAD	Aporta con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña. <input type="text"/>	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales. <input type="text"/>	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas <input type="text"/>	Ocasionalmente asume funciones encomendada <input type="text"/>	Falla en el cumplimiento de objetivos trazados <input type="text"/>

<p style="text-align: center;"><b>INICIATIVA</b></p>	<p>Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros</p> <input type="text"/>	<p>Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales</p> <input type="text"/>	<p>Se apeg a la rutina, a veces logra objetivos</p> <input type="text"/>	<p>Carece de iniciativa necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos</p> <input type="text"/>	<p>Por lo general se apeg a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes</p> <input type="text"/>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDAD</b></p>	<p>Entrega sus trabajos en el plazo establecido o antes de lo fijado</p> <input type="text"/>	<p>Cumple con los plazos de ejecución de los trabajos en la fecha solicitada</p> <input type="text"/>	<p>Ejecuta sus trabajos en el plazo establecido, no obstante, ocupa su tiempo.</p> <input type="text"/>	<p>No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido</p> <input type="text"/>	<p>No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.</p> <input type="text"/>
<p style="text-align: center;"><b>CALIDAD DE TRABAJO</b></p>	<p>Realiza excelentes trabajos, excepcionalmente comete errores</p> <input type="text"/>	<p>Generalmente realiza buenos trabajos, con mínimo error, las supervisiones son de rutina</p> <input type="text"/>	<p>Calidad de trabajo es solo promedio, algunas veces comete errores no muy significativos.</p> <input type="text"/>	<p>Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente</p> <input type="text"/>	<p>Frecuentemente incurre en errores apreciativos</p> <input type="text"/>
<p style="text-align: center;"><b>CONFIABILIDAD Y DISCRECIÓN</b></p>	<p>Sabe usar las informaciones con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros</p> <input type="text"/>	<p>En general es prudente y guarda la información de la institución, y compañeros de trabajo como confidencial</p> <input type="text"/>	<p>Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflicto</p> <input type="text"/>	<p>No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, comete indiscreciones involuntarias</p> <input type="text"/>	<p>Indiscreto nada confiable</p> <input type="text"/>
<p style="text-align: center;"><b>RELACIONES INTERPERSONALES</b></p>	<p>Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación permitiendo un</p> <input type="text"/>	<p>Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento</p> <input type="text"/>	<p>No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia</p> <input type="text"/>	<p>Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo</p> <input type="text"/>	<p>Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente</p> <input type="text"/>

	ambiente de franqueza serenidad, y respeto <input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS</b>	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución <input type="text"/>	Casi siempre cumple con las normas de la Institución <input type="text"/>	Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas <input type="text"/>	A veces no muestra respeto a las normas de la Institución <input type="text"/>	No cumple las normas <input type="text"/>
ASISTENCIA	Número de faltas injustificadas en el periodo a evaluar.	Se restan 02 puntos por cada falta injustificada, cada trabajador inicia con 10 puntos como máximo.			
PUNTUALIDAD	Puntuación de números de tardanzas en el periodo a valuar.	<u>PUNTAJES:</u> 0 t = 10 p 1-2 t = 09 p 3-4 t = 08 p 5-6 t = 07 p 7-8 t = 06 p 9-10 t = 05 p 10-11 t = 04 p 11-12 t = 03 p 13-14 t = 02 p 15 t = 01 p 16 a + = 00 p			

## Fiabilidad para la los Instrumentos de Medición

### ESCALA DE ESTRÉS DE LA ENFERMERA (NSS)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	34

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
1. No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.	95,74	1294,008	,971	,991
2. Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal	95,62	1284,524	,973	,991
3. Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería	95,76	1358,672	,061	,993
4. No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.	95,59	1278,882	,898	,991
5. No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.	96,17	1270,527	,928	,991
6. Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.	95,76	1290,504	,920	,991
7. Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.	95,97	1241,881	,947	,991
8. Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.	95,64	1286,702	,947	,991
9. La muerte de un paciente.	95,43	1270,886	,951	,991
10. Muerte de un paciente con quien he llegado a tener una relación estrecha.	95,95	1239,208	,960	,991
11. Ver a un paciente sufrir.	95,32	1319,311	,816	,991
12. Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.	96,06	1313,686	,799	,991
13. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.	96,18	1261,496	,975	,991
14. No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.	96,08	1316,104	,819	,991
15. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.	95,30	1257,926	,979	,991
16. No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.	95,76	1291,529	,966	,991

17. No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.	95,74	1290,344	,973	,991
18. Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.	96,45	1279,527	,921	,991
19.No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes. (Ej. Pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)	95,77	1292,164	,916	,991
20. Personal y turno imprevisible.	95,80	1235,825	,963	,991
21. Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.	95,38	1326,051	,726	,992
22. Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.	96,07	1314,701	,811	,991
23. Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.	95,75	1238,256	,952	,991
24. Tomar una decisión sobre un paciente cuando el medico no está disponible.	95,68	1287,176	,972	,991
25. Recibir críticas de un médico.	95,77	1284,785	,945	,991
26. Problemas con uno o varios médicos.	95,73	1289,693	,940	,991
27. El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.	95,43	1266,567	,932	,991
28. El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.	96,13	1261,119	,944	,991
29. El médico no está presente en una urgencia médica.	95,77	1291,979	,964	,991
30. Problemas con un supervisor.	95,58	1340,581	,425	,992
31. No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio.	95,47	1273,545	,927	,991
32. Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios.	96,10	1247,217	,982	,991
33. Recibir críticas de un supervisor.	95,66	1287,790	,975	,991
34. Dificultad para trabajar con uno varios compañeros del servicio.	95,69	1290,131	,999	,991

**EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL**  
**(PROFESIONALES)**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	10

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
PLANIFICACIÓN	51,3938	476,159	,994	,982
RESPONSABILIDAD	51,1896	534,978	,921	,983
INICIATIVA	50,6500	511,924	,966	,982
OPORTUNIDAD	52,1958	521,517	,977	,981
CALIDAD DEL TRABAJO	51,5688	481,335	,972	,982
CONFIABILIDAD Y DISCRECIÓN	52,2396	519,399	,983	,981
RELACIONES INTERPERSONALES	50,8833	585,151	,798	,989
CUMPLIMIENTO DE NORMAS	50,7667	511,904	,968	,982
ASISTENCIA	49,9792	521,922	,928	,983
PUNTUALIDAD	49,8458	522,709	,890	,984



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda											
Etiqueta											
Nom...	Tipo	A...	Valores	Perdidos	Alineación	Medida	Rol				
1	Numérico	8 0	1. No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares d...	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
2	Numérico	8 0	2. Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
3	Numérico	8 0	3. Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
4	Numérico	8 0	4. No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
5	Numérico	8 0	5. No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
6	Numérico	8 0	6. Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
7	Numérico	8 0	7. Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
8	Numérico	8 0	8. Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
9	Numérico	8 0	9. La muerte de un paciente.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
10	Numérico	8 0	10. Muerte de un paciente con quien he llegado a tener una relación estrecha.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
11	Numérico	8 0	11. Ver a un paciente sufrir.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
12	Numérico	8 0	12. Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
13	Numérico	8 0	13. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
14	Numérico	8 0	14. No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
15	Numérico	8 0	15. Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
16	Numérico	8 0	16. No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
17	Numérico	8 0	17. No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
18	Numérico	8 0	18. Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
19	Numérico	8 0	19. No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes. (...)	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
20	Numérico	8 0	20. Personal y turno imprevisible.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
21	Numérico	8 0	21. Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
22	Numérico	8 0	22. Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
23	Numérico	8 0	23. Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
24	Numérico	8 0	24. Tomar una decisión sobre un paciente cuando el medico no está disponible.	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			
25	Numérico	8 0	25. ...	Ninguno	Ninguno 3	Derecha	Ordinal	Entrada			

Vista de datos **Vista de variables**