

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**UNS**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DEL SANTA

---

**Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería de un  
hospital público de Nuevo Chimbote, 2024.**

---

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ENFERMERÍA**

**Autora:**

**Bach. Enf. Alvinco Aponte, Roxana Lucila**  
<https://orcid.org/0009-0003-2373-738X>

**Bach. Enf. Morales Camargo, Nayarit Marilú**  
<https://orcid.org/0009-0002-8243-6213>

**Asesora:**

**Dra. Melgarejo Valverde, Esperanza Doraliza**  
**DNI N° 32824900**  
<https://orcid.org/0000-0002-2710-0293>

**NUEVO CHIMBOTE – PERÚ**

**2024-07-25**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**UNS**

**UNIVERSIDAD  
NACIONAL DEL SANTA**

**Revisado y V.º B.º de:**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'E. Valverde', is positioned above a horizontal line.

**Dra. Melgarejo Valverde, Esperanza Doraliza**

**ASESORA**

**DNI 32824900**

**<https://orcid.org/0000-0002-2710-0293>**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**UNS**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DEL SANTA

**JURADO EVALUADOR:**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Juan Miguel Ponce Loza', is written over a horizontal line.

**Dr. Ponce Loza, Juan Miguel PhD. PD.**  
**DNI 32739375**  
**ORCID 0000-0001-9690-4693**  
**PRESIDENTE**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Inés Concepción Rosas Guzmán', is written over a horizontal line.

**Dra. Rosas Guzmán, Inés Concepción**  
**DNI 17867221**  
**ORCID 0000-0002-3543-1279**  
**SECRETARIA**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Esperanza Doraliza Melgarejo Valverde', is written over a horizontal line.

**Dra. Melgarejo Valverde, Esperanza Doraliza**  
**DNI 32824900**  
**ORCID 0000-0002-2710-0293**  
**INTEGRANTE**

## ACTA DE CALIFICACIÓN DE LA SUTENTACIÓN DE LA TESIS

En el Distrito de Nuevo Chimbote, en la Universidad Nacional de Santa, en el aula multimedia de la EPE, siendo las 12 horas del día 25 julio 2024, dando cumplimiento a la Resolución N° 233-2024-UNS-CFC, se reunió el Jurado Evaluador presidido por Dr. Juan Miguel Ponce Loza, teniendo como miembros a Dra. Inés Rosas Guzmán (secretario) (a), y Dra. Esperanza Melgarejo Valverde (Integrante), para la sustentación de tesis a fin de optar el título de licenciada de enfermería, realizado por el, (la), (los) tesista (as) Bach. Roxana Lucila Alvinco Aponte Bach. Nayarit Marilú Morales Camargo, quien (es) sustentó (aron) la tesis intitulada: "Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2024".

Terminada la sustentación, el (la), (los) tesista (as)s respondió (ieron) a las preguntas formuladas por los miembros del jurado.

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación del mismo y con las sugerencias pertinentes, declara la sustentación como excelente asignándole un calificativo de 20 puntos, según artículo 112° del Reglamento General de Grados y Títulos vigente (Resolución N° 337-2024-CU.-R-UNS)

Siendo las 14 horas del mismo día se dio por terminado el acto de sustentación firmando los miembros del Jurado en señal de conformidad

  
Nombre: Dr. Juan Miguel Ponce Loza  
Presidente

  
Nombre: Dra. Inés Rosas Guzmán  
Secretario

  
Nombre: Dra. Esperanza Melgarejo Valverde  
Integrante

Distribución: Integrantes J.E ( ), tesistas ( ) y archivo (02).





## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Nayarit Morales Camargo
Título del ejercicio:	Revisión ITI 2024
Título de la entrega:	Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería d...
Nombre del archivo:	I_enfermeria_servicio_emergencia_un_hospital_Alvinco_Mora...
Tamaño del archivo:	986.85K
Total páginas:	57
Total de palabras:	10,300
Total de caracteres:	57,485
Fecha de entrega:	02-nov.-2024 03:20a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2505729561



# Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería de un hospital público de Nuevo Chimbote, 2024

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uns.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unasam.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por ser mis guías y fortaleza durante la etapa de mi vida, anhelo se sientan orgullosos de mí. Gracias padres.

A mi familia por estar siempre a mi lado y docentes, por ser los principales cimientos en mi vida profesional.

A mi esposo e hijos, por apoyarme en todo momento y ser la motivación de superación personal como también profesional.

A Dios, por ser mi guía espiritual, y estar agradecida por bendecirme en concluir mi carrera profesional, ser mi luz de los momentos adversos.

**Nayarit**

## DEDICATORIA

A Dios, por brindarme la vida y cuidarme en todo este tiempo, en mi formación profesional y darme sabiduría, fortaleza para alcanzar mis objetivos.

A mi madre por ser mi mejor amiga, motivarme a luchar por mis metas y sueños, por darme su apoyo incondicional en mis proyectos.

A mi padre, por darme su amor, por su continuo esfuerzo y cuidarme; por ser mi primer guía para descubrir mi vocación.

A mis hermanos por motivarme, por enseñarme a no rendirme, por su cariño y comprensión, y darme la oportunidad de seguir mis estudios, en ausencia de mi padre.

**Roxana**



## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer principalmente a Dios, por permitirnos seguir en este mundo y bendecirnos con todo lo bueno y haber disfrutado de la etapa más grandiosa de la vida universitaria, y pronto como profesionales de la salud.

A nuestra institución, alma mater la “Universidad Nacional del Santa”, principalmente a los docentes de la Escuela Profesional de Enfermería por brindarnos sus conocimientos, enseñanzas y experiencias durante nuestro camino hacia la formación profesional en enfermería.

De manera especial, a la persona que estuvo guiando y apoyando desde un inicio con su sabiduría, liderazgo y experiencia; nuestra asesora Dra. Melgarejo Valverde, Esperanza Doraliza.

Al personal de salud de Enfermería que nos apoyaron de manera incondicional y voluntaria, siendo pieza importante para la ejecución de la investigación.

**Nayarit y Roxana**

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b> .....	xiii
<b>RESUMEN</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	13
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	18
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	29
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	35
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	44
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	45
<b>VII. ANEXOS</b> .....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1</b>	
Desempeño del profesional de enfermería en el servicio de emergencia, hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024	35
<b>Tabla 2</b>	
Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia, hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024	37
<b>Tabla 3</b>	
Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el servicio de emergencia, hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 1</b>	
Desempeño del profesional de enfermería en el servicio de emergencia, hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024	36
<b>Figura 2</b>	
Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia, hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024	38
<b>Figura 3</b>	
Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el servicio de emergencia, hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024	40

## ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
<b>ANEXO 1</b>	
Consentimiento informado	53
<b>ANEXO 2</b>	
Cuestionario de “THE NURSING STRESS SCALE”	54
<b>ANEXO 3</b>	
Cuestionario sobre desempeño del profesional de enfermería	56

## RESUMEN

El trabajo de investigación fue de tipo descriptivo, corte transversal, correlacional y de diseño no experimental con el objetivo de conocer la relación entre estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024. La muestra estuvo conformada por 30 profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital antes mencionado. En la recolección de los datos se utilizó como técnica la entrevista con los instrumentos cuestionario sobre el estrés laboral “The Nursing stress scale” y del cuestionario de desempeño profesional; y el análisis estadístico se realizó mediante la prueba estadística Chi Cuadrado con valor de significancia  $p < 0,05$  y, medida de razón (OR). Obteniendo las siguientes conclusiones: en el servicio de emergencia, 76.7% del profesional de enfermería presenta alto desempeño profesional; 66,7% presenta bajo estrés laboral. No existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024. Asimismo, el tener alto estrés no se constituye en riesgo para el menor desempeño profesional de enfermería (OR=1).

**Palabras clave:** Desempeño profesional, Profesional de Enfermería, Estrés laboral.

## ABSTRACT

The research work was descriptive, cross-sectional, correlational and non-experimental design with the aim of knowing the relationship between work stress and the performance of the nursing professional of the emergency service of the Eleazar Guzmán Barrón hospital in Nuevo Chimbote, 2024. The sample consisted of 30 nursing professionals from the emergency department of the aforementioned hospital. The data collection technique used was the interview with the instruments “The Nursing stress scale” and the professional performance questionnaire; and the statistical analysis was performed using the Chi-square statistical test with a significance value of  $p < 0.05$  and the ratio measure (OR).

The following conclusions were obtained: in the emergency department, 76.7% of the nursing professionals presented high professional performance; 66.7% presented low work stress. The higher percentage (%) of nursing professionals who present high stress and low stress have higher job performance. Likewise, having high stress does not constitute a risk for lower nursing professional performance (OR=1).

**Keywords:** Professional performance, Nursing Professional, Work stress.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

“La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su informe Organización del Trabajo y el Estrés, menciona que el estrés afecta a cada persona de manera diferente, pero en general, ante la presión laboral, las personas pueden volverse cada vez más ansiosas e irritables, no se concentran, tienen dificultad para razonar y tomar decisiones adecuadas, cada vez le desagrada el trabajo. El estrés laboral puede ser el inicio al desequilibrio del funcionamiento óptimo de la organización y no obtener los logros esperados” (OMS, 2023).

“En el establecimiento de salud el profesional de enfermería está ligado con la eficacia y efectividad en la atención holística hacia los pacientes, esto puede ser influenciada por diversos factores como: carga de trabajo, el manejo de situaciones difíciles y traumáticas, la falta de recursos o apoyo, entre otros factores; ahí la importancia de evaluar el desempeño continuo del profesional, y de aquellos factores que predominan en ocasionar un desempeño deficiente. Existen múltiples factores como el estrés, sobrecarga laboral, deficiente relación interpersonal, emociones y sentimientos negativos, problemas familiares y con el personal de salud, estos y otros pueden ocasionar un bajo rendimiento laboral” (Mejía et al., 2020).

“Los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia brindan un cuidado integral y profesional a las personas que acuden en condiciones críticas, manteniendo la calidad de atención y asegurando evitar complicaciones o situaciones adversas” (Cieza,2024); así como también “el profesional de enfermería afronta situaciones estresantes en la atención a personas que llegan en estado crítico y cuadros complejos” (Loaiza, 2020).



“Ante el mundo, la profesión de enfermería ocupa el cuarto lugar con gran cantidad de estrés en el entorno laboral, ya que no es ajeno de la persona, abarcando el cuidado holístico del individuo, donde trabaja frecuentemente con los aspectos intenso del cuidado en la persona como es el miedo, ira, frustración y muerte” (Carrillo et al., 2020).

Por otro lado, “debido a la gran carga de trabajo, el personal de enfermería puede experimentar mayores niveles de estrés que otros profesionales sanitarios, ya que muchas de sus funciones no están relacionadas con su rol y tienen poco tiempo para completar todas las tareas. Esto puede ser reflejado en situaciones estresantes persistentes, lo dejarán agotado y susceptible a enfermedades físicas o mentales que afectan directamente el desempeño de las actividades personales y laborales” (Ramos et al., 2022).

Mientras, en Estados Unidos de América, Peck y Sonney, 2021, recalcó que “la profesión de enfermería es la más grande y con mayor confianza; existen aproximadamente 4 millones que forman parte de la Asociación Americana de Facultades de Enfermería, donde el profesional de enfermería es considerado como el rostro del cuidado de la salud pública en la población estadounidense”. Dando una comparativa con la realidad en Perú, siendo enfermería el grupo ocupacional más número del sector de la salud, ya que representa aproximadamente el 59% de los profesionales sanitarios (OMS,2020), “donde el 63% de profesionales de enfermería colegiados laboran, para 10 000 habitantes 15 profesionales de enfermería, estos datos indican un déficit en la nación que tiene 32 millones de habitantes, teniendo una realidad distinta” (Palacios, 2019).

“En México, el profesional de enfermería es susceptible a padecer estrés, esto debido a que está sujeta a un ambiente de mucha presión y cambios, tiene una

interacción muy cerca con el paciente y familiar; que origina distintos niveles de estrés debido a las demandas inherentes a su trabajo” (García et al., 2020).

“En el Perú, es muy lamentable que las instituciones de salud tengan un número limitado del personal de enfermería y no puedan atender a todos los pacientes que necesitan cuidados inmediatos. Como resultado, no cumplen las metas, no cumplen los deberes y funciones de cada profesional de enfermería, generando estrés, agotamiento y frustración; Como resultado se ve influenciado el desempeño del profesional no llegando a ser óptimo” (Matta y Matta, 2022).

“En el día a día el profesional de enfermería se enfrenta a muchos factores como presiones de la misma profesión, una de estas son las diversas actividades que realizan con respecto al cuidado del paciente, es una función muy compleja lo cual ocasiona mucho estrés, en el mundo y Perú se requiere profesionales de enfermería con una mucha vocación y preparación al servicio de los pacientes” (Meza et al., 2023).

“El profesional de enfermería, tiene como objetivo el cuidado holístico de las personas y está sometido a diversos factores estresantes, donde debe mantener un adecuado estado de salud físico y mental para brindar una atención de calidad a los pacientes, en los servicios hospitalarios donde laboran existe muchas veces una gran demanda de pacientes, ocasionando en el profesional una sobrecarga laboral, el profesional de enfermería toma decisiones importantes para lograr el bienestar del paciente, se debe contar con profesionales que desarrollen una atención óptima” (Lopera et al., 2021).

Así también, en el servicio de emergencia del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón se ha podido observar que muchas enfermeras referían que se sentían cansadas a pesar de dormir sus horas adecuadas, otras con dolor de cabeza, no

deseaban ir a trabajar, también se le observa con mal humor y solo deseaban irse del trabajo, están sometidas a estresores laborales propias de la profesión lo cual ocasiona desgaste en ellas, provocando una baja productividad y una deficiente atención a los pacientes.

Por lo antes mencionado, se realizó la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024?

## **1.2 OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Conocer la relación entre el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar el desempeño del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024.
2. Identificar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024.
3. Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024.

## **1.3 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

Existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

El desempeño del profesional de enfermería es fundamental para el funcionamiento del sistema sanitario, para ello el ambiente de trabajo debe ser saludable y seguro donde el estrés laboral sea manejado eficazmente.

El estudio tiene como propósito conocer el estrés laboral y su relación con el desempeño profesional de enfermería del hospital Eleazar Guzmán Barrón, cumpliendo con criterios científicos para el análisis de los resultados. La importancia sería para:

La ciencia tendría un aporte teórico porque los conceptos y teorías fueron extraídos de fuentes científicas y como fuente bibliográfica para estudiantes, docentes de enfermería y otros profesionales de salud.

La institución de salud permitiría saber la situación real del desempeño profesional de enfermería y plantear estrategias para garantizar un óptimo desempeño.

Para los usuarios tendrían una mejora en su atención, donde el profesional de enfermería logra un mejor desempeño, eficiente, logrando los objetivos trazados.

El profesional de enfermería permitiría reflexionar sobre situaciones estresantes para mantener un desempeño laboral óptimo en la calidad de cuidado hacia los pacientes.

La escuela profesional de enfermería aportaría una base de información con datos actualizados y confiables para la enseñanza de los profesionales de enfermería.

También busca motivar a otros investigadores a realizar estudios sobre el manejo del estrés laboral y/o desempeño del profesional de enfermería.

Es prescindible tener conocimiento sobre del desempeño optimo del profesional de enfermería en el servicio de emergencia, es importante para la atención y recuperación del paciente, debido a que la interacción enfermera (o) es diaria, por

ello es necesario que enfermería dentro del establecimiento tenga las herramientas necesarias, así como un óptimo ambiente laboral donde desarrollarse, de esta forma se logra minimizar los niveles de estrés.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES**

#### **En el ámbito internacional:**

En Chile, Molina et al. (2019) su estudio titulado “Estrés laboral del profesional de Enfermería en Unidades Críticas”, del total de la muestra, “37 profesionales de enfermería, el 70.3% de los encuestados presentaron estrés”.

En Granada, Cobos et al. (2021) en el estudio “Estrés laboral en Enfermería de Cuidados Críticos” obtuvieron como resultado “un alto porcentaje de enfermeras sufren síntomas de estrés, entre el 60% -70%. En otros casos dichos niveles de estrés llegan a producir incluso síntomas depresivos en las profesionales”.

En México, Cortez-González, Pantoja-Herrera, Cortes-Montelongo, Tello-García, y Nuncio-Domínguez, (2022) en su investigación “Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México”, “en una muestra de 115 profesionales de enfermería obtuvieron como los resultados que el 30,4% de los profesionales de enfermería tuvieron estrés de nivel leve, el 18,3% nivel medio y el 10,4% alto”.

En México, Salinas Hernández (2022). “Estrés laboral y calidad de vida en personal de enfermería por niveles de atención en Puebla”, “el estudio de alcance transversal, comparativo y correlacional, se realizó en personal de enfermería, los resultados indican que no existe relación significativa entre calidad de vida y estrés laboral ( $r = -.011$ ,  $p = .822$ ). sin embargo, se encontró que existe relación entre las dimensiones de estrés laboral y calidad de vida en las que el esfuerzo presenta una

relación negativa y significativa con las dimensiones de calidad de vida al igual que la dimensión compromiso excesivo ( $p < .05$ ); situación contraria con recompensa que correlacionó positivamente”.

**Ámbito nacional:**

En Lima, Campos Avellaneda, Gutiérrez Crespo, y Matzumura Kasano, (2019), “Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado”, cuyos “resultados de la evaluación de desempeño laboral, encontrándose que respecto a la autoevaluación del profesional 37,8% mostraron un desempeño moderado, 31,1% un desempeño bajo y 31,1% un desempeño alto. Respecto a la evaluación de desempeño por parte del par o colega 38,0% obtuvieron un desempeño moderado, 31,0% un desempeño bajo y 31,0% un desempeño alto. Mientras que la evaluación de desempeño realizada por el jefe inmediato evidenció que 58,6% presentaron un desempeño moderado, 20,7% un desempeño bajo y 20,7% un desempeño alto”.

En La Merced, Machacuay y Vera (2020) realizaron el estudio “Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de La Merced” en sus resultados obtuvieron “que el 76,7% estrés alto, el 23,3% bajo. Mientras, el 50,0% desempeño medio, el 26,7% bajo y el 23,3% alto. Se concluyó que el estrés laboral tiene relación con el desempeño del profesional de enfermería” (Machacuay y Vera, 2020).

En el Callao, Trujillo Ramirez y Quispe Arana (2021), “Estrés laboral en personal de enfermería del centro de salud Alberto Barton del Callao” “el estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño metodológico descriptivo y de corte transversal, cuya población estuvo constituida por 50 enfermeras que laboran en el Centro de Salud Alberto Barton. Obteniendo como resultados: En las dimensiones

despersonalización, agotamiento emocional y realización personal se encontró un nivel de estrés moderado con 52%, 30% y 20% respectivamente. Concluyendo que el personal de enfermería predominó el nivel de estrés severo, moderado y leve”.

En Ica, Becerra, Pereyra y Benabente (2021) en el estudio “Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia, hospital Santa María del Socorro” en sus “resultados el 55,3% estrés medio, el 29,8% bajo y el 14,95 alto. Mientras, el 44,7% regular desempeño, 38,3% bueno y el 17,0% deficiente. Se concluyó que existe relación entre el estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería”.

En Huaraz, Borja y Salas (2022) dentro de su investigación “Estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en contexto covid19 en servicio de emergencia, hospital Víctor Ramos Guardia”, observaron “del total de encuestados presentaron 75,0% estrés bajo, 19,4% medio y 5,6% alto. Mientras, 69,4% alto desempeño y 30,6% bajo. Concluyeron que el estrés laboral tiene relación con el desempeño profesional de enfermería” (Borja y Salas, 2022).

En Tumbes, Ramírez et al. (2022) su estudio titulado “Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del hospital Regional II-2-Tumbes” se encontró que “el 87,9% fue estrés medio, el 12,1% bajo. Mientras, el 87,9% regular desempeño, el 12,1% bajo. Se concluyó que si existe relación entre el estrés laboral y desempeño profesional” (Ramírez et al., 2022).

En Arequipa, Pumapillo (2022) realizó el estudio “Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería en el área de emergencia del hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa” dentro de los resultados “el 43,0% estrés bajo y medio y el 14,0% alto. Mientras, el 43,0% regular desempeño, el 41,0% bajo y el 16,0%

bueno. Se concluyó que el estrés laboral tiene relación con el desempeño de enfermería” (Pumapillo, 2022)

En Trujillo, Alarcón (2022) su estudio “Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería durante la post pandemia por COVID-19 en el servicio de emergencia del hospital Chepén, Trujillo” observo que “el 43,0% fue de estrés medio, el 25,0% bajo y el 19,0% alto y el 14,0% no estrés. Mientras, el 51,0% desempeño medio, el 33,0% bajo y el 16,0% alta. Se concluyó que el estrés laboral si tiene relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería”.

En Huaraz, Cochachin y Rasco (2023) su estudio titulado “Estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital II – EsSalud de Huaraz” arrojó en sus “resultados el 75,0% estrés alto y el 55,0% mal desempeño. Se concluyó que existe una relación negativa alta entre el estrés laboral y desempeño laboral del profesional de enfermería” (Cochachin y Rasco, 2023)

En Arequipa, Meza y Guillen (2023) su estudio titulado “Relación entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa” en los “resultados el 73,3% fue estrés medio, el 26,7% alto. Mientras, el 70,0% deficiente desempeño, el 20,0% eficiente y el 10,0% regular. Se concluyó que no presenta relación significativa entre el estrés laboral con el desempeño laboral del profesional de enfermería” (Meza y Guillen, 2023).

#### **Ámbito local:**

En Nuevo Chimbote, Briones y Manrique (2021) efectuaron un estudio “Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería de un establecimiento de salud del distrito de Nuevo Chimbote” “la mayoría de profesionales de enfermería presentan nivel de satisfacción laboral medio



equivalente al 40,1% y un nivel de síndrome de burnout medio que corresponde al 60%. Por último, se concluye que existe una concordancia estadística altamente significativa entre Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout ( $p=0.001$ ) e inversamente proporcional” Díaz y Verastegui (2022).

En Nuevo Chimbote, Díaz y Verastegui (2022) su estudio titulado “Síndrome de burnout y desempeño laboral en profesionales de enfermería de un hospital público de Nuevo Chimbote” los resultados fueron que “el 45,0% fue Síndrome de Burnout medio, el 32,5% aj y el 22,5% alto. Mientras, el 47,5% regular desempeño, el 42,5% eficiente, y el 10,0% deficiente. Concluyeron que si existe relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral” Díaz y Verastegui (2022).

En Nuevo Chimbote, Medina y Paredes (2023) realizaron un estudio “Estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería en un centro de Salud Mental comunitario”, obteniendo como resultado “que el 65.9% de profesionales de enfermería brinda un cuidado deficiente; el 34.1% de enfermeras tienen un nivel medio de estrés laboral y el 65.9% tiene un nivel alto de estrés. Concluyendo que existe una relación significativa entre estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería del centro de salud comunitaria” Medina y Paredes (2023).

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. BASE TEÓRICA**

Este estudio de investigación estuvo sustentado por el “Modelo de Adaptación” de Callista Roy; este modelo es una herramienta y se centra en las respuestas adaptativas de la persona a los cambios y situaciones de su entorno permitiendo la comprensión de la función del profesional de enfermería y sus intervenciones en contexto dinámicos (Alvarado et al., 2023).

Callista en su modelo describe un ciclo que está constituido por un proceso de adaptación y afrontamiento conformado por elementos de: entrada, procesamiento, salida, retroalimentación y entorno.

### **Entrada**

“Está constituido por factores que influyen en el individuo. Roy los llama estímulos, lo define como factores del entorno capaces de provocar una respuesta, esto puede llegar desde el entorno o desde el interior del individuo” (Godoy, 2023).

Para efectos de esta investigación se considera como estímulo al estrés, “siendo un estado de preocupación o tensión mental que es generado por una situación difícil, todos tenemos un cierto grado de estrés, debido a que es una respuesta natural ante una amenaza (estímulo de sobrevivencia) u otro estímulo” (OMS, 2023).

El estrés en el área laboral, es asociado al ámbito del trabajo que puede ser puntual o crónico, también se tiene que diferenciar en si es un tipo de estrés positivo, cuando se produce una respuesta adaptativa no perjudicial para la salud integral de la persona, o negativo, que es producto de un estrés constante, que se intensifica con el paso del tiempo generando alteraciones en la salud de la persona. (García, 2021).

El personal de enfermería es el grupo de mayor riesgo de padecer estrés, esto caracterizado por el trabajo (guardias, cubrir turno de colegas con licencia médica, etc.), competitividad (especialización, edad) y ligado con los problemas de salud, productividad (mayor demanda de pacientes, objetivos por alcanzar) y relación con los otros personales de salud. (García y Cusme, 2023).

## **Procesamiento**

“Callista Roy considera la adaptación como el proceso y resultado por lo que las personas, tienen la capacidad de pensar y sentir, como individuos o grupos, son conscientes y escogen integrar el ser humano con su entorno; no solo como un ser que se esfuerza en responder los estímulos del entorno con el fin de mantener su integridad” (Godoy, 2023).

Cada vez que el profesional de enfermería brinda una atención de salud, es basado en sus conocimientos e intervenciones; la enfermera reflexiona al respecto y establece metas enfocadas en mejorar dicha atención, es en esos momentos donde el profesional de enfermería tiene presente su experiencia laboral, que sirve como estímulo, generando diversas actividades donde será notorio su desempeño, demostrando sus habilidades, entrenamiento y conocimiento (Carrillo et al., 2013).

El nivel de adaptación del profesional de enfermería puede cambiar constantemente y esta influenciada por diferentes estímulos con los que puede reaccionar de manera distinta. Se puede concluir, que la adaptación se produce cuando la persona responde de forma positiva a los cambios que se producen en su entorno (Godoy, 2023)

En la investigación está representado por el profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón con cumplimiento de sus funciones, toda su experiencia, logro metas y que finalmente se ve reflejado cuando se logre los objetivos institucionales (Godoy, 2023).

## **Salida**

Son las respuestas de adaptación del ser humano ante la presencia de situaciones estresantes. En el estudio se expresa a través del desempeño profesional.

“El desempeño es considerado el conjunto de comportamientos, habilidades cognitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permite a la persona realizar una acción concreta, que conlleva al éxito de su trabajo” (Flores et al., 2021).

Uno de los objetivos específicos de estudio es identificar el desempeño profesional de enfermería; que es el comportamiento de la persona que labora reflejando sus deberes y obligaciones inherentes en su área de trabajo.

“El profesional de enfermería si logra su adaptación permite emitir respuestas viéndose reflejado en un mayor o menor desempeño profesional” (Naranjo et al., 2018).

“El desempeño profesional es susceptible a mejorar mediante supervisión objetiva e imparcial, para que los profesionales de enfermería obtengan un mayor desempeño necesitan contar con recompensa, motivación, reconocimiento, etc. por su trabajo (Urrestra,2015), el profesional al no contar con todo lo mencionado anteriormente genera estrés laboral, propiciando un menor desempeño profesional, reflejado en la disminución de la productividad de su trabajo” (Quintana,2019).

## **Retroalimentación**

Es el retorno de información en cualquier de los elementos de tal forma permita fortalecer o superar las conductas de adaptación.

“El profesional de enfermería al brindar una atención de salud en el servicio de emergencia, es en esos momentos tiene presente sus antecedentes laborales, que sirve como estímulo, generando diversas actividades demostrando un mejor desempeño que se verá reflejado en la atención del paciente, demostrando sus conocimientos, destrezas y entrenamiento” (Carrillo et al., 2013).

### **Entorno**

“De acuerdo con el análisis de Roy propone que el entorno abarca todas las situaciones, circunstancias y condiciones que rodean a las personas teniendo un impacto en su evolución y su conducta, tratándose como sistemas adaptables” (Roy, 1984, citado en Raile, 2015).

“Según Roy las personas coexisten con su entorno físico y social, compartiendo un destino con el universo y son responsables de mutuas transformaciones” (Godoy,2023). Considerando que el entorno es cambiante y estimula a la persona a reaccionar de forma diferente para adaptarse ante factores externos o internos; que pueden ser insignificante o relevantes, negativos o positivos; este cambio también requiere un aumento de energía por parte del profesional de enfermería para conseguir adaptarse a una nuestra situación.

Por tal motivo en esta investigación, el ambiente está conformado por el entorno crucial, dinámico como lo fue el servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón.

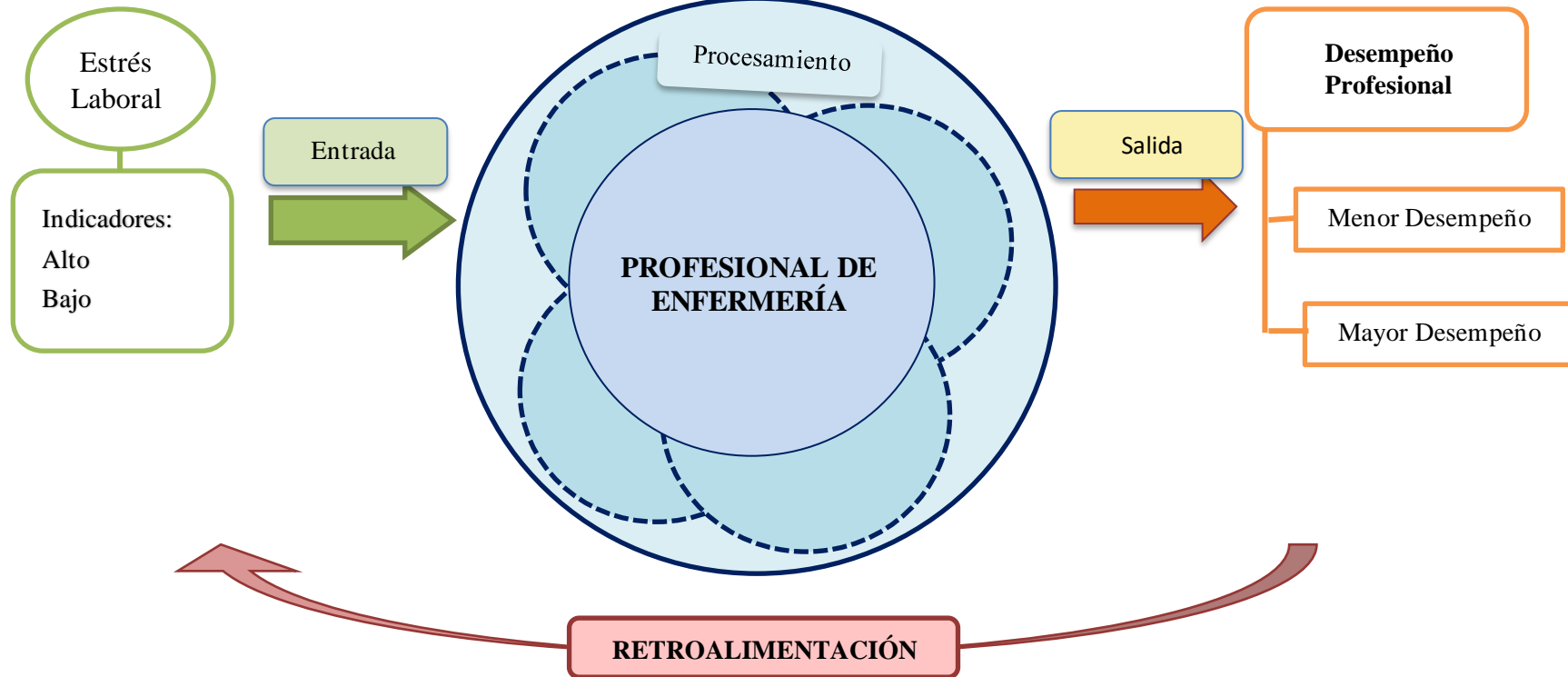
### 2.2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Estrés laboral:** “Es la respuesta física y emocional que experimenta una persona cuando las demandas del trabajo superan sus habilidades, recursos o necesidades” (Ramos et al., 2022).

**Profesional de Enfermería:** “es la persona capacitada y con licencia para realizar la profesión del cuidado, siendo parte de un equipo multidisciplinario, tiene un rol en la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, que cumple funciones asistencial, administrativa, educativa y de investigación” (Quintana et al., 2019).

**Desempeño profesional:** “es la calidad del trabajo que cada persona pone en el ejercicio de sus actividades diarias durante un período de tiempo. Es un término de recursos humanos utilizado para entender cómo una persona cumple su rol” (Meza y Guillen, 2023).

**Servicio de emergencia de un hospital público de Nuevo Chimbote**



**ESQUEMA DE LA TEORÍA DE CALLISTA ROY ADAPTADA A LA INVESTIGACIÓN**

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

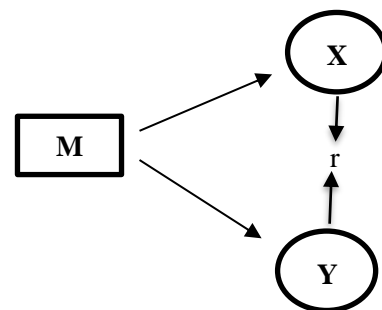
“Se realizó con orientación cuantitativa, el cual es determinado a raíz de un proceso deductivo, teniendo en cuenta la valoración numérica y el proceso estadístico, permitiendo la evaluación de las hipótesis” (Hernández et al., 2014).

#### 3.2 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

“Es hipotético-deductivo, ya que se formuló al inicio de la investigación la hipótesis, para corroborar si son correctas o incorrectas. Cuando se usa un método deductivo, se requiere cumplir con las ciertas etapas; primero deducir la hipótesis, hipótesis que determinen relación entre las variables, probar las hipótesis mediante el método la cuantificación, examinación del resultado para la aprobación o no de la teoría mediante comparación con otras investigaciones” (Rodríguez y Pérez, 2017).

#### 3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

“No experimental, de esta manera no hubo manipulación de variables y permitió examinar las variables sin modificación, sin alterar su naturaleza para el análisis; y, de corte transversal y de nivel correlacional” (Hernández et al., 2018). Su esquema es el siguiente:



**Donde:**

M: Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia

X: Desempeño profesional

Y: Estrés laboral

r: relación entre ambas variables



### **3.4 POBLACIÓN MUESTRAL**

La población muestral fue de 30 profesionales de enfermería con vínculo laboral en el hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote.

#### **Unidad de análisis**

Profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital antes indicado

#### **Marco muestral**

Registro del profesional de enfermería que trabajaron en el servicio y hospital antes mencionados al momento del recojo de los datos.

#### **Criterios de inclusión**

- Profesionales de enfermería que trabajan por lo menos 3 meses en forma continua en el servicio de emergencia.
- Profesionales de enfermería que deseen participar voluntariamente en el estudio

### **3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO**

#### **Variable 1: Desempeño profesional**

Definición conceptual:

“Calidad del trabajo que cada persona pone en el desempeño de sus actividades diarias durante un período de tiempo. Es un término de recursos humanos utilizado para entender cómo una persona cumple su rol profesional” (Meza y Guillen, 2023).

Definición operacional: se midió por medio de la escala ordinal.

Menor desempeño: 20 - 59

Mayor desempeño: 60 - 100

## **Variable 2: Estrés laboral**

Definición conceptual:

“Es la respuesta física y emocional que experimenta una persona cuando las demandas del trabajo superan sus habilidades, recursos o necesidades. Esto puede manifestarse de diversas formas, como ansiedad, frustración, agotamiento físico o mental, y puede tener efectos negativos tanto en el bienestar personal como en el rendimiento laboral” (Ramos et al., 2022).

Definición operacional: Se midió por medio de la escala ordinal.

Estrés laboral alto: 52 - 102

Estrés laboral bajo: 00 - 51

### **3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se utilizó como técnica la encuesta, aplicando los siguientes instrumentos:

#### **a. Cuestionario sobre el estrés laboral (Anexo 2)**

Se utilizó el Cuestionario de “The Nursing Stress Scale” (NSS) elaborado por Escala elaborada por Gray y Anderson (1981) validada en la versión castellana por Más y Escribá (1998) tiene 34 ítems distribuido en 3 dimensiones, donde las respuestas son de opciones tipo Likert de 4 niveles: Nunca: 0, A veces: 1, Frecuentemente: 2, Muy frecuente: 3.

#### **b. Cuestionario sobre el desempeño profesional (Anexo 3)**

Se utilizó el instrumento de la evaluación del desempeño profesional de enfermería elaborado por Diaz y Verastegui (2021), constó de 20 ítems distribuido en 6 dimensiones donde las respuestas son de opciones Likert de 5 niveles: Nunca: 1, A veces: 2, Frecuentemente: 3, Muy frecuente: 4, Siempre: 5.

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

El instrumento que midió el estrés laboral denominado Cuestionario de “The Nursing Stress Scale” (NSS) fue elaborado por Pamela Gray-Toft y James G. Anderson (1981) y validada por Más y Escribá (1998) obteniendo un valor 0.91 de confiabilidad. El cuestionario de desempeño laboral elaborado y validado por Gutiérrez (2018) y aplicado en la tesis de Diaz y Verastegui “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en profesionales de enfermería de un hospital público. Nuevo Chimbote, 2021”, obteniendo un valor de 0,758 de confiabilidad.

La Validez y Confiabilidad de los instrumentos calculada por las tesis es:

Cuestionarios según Variables	Validez Item-Inter-Item (r)	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Estrés laboral	0.20	0,72	15
Desempeño profesional	0.42	0,83	15

### **3.7 TÉCNICA DE ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Los hallazgos se procesaron mediante el programa estadístico SPSS 27.0, para su categorización, ordenamiento y cifrar los resultados. Los resultados fueron procesados en tablas y figuras uni y bidimensional, precisando el resultado absoluto y relativo de la investigación.

Para la investigación se aplicó la estadística descriptiva, la misma que mostró las frecuencias de los niveles alcanzados en cada variable; del mismo modo se llevó a cabo el análisis inferencial, con el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman, el mismo que permitió analizar la existencia de la relación de las

variables planteadas; la prueba de Chi Cuadrado donde el valor de significancia es  $p < 0,05$  y, prueba de riesgo (OR).

### **3.8 ASPECTOS ÉTICOS**

Se dio cumplimiento a los principios éticos, normados por el Código de Ética de la Universidad Nacional del Santa (UNS, (2017)).

- “Autonomía: Definido como la capacidad que tienen las personas de tomar decisiones, en la investigación, se respetará la decisión voluntaria”. (Anexo 1)
- “Anonimato y confidencialidad: Privacidad de la identificación de la persona, garantizar que la información es accesible solamente para aquellos autorizados a tener acceso”.
- “Beneficencia y no maleficencia: Este principio se refiere a la búsqueda del bien o beneficencia como investigadoras de no hacer daño ni discriminar a ninguna persona. En el presente estudio de investigación se tomó en cuenta la discreción en los datos personales y la privacidad de los profesionales de enfermería”.
- “Principio de respeto de la dignidad humana: comprende el derecho del sujeto a la autodeterminación, lo cual significa que se respetara la decisión de los profesionales de enfermería serán objetos en la investigación”.
- “Justicia: Este principio se sustenta en la obligación ética de dar a cada una de las personas lo que verdaderamente necesita o corresponde. Incluye a los participantes han tenido derecho a un trato justo y equitativo antes, durante y después de su participación en el estudio”.
- “Integridad científica: Se entiende por integridad científica a la acción honesta y veraz en el uso y conservación de los datos que sirven de base a la investigación, así como en el análisis y comunicación de sus resultados”.

- “Responsabilidad: Es deber y responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes y para la sociedad en general”.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

##### 4.1 RESULTADOS

Tabla 1:

*Desempeño del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital*

*Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024.*

Desempeño del profesional de enfermería	N	%
Menor desempeño	7	23.3
Mayor desempeño	23	76.7
Total	30	100.0

FUENTE: base de datos del instrumento de recolección de datos

	Estadísticos descriptivos				Desv. Desviación
	N	Mínimo	Máximo	Media	
Cuestionario desempeño	30	54	97	80,33	10,678
N válido (por lista)	30				

*Desempeño del profesional de enfermería del servicio de emergencia*

■ Menor desempeño      ■ Mayor desempeño

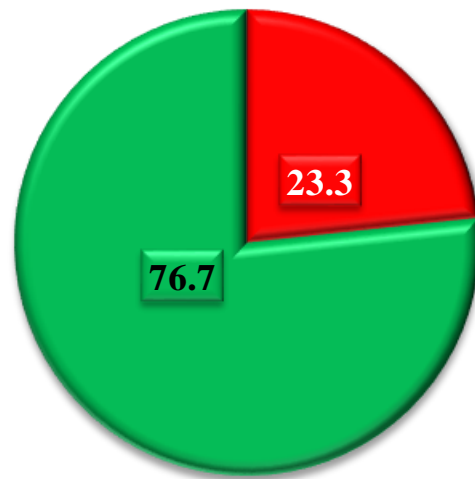


Figura 1:

*Desempeño del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024*

Tabla 2:

*Estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024.*

Estrés laboral del profesional de enfermería	N	%
Alto estrés	10	33.3
Bajo estrés	20	66.7
Total	30	100.0

FUENTE: base de datos del instrumento de recolección de datos

**Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Cuestionario de Estrés	30	17	51	32,67	6,299
N válido (por lista)	30				



*Estrés Laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia*

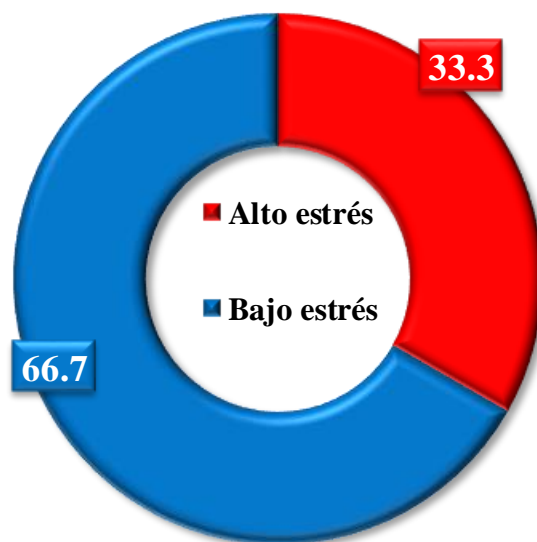


Figura 2:

*Estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024.*

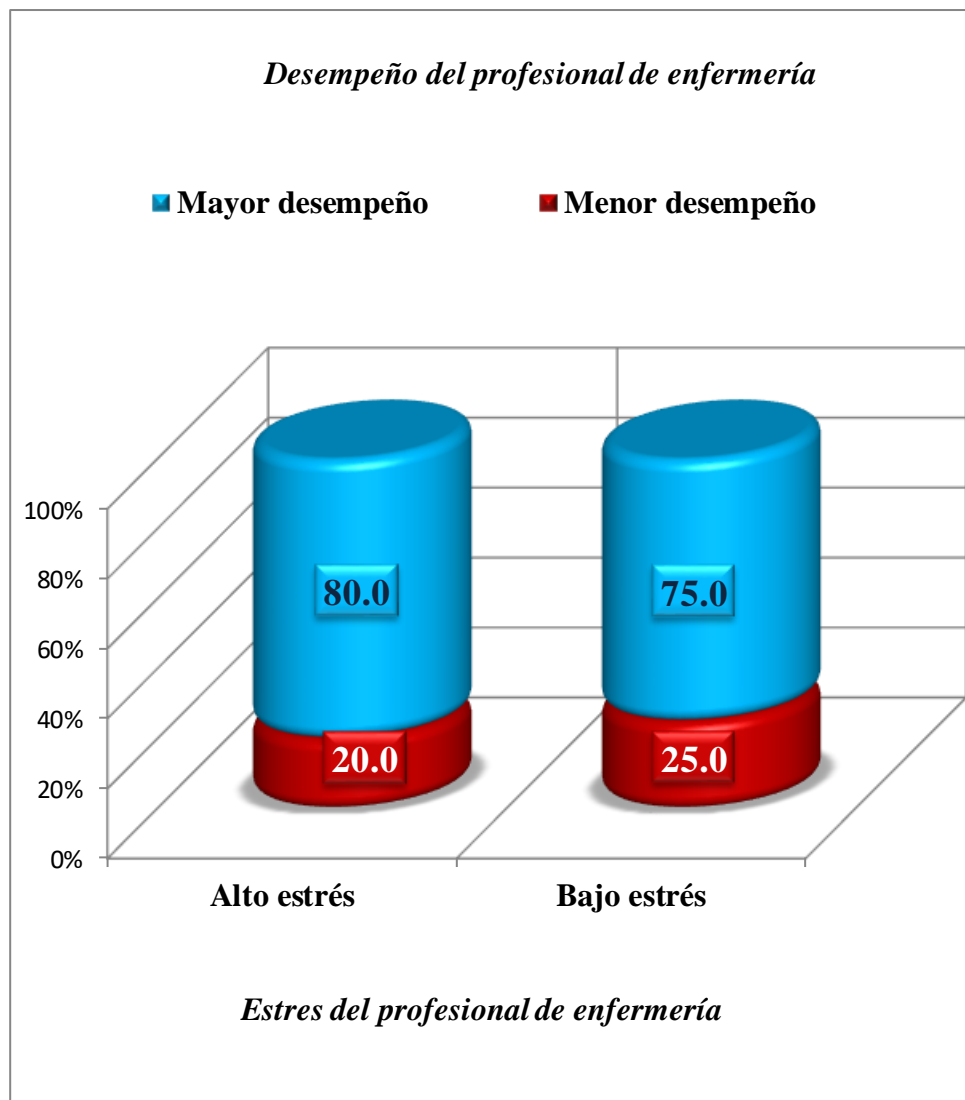
Tabla 3:

*Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024.*

Estrés laboral del profesional de enfermería	Desempeño del profesional de enfermería				Total	
	Menor desempeño		Mayor desempeño			
	N	%	N	%	N	%
Alto estrés	2	20.0	8	80.0	10	100.0
Bajo estrés	5	25.0	15	75.0	20	100.0
Total	7	23.3	23	76.7	30	100.0

$X^2 = 0,093$  gl=1 p = 0.760 No Significativo

OR = 1.0 Sin Riesgo



$X^2 = 0,093$  gl=1     $p = 0.760$  No Significativo  
 OR = 1.0    Sin Riesgo

Figura 3:

*Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024*

## 4.2 DISCUSIÓN

En la Tabla 1, sobre desempeño del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, se observó que la mayoría (76.7%) refiere mayor desempeño y la minoría (23.3%) menor desempeño. El promedio del puntaje obtenido del cuestionario desempeño laboral, fue de  $80,33 \pm 10,678$  puntos, el puntaje mínimo obtenido fue 54 y el máximo puntaje fue de 97, de 100 puntos.

Difiere del estudio de Meza y Guillen (2023), 70 % con desempeño deficiente; Cochachin y Rasco (2023), 55% desempeño malo; Ramírez et al. (2022), 87.9% Alarcón (2022) 51.0 % y Machacuay y Vera (2020) con 50.0%

Wu et al. (2019) refirieron que el desempeño laboral es el crecimiento de un trabajador dentro de su centro laboral durante sus actividades por un periodo determinado para cumplir con el objetivo impuesto por la institución. Por otro lado, Kriigsheld et al. (2022) argumenta que el desempeño dentro del centro de trabajo se basa en la habilidad que tiene un trabajador para ejecutar sus actividades con eficacia y eficiencia.

Es así, que “el desempeño es considerado como la disposición del personal para cumplir con las actividades o funciones en el centro de trabajo, para una previa designación en el cargo, se debe contar con un perfil de puesto, donde cumpla con las competencias, destrezas y habilidades, las cuales contribuirán en el objetivo de la empresa. Por eso, es importante la realización de una evaluación o medición sobre el desempeño del personal, donde se podrá reorientar el trabajo del empleado si es necesario que ayude con el objetivo de la empresa” (Meza et al., 2023).

En la Tabla 2, sobre estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, se observó, que la mayoría presenta bajo estrés (66.7%) y alto estrés el 33.3%. El promedio de puntaje obtenido del cuestionario de estrés fue de  $32.67 \pm 6.299$  puntos., el puntaje mínimo obtenido fue 17 y el máximo puntaje fue de 51 de 102 puntos.

Los resultados obtenidos presentan similitud con el estudio de Borja y Salas (2022) quienes encontraron 75,0% del profesional de enfermería con estrés laboral nivel bajo.

Difiere del estudio de Meza y Guillen (2023) y Ramírez et al. (2022), Machacuay y Vera (2020) y Cochachin y Rasco (2023) quienes observaron que el profesional de enfermería presentó estrés de nivel medio y alto (73,3% 87,9%, 76,7% y 75,0% respectivamente).

Es así, que el “estrés laboral se manifiesta como reacción del personal ante la exigencias y presiones dentro del entorno laboral las cuales se ajustan con su conocimiento y actitud, además se pone a prueba su capacidad en afrontar situaciones estresantes. El profesional de enfermería en el área clínica, constantemente está sometido a la presión debido al entorno, es considerada como una de las profesiones con mayor prevalencia de estrés y otras enfermedades mentales” (Aldazabal, 2020). “En el profesional de enfermería el estrés influye de manera clara y a la vez enmascara la eficacia de su labor ante el cuidado que se brinda a los pacientes, tiene consecuencias en su estado de salud, el padecimiento de niveles altos de estrés es una de las causas que se relaciona con inconformidad laboral, inasistencia, deshonestidad” (Cortez et al., 2021).

En la Tabla 3, sobre el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, se observó que la mayoría que presentan alto estrés y bajo estrés refieren presentan mayor desempeño del profesional de enfermería (80.0% y 75.0% respectivamente). Ante la prueba de Chi Cuadrado, el estrés laboral no tiene relación significativa con el desempeño profesional de enfermería ( $p=0.760$ ). Asimismo, el tener alto estrés no se constituye en riesgo para el menor desempeño profesional de enfermería ( $OR=1$ ).

Existe similitud en los resultados con el estudio de Borja y Salas (2022) y de Meza y Guillen (2023) quienes observaron no existir relación significativa entre estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería.

Mientras, Roy en su teoría “representa a las personas como seres holísticos, destaca la evaluación fisiológica, psicológica y social, y de esta manera se puede conocer no sólo su estado de salud sino también su percepción de la situación que están experimentando en ese momento, cómo la afrontan y qué sentir. Se espera que tenga éxito en la promoción de la adaptación. No sólo del profesional de enfermería hacia el paciente sino también de sí mismo” (Alvarado et al., 2023).

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

1. El 76,7% de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón tuvieron mayor desempeño profesional, y el 23,3% menor desempeño profesional.
2. El 66,7% de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón presentaron bajo estrés laboral y el 33,3% nivel alto de estrés.
3. No existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, 2024. Asimismo, el tener alto estrés no se constituye en riesgo para el menor desempeño profesional de enfermería (OR=1).

### **5.2 RECOMENDACIONES**

1. El hospital debe realizar evaluaciones tanto físicas y psicológicas, elabore programas preventivos y el personal de enfermería reciban terapias de relación con el fin de buscar mejorar lo personal, tendrá consecuencia en mejorar el desempeño y atención del usuario.
2. Al jefe de los servicios debe capacitar al personal de salud en el manejo y control de ciertos factores que generen estrés, donde se realice una mejor dinámica laboral y atención a los pacientes en el servicio.
3. Deben realizarse otro tipo de estudios en búsqueda de los elementos causante del estrés en el personal de enfermería, y como dar solución a esta problemática, donde se mejore medidas para el afrontamiento.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, E. (2022) *Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería durante la post pandemia por COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Chepén, Trujillo*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/112027>
- Aldazabal, Y. (2020). Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un hospital covid-19 en Lima. *Revista de investigación científica Angora*. 7(2). <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/125>.
- Alvarado, A., Venegas, B. y Salazar, A. (2023). Aplicación del Modelo de Adaptación de Roy en el contexto comunitario. *Revista Cuidarte*, 14(3), e3016. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.3016>
- Andrade, L., Bustamante, J., Viris, S. y Noboa, C. (2023). Retos y desafíos de enfermería en la actualidad. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(14), 41-53. <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i14.2525>.
- Becerra, B., Pereyra, M. y Benabente, R. (2021) *Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia, hospital Santa María del Socorro-2021*. [Tesis de titulación de enfermería, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1373>
- Borja, K., y Salas, S. (2022). *Estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en contexto covid-19, servicio de emergencia, hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz – 2022*. [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en enfermería, Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo]. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5088>



- Campos Avellaneda, P. I., Gutiérrez Crespo, H., & Matzumura Kasano, J. P. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2).  
<https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L. y Martínez, M. (2020). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(50).  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S169561412018000200304](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412018000200304).
- Cieza, E. (2024). Estrés y desempeño laboral de los enfermeros de emergencia: una revisión bibliográfica. [Tesis de segunda especialidad de emergencia y desastres, Universidad Peruana Cayetano Heredia].  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/15267/Estres\\_CiezaHuisa\\_Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/15267/Estres_CiezaHuisa_Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cobos L, Soriano T. y Seijo L. (2021). “Estrés laboral en enfermería de cuidados críticos”.  
[https://revistacientificasanum.com//wp-content/uploads/Vol5n4/Vol5n4-Articulos-PDF/sanum\\_v5\\_n4\\_a9.pdf](https://revistacientificasanum.com//wp-content/uploads/Vol5n4/Vol5n4-Articulos-PDF/sanum_v5_n4_a9.pdf)
- Cochachin, E. y Rasco, R. (2023) *Estrés y el desempeño laboral del licenciado de enfermería del servicio de emergencia del hospital II – EsSalud de Huaraz*. [Tesis de segunda especialidad de emergencia y desastres, Universidad Privada San Juan Bautista]. <https://hdl.handle.net/20.500.14308/4862>
- Contreras, A., Hernández, E. y Rivera, D. (2022). *Estrés laboral en el personal de enfermería que labora en áreas asistenciales: Una revisión sistemática*. [Tesis de título para enfermería, Universidad de Santander, Colombia].

<https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/8dfd6bac-3be5-4a7a-9c94-e9fece406899/content>

Cortez-González, L. C., Pantoja-Herrera, M., Cortes-Montelongo, D. B., Tello-García, M. A., & Nuncio-Domínguez, J. L. (2022). Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. *Investigación Y Pensamiento Crítico*, 10(2), 04–22.

<https://doi.org/10.37387/ipc.v10i2.288>

Díaz, E., Verastegui, Y. *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en profesionales de enfermería de un hospital público. Nuevo Chimbote, 2021*. [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en enfermería, Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote].

<https://repositorio.uns.edu.pe/handle/20.500.14278/3928>

García, E. y Cusme, N. (2023) Aplicación del modelo de Callista Roy como herramienta de adaptación al estrés. *Brazilian Journal of Health Review*, 6(1), 1832-1854. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/38711>

García, P., Jiménez, A., Hinojosa, L., Gracia, G., Cano, L. y Abeldaño, R. (2020). Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. *Revista de salud pública*. 2, 65-73. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332>.

Gil, C. y Arévalo, J. (2023). Inteligencia emocional y carga laboral en profesionales de Enfermería, en tiempos de COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*, 39, e5570.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S08640319202300010036&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S08640319202300010036&lng=es&tlng=es).

- González-, J. y Romero, M. (2022). El rol de la enfermería del trabajo, un debate abierto. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 68(268), 135-141.  
<https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2022000300001>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). ¿Qué es el coeficiente de correlación de Pearson? Metodología de la investigación. McGraw-Hill.  
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, México: Editorial Mc Graw Hill Education, <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.
- Krijghsheld, M., Tummers, L. G., & Scheepers, F. E. (2022). Job performance in healthcare: a systematic review. *BMC health services research*, 22(1), 149.  
<https://doi.org/10.1186/s12913-021-07357-5>
- Leon Reyna, P., Lora Loza, M. y Rodríguez Vega, J. (2021). Relación entre estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1), 1–15.  
<http://revenirmeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4043>
- Loaiza, M. (2020). Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital en San Juan de Lurigancho 2020. [Tesis para optar el título de especialidad en cuidados en enfermero en emergencias y desastres, Universidad Norbert Wiener, Lima].  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4302/T061\\_44857542\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4302/T061_44857542_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Lopera, M., Guillermo, R., Forero, C. y García, L. (2021). Cuidar al paciente con COVID-19: entre la incertidumbre y el deseo de salir adelante. *Revista Colombiana de Enfermería*. 20(2). <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/view/3291>.
- López, J., Ramírez, M., Bellido, M., Aguilar, B. y Román, L. (2023). Proceso de afrontamiento y adaptación del personal de salud en un Hospital Rural bajo el modelo de Callista Roy. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 3953-3966. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5620](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5620).
- Machacuay, J. Vera, G. (2020) *Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de La Merced*. [Tesis de segunda especialidad de emergencia y desastre, Universidad Nacional del Callao]. <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/TESI%20VERA%20BALBIN%20MACHACUAY%20CASTILLON2DAESPEC-FCS-2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Matta, D. y Matta, L. (2022). Estrés laboral durante la pandemia en enfermeros de áreas críticas de un establecimiento hospitalario en Lima. *Revista de Investigación Científica Agora*. 9(1), 45-52. <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/210/166>
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S. García, Y. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialista en Medicina del Trabajo*. 28(3). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113262552019000300004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113262552019000300004)

- Meza et al. (2023). Calidad de vida laboral y desempeño del personal en un Hospital Materno Infantil del Perú. *Vive Revista de Salud*, 6(16), 129-141. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i16.212>
- Meza, K. y Guillen, A. (2023) *Relación entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa*. [Tesis de título enfermería, Universidad Católica de Santa María]. <https://hdl.handle.net/20.500.12920/13152>
- Molina, P., Muñoz, M., Schlegel, G. (2019) Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2019000300177](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177)
- Naranjo, Y., Jiménez, N. y González, L. (2018) Análisis de algunas teorías de Enfermería y su vigencia de aplicación en Cuba. *AMC*; 22(2): 231-243. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S102502552018000200013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102502552018000200013&lng=es).
- Organización Mundial de la Salud (2020) Situación de la enfermería en el mundo 2020: Invertir en educación, empleo y liderazgo. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/332164/9789240004948-spa.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (23 de febrero del 2023) *Estrés*. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Paredes, Z. y Medina A., (2023). Estrés laboral y calidad del cuidado de enfermería en un centro de salud mental comunitario. [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en enfermería, Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote]. <https://repositorio.uns.edu.pe/handle/20.500.14278/4540>

- Paucar, G. (2022) Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores. [Tesis de título enfermería, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/34785>
- Peck, J., & Sonney, J. (2021). Agotado y agotado: los impactos emergentes de COVID-19 amenazan la salud de la fuerza laboral de enfermería registrada de práctica avanzada pediátrica. *Journal of Pediatric Health Care*. <https://doi.org/10.1016/j.pedhc.2021.04.012>.
- Pumapillo, R. (2022) *Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa - Perú 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106543>
- Ramírez Labán, E. M., García Godos Castillo, G. M., Silva Sandoval, C. I., & Delgado Medina, L. M. (2022). Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. *RECIAMUC*, 6(1), 2-14. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(1\).enero.2022.2-14](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.2-14)
- Ramos, S., Arragiada, S., Díaz, I., Gonzales G. y Torres, A. (2022). Estrés laboral en el equipo de enfermería de las unidades de psiquiatría de un hospital de alta complejidad de Chile. *Salud Uninorte*, 30(1), 59-70. <https://dx.doi.org/10.14482/sun.39.01.616.038>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista escuela de administración de negocios*, 82, 175-195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Salinas H., (2022). “Estrés Laboral y Calidad de Vida en Personal de Enfermería por Niveles de Atención en Puebla”, para obtener el grado de maestra en enfermería, 33 – 38.

<https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/b518ba71-e700-4949-81e5-247d5a8efdc6/content>

Trujillo R. y Quispe A. (2021). “Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao”, 46 – 49.

[https://www.researchgate.net/publication/364482830\\_Estres\\_laboral\\_en\\_personal\\_de\\_enfermeria\\_del\\_Centro\\_de\\_Salud\\_Alberto\\_Barton\\_del\\_Callao\\_2021](https://www.researchgate.net/publication/364482830_Estres_laboral_en_personal_de_enfermeria_del_Centro_de_Salud_Alberto_Barton_del_Callao_2021)

Universidad Nacional del Santa (2017). Código de ética de investigación de la UNS. Resolución N° 560-2017-CU-R-UNS. Nuevo Chimbote. Perú.

<https://www.uns.edu.pe/transparencia/recursos/RCU2017560APROBARCODIGODEETICADE.pdf>.

Wu, G., Hu, Z., & Zheng, J. (2019). Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling. *International journal of environmental research and public health*, 16(13), 2394. <https://doi.org/10.3390/ijerph16132394>

## VII. ANEXOS



### ANEXO 1 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se me comunicó sobre el título de estudio: Estrés laboral y desempeño profesional de enfermería de un hospital público – Nuevo Chimbote, 2022. Realizados por las investigadoras: Alvinco Aponte, Roxana Lucila y Morales Camargo, Nayarit Marilú, con la asesoría de la Dra. Esperanza Melgarejo Valverde docente de la Universidad Nacional del Santa.

Si acepto participar en la investigación, donde responderé la encuesta que tomará 20 minutos, la participación será de manera libre y la información será confidencial y no se utilizará para otros tipos de propósitos que no está escrito en el estudio. En principio la encuesta será anónima, por eso será codificado donde se empleará un número de identificación, en caso la naturaleza de la investigación requiera la identificación, solo será posible si se presenta un consentimiento informado.

En caso tenga una duda con respecto al estudio, está en su libertad de realizar las preguntas que considera necesario. También podrá concluir con su colaboración en cualquier momento sin que esto represente un perjuicio. Si se siente incómoda ante algunas preguntas debe ponerlo en conocimiento a las personas encargadas del estudio. Gracias por su participación.

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con el DNI....., doy mi consentimiento para ser parte del estudio y de mi participación voluntaria.

Al firmar este comunicado de prensa, acepto que mis datos personales, incluidos los datos relacionados con mi salud o condición física o mental, puedan usarse en el estudio.

Entiendo que puedo dejar de participar en el estudio en cualquier momento sin perjuicio. Entiendo que puedo solicitar una copia de este formulario de consentimiento y de la hoja de información del estudio y de los resultados de este estudio una vez finalizado. Para esto puedo comunicarme con las investigadoras: Roxana Lucila Alvinco Aponte, Nayarit Marilú Morales Camargo.

Como demostración de mi consentimiento voluntario para colaborar en este estudio, firmo a continuación:

..... .....	..... .....
Nombre completo del participante	Firma del Participante y fecha
..... Roxana Lucila Alvinco Aponte	..... Nayarit Marilú Morales Camargo



**ANEXO 2**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
CUESTIONARIO DE “THE NURSING STRESS SCALE” (NSS)**

Escala elaborada por Gray y Anderson (1981)

Validada en la versión castellana por Más y Escribá (1998)

**Instrucciones:** A continuación, se presentará una serie de situaciones que ocurren en forma habitual en el servicio de emergencia del HREGB, indique con qué frecuencia estas situaciones le han resultado estresantes durante su jornada laboral.

Muy frecuentemente: 3                      Frecuentemente: 2                      A veces: 1                      Nunca: 0

N	Situaciones estresantes	A	B	C	D
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas				
2	Recibir críticas de un médico				
3	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes				
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora				
5	Problemas con un supervisor				
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana				
7	Carecer de ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros del servicio sobre problemas en el servicio				
8	La muerte de un paciente				
9	Problemas con uno o varios médicos				
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente				
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros del servicio				
12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha				
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo				
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente				
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente				

N	Situaciones estresantes	A	B	C	D
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o Técnicas/os de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes				
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente				
18	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente				
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible				
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal				
21	Ver a un paciente sufrir				
22	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios				
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente				
24	Recibir críticas de un supervisor				
25	Personal y turno imprevisible				
26	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente				
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería				
28	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente				
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio				
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería				
31	El médico no está presente en una urgencia médica				
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento				
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado				
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio				



### ANEXO 3

## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

### CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO PROFESIONAL

Díaz y Verastegui (2021)

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (X) la respuesta que considere usted.

Nunca: 1      Casi nunca: 2      A veces: 3      Casi siempre: 4      Siempre: 5

ÁREA DEL DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
Logro de metas						
1	Me esfuerzo lo suficiente para dar una atención de calidad.					
2	Resuelvo con facilidad situaciones conflictivas en el servicio.					
3	Realizo mis funciones sin errores en los tiempos establecidos por la institución.					
4	Me anticipo a la necesidad o situaciones durante mis labores.					
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.					
6	Hago uso de los recursos para desempeñar mis labores.					
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio.					
Competencia						
8	El cargo que ocupó actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.					
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.					

<b>ÁREA DEL DESEMPEÑO LABORAL</b>		1	2	3	4	5
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para e servicio.					
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado.					
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio.					
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.					
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.					
<b>Rasgos De Personalidad</b>						
15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio.					
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo integrado.					
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficaces y constructivas con los superiores.					
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.					
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.					
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros.					