



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADO ENFERMERO EN**  
**EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**Trabajo Académico**

Estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros del servicio de  
emergencia de un hospital de Lima, 2026

**Para optar el Título de**  
Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

**Presentado por:**

**Autora:** Huamani Reyna, Erika Melissa

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4848-8960>

**Asesora:** Mg. Barrios Cabello, Lucimar Josefina

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0009-8303-097X>

**Lima – Perú**

**2026**

|                                                                                                                    |                                                                                     |                             |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| <br>Universidad<br>Norbert Wiener | <b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b> |                             |                   |
|                                                                                                                    | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033                                                            | VERSIÓN: 01<br>REVISIÓN: 01 | FECHA: 08/11/2022 |

Yo, **Huamani Reyna, Erika Melissa**, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Programa Académico de Enfermería, de **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**, la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado **“Estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2026”**, Asesorado por el Docente Mg. BARRIOS CABELLO LUCIMAR JOSEFINA, DNI, ORCID: DNI 003135336, ORCID <https://orcid.org/0009-0009-8303-097X>, tiene un índice de similitud de 14 (Catorce) %, con código oid: 14912:610802173, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor(a)  
 Huamani Reyna, Erika Melissa  
 DNI N° 47610572



.....  
 Firma del Asesor  
 Barrios Cabello, Lucimar Josefina  
 DNI N° 003135336

Lima, 27 de julio del 2026

|                                                                                                                    |                                                                              |              |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|
| <br>Universidad<br>Norbert Wiener | DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN |              |                   |
|                                                                                                                    | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033                                                     | VERSIÓN: 01  | FECHA: 08/11/2022 |
|                                                                                                                    |                                                                              | REVISIÓN: 01 |                   |

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. En caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

Justificación del Alto Porcentaje de Similitud en fuentes primarias en el presente proyecto de Investigación: Por medio de la presente, me permito someter a su consideración la justificación técnica y metodológica respecto al porcentaje de similitud en fuentes primarias detectado en el trabajo de investigación presentado por el Lic. Huamani Reyna, Erika Melissa. En el proceso de revisión con el software Turnitin, se identificó un **14 %** de similitud total, de los cuales **Fuente Primaria 5%** corresponde a fuentes primarias, superando el límite permitido del **4%**. Este informe expone las razones y justificación de dicho resultado, así como las medidas tomadas para mitigar esta situación. Análisis: Descripción del Contenido Revisado: **Portada:** sale palabra con fraseología normal, jurado: sale con **Resumen del Trabajo:** Se observó de la similitud corresponde al resumen del trabajo, el cual es necesario para la presentación general del mismo. Esta sección está redactada de manera similar a otros documentos relacionados debido a su naturaleza descriptiva. **Plantillas Utilizadas:** o Redacción de **Hipótesis:** Las hipótesis del trabajo fueron redactadas utilizando plantillas estándar que aseguran claridad y precisión. Esta práctica es común y recomendada en investigaciones académicas para mantener un formato coherente. o Diseño Metodológico: Al igual que las hipótesis, el diseño metodológico sigue una estructura predeterminada, lo que garantiza la replicabilidad y transparencia del estudio. El uso de estas plantillas incrementó el porcentaje de similitud.

### **Dedicatoria**

"Estoy agradecida con Dios por orientarme en mi desarrollo profesional. También valoro el apoyo constante de mi familia, que me ha enseñado la importancia del sacrificio, el optimismo y la perseverancia."

### **Agradecimiento**

"Quiero agradecer a la Universidad Norbert Wiener y a su personal docente por compartir sus conocimientos, que han sido vitales para mi desarrollo profesional. Un agradecimiento especial a mi asesor, Mg. Lucimar Barrios Cabello, por su apoyo y paciencia

**Asesora: Mg. Barrios Cabello, Lucimar Josefina**  
**Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-8303-097X>**

**JURADO**

**Presidente** : Dr. Molina Torres, Jose Gregorio  
**Secretario** : Dra. Reyes Quiroz Giovanna Elizabeth  
**Vocal** : Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado

## ÍNDICE

|                                        |          |
|----------------------------------------|----------|
| Dedicatoria                            | iii      |
| Agradecimiento                         | iv       |
| Jurados                                | v        |
| Índice                                 | vi       |
| Resumen                                | viii     |
| Abstract                               | ix       |
| <b>1. EL PROBLEMA</b>                  | <b>1</b> |
| 1.1. Planteamiento del problema        | 1        |
| 1.2. Formulación del problema          | 3        |
| 1.2.1. Problema general                | 3        |
| 1.2.2. Problemas específicos           | 3        |
| 1.3. Objetivos de la investigación     | 3        |
| 1.3.1. Objetivo general                | 4        |
| 1.3.2. Objetivos específicos           | 4        |
| 1.4. Justificación de la investigación | 4        |
| 1.4.1. Teórica                         | 5        |
| 1.4.2. Metodológica                    | 6        |
| 1.4.3. Práctica                        | 6        |
| 1.5. Delimitación de la investigación  | 7        |
| 1.5.1. Temporal                        | 7        |
| 1.5.2. Espacial                        | 7        |
| 1.5.3. Población o unidad de análisis  | 7        |
| <b>2. MARCO TEÓRICO</b>                | <b>8</b> |
| 2.1. Antecedentes                      | 8        |

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| 2.2. Bases teóricas                            | 11 |
| 2.3. Formulación de hipótesis                  | 20 |
| 2.3.1. Hipótesis general                       | 21 |
| 2.3.2. Hipótesis específicas                   | 21 |
| <b>3. METODOLOGÍA</b>                          | 22 |
| 3.1. Método de la investigación                | 22 |
| 3.2. Enfoque de la investigación               | 22 |
| 3.3. Tipo de investigación                     | 23 |
| 3.4. Diseño de la investigación                | 23 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo             | 23 |
| 3.6. Variables y operacionalización            | 25 |
| 3.7.1. Técnica                                 | 27 |
| 3.7.2. Descripción de instrumentos             | 27 |
| 3.7.3. Validación                              | 27 |
| 3.7.4. Confiabilidad                           | 28 |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos | 29 |
| 3.9. Aspectos éticos                           | 30 |
| <b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>             | 31 |
| 4.1. Cronograma de actividades                 | 31 |
| 4.2. Presupuesto                               | 32 |
| <b>5. REFERENCIAS</b>                          | 33 |
| <b>ANEXOS</b>                                  | 40 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia                | 43 |
| Anexo 2: Instrumentos                          | 45 |
| Anexo 3: Consentimiento informado              | 48 |

## RESUMEN

**Introducción:** El estrés en el trabajo dentro del sector sanitario es un asunto significativo, por las exigencias físicas y emocionales que el personal de enfermería debe afrontar, sobre todo en zonas críticas como la de emergencias. En estas áreas, la presión continua y la carga asistencial excesiva pueden incidir negativamente tanto en la calidad del cuidado proporcionado como en su rendimiento laboral. **Objetivo:** “Determinar cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital de Lima”. **Método:** Enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, tipo aplicada, diseño no experimental, transversal y correlacional. Población de 121 y muestra de 109 participantes. La encuesta será el método usado para recolectar datos. Se utilizarán herramientas que Pereyra y sus colaboradores validaron en 2021 a nivel nacional y que fueron validadas también por tres expertos en Perú. En cuanto a la validación los resultados obtenidos por los dos instrumentos tras ser evaluados por expertos fueron V de Aiken de 0,92 y 0,90, lo que demuestra que tienen una validez de contenido apropiada. La fiabilidad fue alta, con un alfa de Cronbach superior a 0,90 para el burnout y de 0,805 para el desempeño laboral. Se llevó a cabo una prueba piloto con 15 enfermeros y los datos se procesaron utilizando Excel y la versión 26 de SPSS. Para la contrastación de hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson con un nivel de significancia de  $p < 0,05$ ; además, el análisis contempló tanto la estadística inferencial como la descriptiva.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Desempeño profesional, Enfermería, Emergencia, Burnout.

## ABSTRACT

Introduction: Work-related stress in the healthcare sector is a significant issue due to the physical and emotional demands that nursing staff face, especially in critical areas such as the emergency department. In these areas, continuous pressure and excessive workload can negatively impact both the quality of care provided and job performance. Objective: “To determine the relationship between work-related stress and the professional performance of nurses in the emergency department of the Hospital”. Method: “A quantitative approach, hypothetical-deductive method, applied research, non-experimental, cross-sectional, and correlational design was used”. “The population consisted of 121 participants, and the sample comprised 109. Data was collected using a survey”. The survey instruments were validated nationally in 2021 by Pereyra and colleagues and subsequently validated by three experts in Peru. Regarding validation, the results obtained by both instruments after expert evaluation yielded Aiken's V values of 0.92 and 0.90, demonstrating appropriate content validity. Reliability was high, with Cronbach's alpha greater than 0.90 for burnout and 0.805 for job performance. A pilot test was conducted with 15 nurses, and the data were processed using Excel and SPSS version 26. For hypothesis testing, Pearson's correlation coefficient was used with a significance level of  $p < 0.05$ ; the analysis also included both inferential and descriptive statistics.

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

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés es la reacción normal del cuerpo a situaciones que se perciben como difíciles, exigentes o amenazantes desde el punto de vista psicofisiológico. Se presenta como un estado de tensión emocional y mental que pone en funcionamiento sistemas internos de alerta, alistando a la persona para enfrentar o adaptarse a circunstancias determinadas. Se señala que más de mil millones de individuos en el mundo padecen trastornos mentales, como la depresión y la ansiedad, los cuales están fuertemente relacionados con un estrés crónico y duradero (1).

Por lo tanto, el estrés laboral en el ámbito sanitario proviene de la interacción entre el individuo, su ambiente de trabajo y cómo percibe las amenazas vinculadas con su empleo. El peso de proporcionar cuidados y atención de alta calidad puede causar un alto estrés a los profesionales sanitarios. Los estudios científicos han demostrado hoy en día que más de la mitad de los profesionales experimentan estrés elevado, lo cual está vinculado sobre todo con fatiga, insomnio y cefaleas (2).

En este orden de ideas, un estudio efectuado en 2024 en Indonesia reveló que el estrés laboral de las enfermeras de emergencias era moderado y que el 25,4% se debía al lugar de trabajo, la jefatura de enfermería y una alta carga laboral. Se concluyó que el estrés se incrementa de manera significativa con las obligaciones jerárquicas y la sobrecarga laboral (3).

De este modo, el estrés y la sobrecarga afectan de manera directa el rendimiento en el trabajo, lo que puede comprometer la calidad de atención y el agrado del usuario. Un estudio internacional realizado en 2024 demostró que el 27% de la variabilidad en la puesta en marcha del sistema se debía a la carga laboral, siendo este factor el más influyente (4).

Ahora bien, en enfermeros del servicio de emergencias, el rendimiento profesional puede verse afectado por las condiciones organizativas, tanto en lo que respecta a la calidad de la atención como a la estabilidad del personal. Un estudio de 2023, hecho en Sudáfrica, encontró cuatro perfiles (trabajo exigente, con recursos, rico y pobre) y demostró que los empleos pobres y exigentes estaban relacionados de manera significativa con una intención más alta de irse, mientras que los trabajos ricos mejoraban el rendimiento y las habilidades laborales (5).

En Ecuador, En 2021, se realizó una investigación sobre la autoevaluación de la salud y el estrés laboral en médicos y enfermeras del sector de emergencias. Donde se observó que, en general, la mayoría de los trabajadores tenían una afectación leve de la salud (33,33%), después aquellos con salud aceptable (25,49%) y el mismo porcentaje de individuos con salud adecuada y afectación moderada de la salud (17,65%) (6).

Asimismo, otro estudio ecuatoriano del año 2023 evidenció que el 54 % del personal de enfermería experimentó estrés laboral "alguna vez", siendo la disconformidad con el tratamiento del paciente la fuente de estrés más significativa. Se determinó que los factores asistenciales y organizativos tienen un impacto directo en el nivel de estrés; estos estresores pueden perjudicar la calidad y la productividad del cuidado proporcionado (7).

A nivel nacional, en 2023 en Lima se realizó una investigación sobre el estrés y el rendimiento laboral entre enfermeros (as), encontrándose que el 52,5 % de ellos experimentaba un nivel medio de estrés y que el 51,2 % tenía un desempeño laboral regular, comprobando que el nivel de estrés puede tener un impacto directo en la calidad del rendimiento asistencial relativamente (8).

Así, se ha evidenciado que el estrés tiene un impacto negativo en el bienestar profesional a nivel nacional, en la que una disminución de la calidad de vida puede afectar tanto al rendimiento como a la calidad del cuidado proporcionado. Referente a ello, los

hallazgos de una investigación efectuada en 2023 indicaron que, a mayor estrés en 100%, la calidad de vida laboral disminuye, también un 100% (9).

Cabe destacar que, el estrés en el trabajo afecta la calidad del desempeño profesional, pues aumenta los errores y disminuye la eficiencia, particularmente en los servicios de emergencia, donde la exactitud es fundamental. En Perú, el agotamiento profesional se ha incrementado y está perjudicando al 78 % de los empleados. Los síntomas más importantes incluyen la reducción del rendimiento (37%) y la falta de energía (53%). Esta realidad demuestra que la presión en el trabajo tiene un efecto negativo en la productividad y el bienestar, lo que representa un problema importante en el sector de la salud (10).

Debido a este contexto, el servicio de emergencias de un Hospital de Lima muestra una gran cantidad diaria de pacientes, lo que provoca un exceso de trabajo y altos niveles de estrés en el equipo de enfermería. Esta presión incesante causa actitudes negativas, mala comunicación, falta de empatía y conflictos entre personas, lo que afecta el ambiente de trabajo. En consecuencia, se ve afectado el rendimiento profesional, lo que pone en riesgo la calidad y la oportunidad de la atención proporcionada. Esto tiene como objetivo ayudar a crear un entorno de trabajo más sano y a proporcionar una atención más segura y humanizada en el servicio de emergencias.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2026?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la dimensión agotamiento con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia?

¿Cuál es la relación entre la dimensión despersonalización con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia?

¿Cuál es la relación entre la dimensión realización personal con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital de Lima.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar cuál es la relación entre la dimensión agotamiento con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia.

Identificar cuál es la relación entre la dimensión despersonalización con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia.

Identificar cuál es la relación entre la dimensión realización personal con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Teórica**

Esta investigación es relevante porque posibilita que se entienda con más profundidad, desde un punto de vista científico, el estrés laboral y su vínculo con la actuación profesional del enfermero en una situación crítica como lo es el servicio de emergencias un Hospital de Lima. En este contexto, la presión constante, la sobrecarga laboral y la gran demanda de asistencia son elementos que pueden tener un impacto importante en la calidad del cuidado

proporcionado. Examinar esta problemática ayuda a robustecer el marco teórico vinculado con la salud ocupacional en enfermería y la administración del talento humano en hospitales de gran complejidad.

El estudio es importante porque el estrés en el trabajo no solamente perjudica la salud física y emocional del profesional, sino que también impacta su rendimiento, su capacidad de tomar decisiones clínicas y la seguridad del paciente. Entender esta relación, en consecuencia, posibilita incrementar el saber actual acerca de la manera en que los factores psicosociales del ambiente hospitalario influyen en la práctica profesional, particularmente en áreas críticas donde la prontitud, exactitud y calidad de la atención son determinantes.

Este análisis también se fundamenta en la teoría de Lazarus y Folkman que establece que este último es producto de la interacción entre las exigencias ambientales y el juicio cognitivo que un individuo hace sobre su habilidad para enfrentarlas. Asimismo, se fundamenta en la teoría de Benner, que sostiene que el progreso de las destrezas clínicas está determinado por la experiencia y el criterio profesional. Gracias a estas bases teóricas, es posible comprender de manera integral el fenómeno que se estudia y contextualizarlo dentro del ejercicio profesional de la enfermería.

#### **1.4.2. Metodológica**

Desde la perspectiva de los métodos, es relevante la investigación porque posibilitará una evaluación objetiva y sistemática del vínculo entre el estrés laboral y el rendimiento profesional de enfermeras en emergencias, a través de la implementación estricta del procedimiento científico. El análisis producirá pruebas empíricas basadas en datos que se pueden cuantificar, lo que asegura una mayor exactitud al medir las variables y al interpretar los hallazgos. Su importancia metodológica se basa en su uso de un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. Esto posibilita el

análisis de las variables en su entorno real sin intervención intencionada, detectando vínculos estadísticos relevantes entre el rendimiento laboral y el estrés en el trabajo, garantizando consistencia entre las hipótesis, los objetivos y la evaluación de datos.

Para recolectar los datos, se utilizarán instrumentos que Pereyra y sus colaboradores validaron a nivel nacional en 2021. Ellos aplicaron métodos de validez de contenido, utilizando el juicio de expertos y el análisis estadístico, y para la confiabilidad emplearon el coeficiente Alfa de Cronbach. Así lograron valores apropiados de consistencia interna. Estos instrumentos fueron usados en la población peruana del sector salud, lo que asegura su idoneidad tanto a nivel cultural como contextual. Por lo tanto, su aplicación en el estudio actual garantiza la precisión de los resultados conseguidos, la exactitud de las mediciones y la rigurosidad metodológica, adecuándose correctamente a los objetivos propuestos.

#### **1.4.3. Práctica**

La investigación es relevante porque posibilitará determinar la manera en que el estrés en el trabajo afecta el rendimiento laboral de los enfermeros del servicio de emergencias del hospital estudiado. Su importancia reside en que los resultados ofrecerán datos específicos para actuar a tiempo en un área crucial donde la calidad y seguridad de la atención dependen directamente del desempeño del personal.

La contribución práctica implica la creación de pruebas que guíen la formulación de estrategias de mejora y la toma de decisiones a nivel institucional. Se pueden aplicar, entre otras, las siguientes medidas: formación en comunicación asertiva y trabajo en equipo; talleres para gestionar el estrés y técnicas para afrontar situaciones; y fomentar la práctica de hábitos saludables y el autocuidado profesional.

Además, se podrán sugerir tácticas organizacionales como una mejor repartición de tareas, la modificación de la programación de turnos, el fortalecimiento del liderazgo y la

creación de programas que promuevan el bienestar en el trabajo. Estas acciones propiciarán un ambiente laboral más sano, disminuirán los conflictos y mejorarán el rendimiento profesional en el servicio de emergencias.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

La elaboración y desarrollo de este proyecto de investigación será durante los meses de enero a junio del año 2026.

### **1.5.2. Espacial**

El estudio se realizará en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

La población a trabajar serán los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital de Lima.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. A nivel internacional

Sri et al. (11) en el año 2026 en Indonesia, realizaron un estudio con el objetivo de “determinar la relación entre la carga de trabajo, el estrés laboral y el desempeño de las enfermeras en emergencias”. Estudio cuantitativo, correlacional, cuantitativo y transversal con muestra de 31 enfermeras. Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios semiestructurados que el investigador elaboró. Los resultados indicaron que el desempeño y la carga de trabajo tenían una correlación negativa moderada ( $r=-0.580$ ), lo que corresponde a cerca del 33.6% de variabilidad explicada ( $r^2\approx 0.336$ ) y señala un impacto significativo ( $p=0.001$ ). Además, el estrés en el trabajo mostró una correlación negativa moderada con el rendimiento ( $r=-0.520$ ), lo que equivale a un 27% de variabilidad explicada ( $r^2\approx 0.270$ ), y también es significativo ( $p=0.003$ ). Se aprobó las hipótesis propuestas, llegando a la conclusión de que el rendimiento de las enfermeras disminuye cuando aumenta su carga laboral y su estrés.

Majidi et al. (12) en el año 2026 en Irán, realizaron un estudio con el objetivo de “investigar la relación entre el estrés ocupacional y el desempeño laboral en emergencias”. Estudio cuantitativo, correlacional, cuantitativo y transversal, con muestra de 403 profesionales. Se utilizaron cuestionarios diseñados especialmente para cada elemento o variable estudiada. Los hallazgos mostraron que el 51,9% exhibió un nivel bajo de estrés en el trabajo, mientras que el 97% demostró una buena actuación laboral. Se halló una correlación negativa importante entre el estrés en el trabajo y el rendimiento laboral ( $r = -0,339$ ;  $p < 0,001$ ), lo cual representa alrededor del 11,5% de la variabilidad explicada ( $r^2\approx 0,115$ ). Por lo tanto, se sugiere que, para reducir el estrés, es necesario mejorar las condiciones y el entorno laboral, ya que a medida que aumenta el estrés en el trabajo, la productividad disminuye.

Lv et al. (13), en el año 2026, en China, desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral, el sentido de coherencia y la calidad de vida profesional en enfermeras del servicio de emergencia. El estudio presentó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. La muestra estuvo constituida por 280 enfermeras pertenecientes a cuatro hospitales de tercer nivel de Beijing. Para la recopilación de información se aplicaron instrumentos como un cuestionario sociodemográfico, el Cuestionario Chino de Estresores Laborales en Enfermería, la Escala de Calidad de Vida Profesional y la Escala de Sentido de Coherencia. Los resultados evidenciaron una asociación significativa entre el estrés laboral y la calidad de vida profesional ( $p < 0,01$ ), observándose que niveles elevados de estrés se relacionaron con mayor agotamiento, fatiga por compasión y menor satisfacción profesional. Los investigadores concluyeron que la reducción del estrés laboral y el fortalecimiento del sentido de coherencia favorecen el bienestar y la calidad de vida profesional de las enfermeras del servicio de emergencia.

Riu et al. (14) en el año 2024 en Indonesia, realizaron un estudio con el objetivo de “identificar la relación entre el estrés laboral, la carga de trabajo y la motivación con la implementación del sistema de triaje en un hospital regional”. Estudio cuantitativo, correlacional, cuantitativo y transversal, con muestra de 72 enfermeras de emergencias. Se implementaron cuestionarios validados para evaluar las variables y se utilizó la regresión lineal múltiple y la estadística descriptiva para analizar los datos. Los hallazgos revelaron que la carga de trabajo, en combinación con las demás variables, fue el predictor más fuerte y representó el 27% de la variabilidad del modelo. El estrés laboral también tuvo una relación significativa (27%), mientras que la motivación mostró una relación significativa más baja ( $p=0,046$ ). Se determinó que hay una relación significativa entre las variables, confirmando así las hipótesis. La carga de trabajo resultó ser la variable con mayor impacto en la puesta en práctica del Índice de Gravedad de Emergencias.

Lema et al. (15) en el año 2021 en India, ejecutaron una investigación cuyo objetivo trató de “determinar la relación entre los niveles de estrés laboral y el desempeño laboral del personal”. Estudio cuantitativo, alcance relacional y diseño transversal; la población de 26 colaboradores, quienes respondieron a cuestionarios validados que midieron las variables analizadas. Según hallazgos indicaron que, en términos generales, la evaluación del estrés laboral fue de nivel moderado (toda la muestra se ubicó dentro del rango global reportado como moderado) y que el desempeño laboral fue calificado como muy bueno (la totalidad de los casos se situó dentro del nivel general predominante). Se determina que no hay una correlación relevante en general entre las variables principales; por lo tanto, la hipótesis de relación inversa global no fue corroborada, excepto en el factor emocional mencionado, que sí llegó a ser estadísticamente significativo.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Castillo (16), 2024, Chiclayo, desarrolló una investigación cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Las Mercedes”. Estudio descriptivo, no experimental, correlacional y cuantitativo fue el que se utilizó en la investigación, 40 enfermeros (as) fueron incluidos como participantes a quienes se les administró un cuestionario estructurado. Los hallazgos mostraron que el 40% de los encuestados se siente fatigado al final del día laboral, el 37.5% se siente frecuentemente emocionalmente agotado y otro 37.5% expresó frustración en su trabajo. El 25 % de los encuestados, además, indicó que experimenta cierto nivel de cansancio al comenzar un nuevo día de trabajo. Se determinó que tanto las condiciones del ambiente laboral como los factores estresantes a nivel personal, familiar y ambiental influyen directamente en el desempeño de los profesionales enfermeros.

López et al. (17), 2024, Perú, desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del profesional de enfermería en

el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa, Callao”. Estudio transversal, cuantitativo y correlacional, aplicando dos cuestionario a 36 enfermeros del servicio de emergencias. Como hallazgos el 71,4 % de los profesionales experimentaron estrés alto y un rendimiento laboral bajo, el 40,9 % padecieron estrés moderado con productividad laboral también moderada y el 57,1 % tuvieron estrés bajo junto con un alto rendimiento en su trabajo. Se llegó a la conclusión de que los niveles de estrés en el trabajo y el rendimiento profesional del personal enfermero estaban significativamente correlacionados.

Chihuala et al. (18), 2023, Perú, desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de salud en el Servicio de Emergencia del Hospital Pichanaki, Huánuco, 2022”. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, con diseño no experimental y método hipotético-deductivo, aplicándose dos cuestionarios a 35 profesionales que laboran en el servicio de emergencia. Los hallazgos indicaron que el 22,86 % de los tuvo estrés bajo, el 48,57 % medio y el 28,57 % alto. Desempeño de 20 % resultando ineficiente, 45,71 % regular y 34,29 % eficiente. Se llegó a la conclusión de que el estrés en labores tiene una relación inversa y negativa con el rendimiento del profesional.

Gamarra (19), 2023, Lima, desarrolló una investigación cuyo objetivo fue “determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería”. Estudio cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal. Población de 80 profesionales, Se utilizó la técnica de la encuesta como herramienta, realizando dos cuestionarios: la escala de desempeño laboral sugerida por el MINSA y la Nursing Stress Scale (NSS), para medir el grado de estrés. Como resultados, predominó un nivel regular de estrés en un 52,5 %. Del mismo modo un nivel regular de desempeño en labores que predominó en un 51,2%. Igualmente, se descubrió que había una conexión importante entre el rendimiento laboral y las

dimensiones social, psicológica y física del estrés. Conclusión, hay una correlación positiva moderada entre las variables de valor, con una significancia estadística.

Ayala (20) en el año 2021 en Lima, realizó una investigación con el objetivo de “Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería”. Investigación básica, cuantitativa, descriptiva y correlacional. Un total de 150 enfermeros conformaron la población. Para las dos variables, se usó el método de encuesta mediante cuestionarios. Resultados: el 46,8% de los participantes de la encuesta indicó tener un nivel medio de estrés en el trabajo; el 40,4%, uno alto; y el 12,8%, uno bajo. En lo que respecta al rendimiento en el trabajo, el 42,6% alcanzó un nivel medio, el 36,2% uno alto y el 21,3%, uno bajo. En resumen, se demostró que existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño en el trabajo, especialmente en términos físicos y psicológicos.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Variable 1: Estrés laboral**

#### **1. Conceptualización de estrés**

Cuando los empleados se ven expuestos a exigencias laborales que sobrepasan sus capacidades, conocimientos o competencias, esta condición se manifiesta como un conjunto de reducciones conductuales, cognitivas y psicológicas. El nivel de estrés elevado, ya sea por razones emocionales o físicas, tiene la posibilidad de causar el surgimiento de distintas dolencias y afectar en gran medida el bienestar del empleado. Por eso, es esencial identificar los factores que lo causan para prevenirlo y controlarlo de manera adecuada (21).

#### **2. Definición de Estrés Laboral**

Se determina y define por medio de una respuesta a un evento que puede tener lugar en el trabajo. Podría ser un conflicto, o podría estar relacionado con la naturaleza del trabajo. El hecho de que algunos trabajos sean muy exigentes puede hacer que los empleados sientan que

no tienen el control de la situación. La OMS clasifica el estrés en dos categorías: el eustrés, que se entiende como una tensión positiva que impulsa y motiva al empleado a lograr sus metas; y el distrés, que es una reacción negativa relacionada con ansiedad, sensación de agobio y la aparición de síntomas psicofísicos desfavorables. Si se identifica el distrés de manera temprana, se pueden poner en marcha estrategias apropiadas para manejarlo, disminuyendo así su efecto perjudicial sobre el rendimiento laboral (22).

### **3. Teorías Principales**

#### **a. Modelo de Demanda-Control (Karasek)**

El estrés laboral ocurre cuando las exigencias en términos psicológicos (como la presión del tiempo, la carga de trabajo y las demandas cognitivas) se combinan con una baja autonomía o control sobre la toma de decisiones y el uso de habilidades para realizar tareas. Esta falta de equilibrio incrementa las posibilidades de padecer ansiedad, fatiga y un deterioro del bienestar. El modelo también sugiere que el apoyo social en el trabajo tiene el potencial de ser un factor modulador, ya que puede atenuar los efectos negativos de las altas demandas cuando el trabajador percibe respaldo de sus compañeros y de la organización (23).

#### **b. Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist)**

El estrés laboral ocurre cuando el trabajo de un empleado, como la carga asistencial, la responsabilidad clínica o el compromiso emocional, no es compensado con beneficios adecuados (por ejemplo, estabilidad en el empleo, remuneración justa o reconocimiento por parte de la institución). Este desequilibrio genera una percepción de injusticia en la organización que incrementa el peligro de padecer problemas emocionales y de salud. También se señala que comprometerse excesivamente con el trabajo puede hacer que las consecuencias negativas de la falta de equilibrio entre recompensa y esfuerzo se incrementen (24).

### **c. Teoría de enfermería: Estrés y Afrontamiento de Richard Lazarus y Susan Folkman**

Como resultado de la interacción entre las exigencias del medio ambiente y la evaluación cognitiva realizada por la persona, se presentan factores estresores, lo que impacta su habilidad para gestionar y rendir en un trabajo. Esta teoría distingue entre la evaluación primaria (la que valora la amenaza) y la evaluación secundaria (la que examina los recursos disponibles para afrontarla). Además, sugiere estrategias de afrontamiento que se centran en el problema y la emoción al mismo tiempo y establecen la manera en que el profesional se ajusta a condiciones de trabajo difíciles. En el ámbito de la enfermería, este enfoque permite comprender cómo la percepción personal del ambiente hospitalario influye en el desempeño y en el bienestar (25).

## **4. Tipos de Estrés**

- a. **Agudo:** Reacción inmediata ante una situación de emergencia (como, por ejemplo, un paro cardiorrespiratorio masivo). Se manifiesta con una fuerte activación a nivel fisiológico y, generalmente, se apaga cuando la situación se resuelve.
- b. **Crónico:** Desgaste constante debido a un entorno hostil, falta de personal o turnos cambiantes. Se conserva a través del tiempo y tiene la capacidad de afectar poco a poco la salud mental y física del profesional.
- c. **Trauma secundario:** Estrés derivado de ayudar a personas que sufren traumas severos. Es posible que surja cuando se está constantemente expuesto al sufrimiento ajeno y puede provocar síntomas similares a los del estrés postraumático (26).

## **5. Niveles de Estrés**

- a. **Eustrés:** Estrés positivo que incita y agudiza la vigilancia en situaciones de urgencia. Contribuye a optimizar el desempeño, la concentración y la toma de decisiones rápidas.
- b. **Estrés:** Estrés dañino que supera la capacidad de adaptación y agobia al enfermero. Está vinculado con la ansiedad, la irritabilidad y la disminución de desempeño laboral.
- c. **Burnout (síndrome del agotamiento):** Fase desarrollada del estrés crónico, que es común en zonas con alta rotación de personal, como las urgencias. Se caracteriza por la despersonalización, el agotamiento emocional y la falta de realización en el plano laboral (27).

## **6. Dimensiones de Estrés laboral**

### **a. Dimensión 1: Agotamiento emocional**

Se refiere a una disminución de energía y un agotamiento físico y emocional, que están asociados con sentimientos de fracaso y frustración. Esto podría conducir a una actitud pesimista, a un compromiso mínimo con las labores y a creencias de poca capacidad en lo que se hace. Las manifestaciones ocurren tanto en el plano físico como en el psicológico (28).

### **b. Dimensión 2: Despersonalización:**

Se refiere a que un individuo siente una desconexión de sí mismo, como si fuera un observador externo, con la impresión de verse "desde fuera" y con poco o ningún control sobre su cuerpo y sus procesos mentales, como si fuese un autómatas (29).

### **c. Dimensión 3: Realización personal**

Es un proceso de autodescubrimiento que posibilita a las personas, con intenciones manifiestas de desarrollarse, desplegar su potencial. La autorrealización está vinculada con satisfacer los anhelos más profundos y desarrollar habilidades para lograr objetivos que

proporcionen satisfacción a nivel personal (30).

### **2.2.2. Variable 2: Desempeño profesional**

#### **1. Conceptualización:**

Se comprende el desempeño laboral como la aptitud que poseen los individuos para llevar a cabo las tareas que les corresponden y evidenciar su idoneidad en contextos y circunstancias específicos. El rendimiento no solo consiste en llevar a cabo correctamente las funciones, sino también en adaptarse a lo que requiere el ambiente de trabajo. En un entorno organizacional caracterizado por cambios continuos y una competencia cada vez mayor, la capacidad, los conocimientos y las competencias de los empleados son factores determinantes para que una empresa sobreviva y se mantenga (31).

En estas circunstancias, resulta esencial evaluar el desempeño laboral para asegurar que los empleados realicen sus funciones de manera apropiada y para poner en práctica estrategias que busquen mejorar la eficacia organizacional. Así, el desempeño laboral se convierte en un pilar fundamental y crucial para alcanzar resultados sostenibles a largo plazo. Igualmente, entidades internacionales como la Organización Mundial de la Salud, el Consejo Internacional de Enfermería y la Organización Internacional del Trabajo afirman que el profesional de enfermería debe tener un conjunto de capacidades y saberes que le posibiliten desempeñar su labor en los servicios sanitarios con eficiencia (32).

### **2. Teorías Principales**

#### **a. Teoría de las Competencias (McClelland)**

Se centra en las capacidades y características que distinguen a un enfermero excelente de uno ordinario. Sugiere que un rendimiento superior está vinculado con habilidades observables como la responsabilidad, el liderazgo, la iniciativa y la capacidad para resolver

problemas. Asimismo, enfatiza que estas habilidades pueden cultivarse a través de la formación continua y la experiencia práctica en el ámbito laboral (33).

#### **b. Ley de Yerkes-Dodson**

Propone que el rendimiento mejora con el estrés (nivel de alerta o activación) hasta llegar a un nivel óptimo, después del cual un aumento excesivo causa una reducción notable en la productividad. En 1908, Robert M. Yerkes y John Dillingham Dodson propusieron una relación inversa en forma de "U" entre la activación y el rendimiento. En el ámbito de enfermería, explica cómo un nivel moderado de presión puede potenciar la eficacia, mientras que el exceso de estrés favorece errores, fatiga y bajo desempeño laboral (34).

#### **c. Teoría de enfermería: Benner De Novato a Experto**

Explica el proceso de formación profesional del enfermero en cinco etapas: principiante, principiante avanzado, competente, eficiente y experto. Cada etapa se sustenta en la previa, a medida que se perfeccionan las destrezas y los conceptos previamente abstractos se tornan palpables y concretos, además de ganar experiencia clínica. El enfermero mejora su juicio clínico, la toma de decisiones y el rendimiento en circunstancias complicadas a medida que adquiere más experiencia práctica. Este modelo describe cómo el rendimiento en el trabajo se fortalece gradualmente a través de la práctica, la reflexión y la adquisición de competencias avanzadas (35).

Describe el proceso de formación profesional del enfermero en cinco fases: principiante, principiante avanzado, competente, eficaz y experto. Cada fase se basa en la anterior, a medida que las habilidades se refinan y los conceptos abstractos de antes se vuelven tangibles y concretos, además de adquirir experiencia clínica. A medida que el enfermero va obteniendo más experiencia práctica, mejora su capacidad de tomar decisiones y su juicio clínico, así como su desempeño en situaciones difíciles. Este modelo explica que el desempeño

laboral se va fortaleciendo poco a poco mediante la práctica, la reflexión y la obtención de habilidades avanzadas (36).

### **3. Generalidades del desempeño profesional**

#### **a. Nivel de motivación laboral.**

Alude al nivel de compromiso, interés y disposición del profesional para desempeñar sus tareas con responsabilidad y entusiasmo. Está afectado por elementos internos (metas personales, vocación) y externos (incentivos, reconocimiento). La productividad, la satisfacción y la permanencia en el trabajo se benefician de un alto grado de motivación (37).

Si bien antes se pensaba que el mal rendimiento era causado sobre todo por la ausencia de conocimientos prácticos y teóricos, hoy en día se ha llegado a la conclusión de que este depende de varios factores, incluyendo las competencias del personal sanitario, las características de los pacientes atendidos, el sistema de salud y el ambiente laboral. Otro factor crucial para el rendimiento en el trabajo es la comunicación. Se define como el proceso de transmitir ideas, hechos y pensamientos con la intención de provocar una respuesta en los receptores y finalizar el ciclo comunicativo (38).

#### **b. Clima organizacional percibido.**

Se refiere a cómo el empleado percibe el entorno de trabajo, que incluye la comunicación, las relaciones interpersonales y el respaldo institucional. Un ambiente positivo fomenta la confianza, la colaboración y el sentido de pertenencia. En cambio, un ambiente negativo puede provocar estrés, conflictos y desmotivación. La comunicación efectiva en el contexto organizacional ayuda a cumplir metas y objetivos, favorece el intercambio de información esencial para llevar a cabo tareas y logra que el equipo permanezca unido. Asimismo, el liderazgo y la confianza que los gerentes generan incentivan a los empleados a participar activamente, lo cual potencia su compromiso, motivación y productividad (39).

**c. Condiciones físicas y ambientales del trabajo.**

Comprenden la seguridad, la infraestructura, la ventilación, el equipamiento y la iluminación del lugar de trabajo. Las condiciones apropiadas favorecen la eficiencia en el rendimiento y la salud física. Por otro lado, los entornos poco apropiados aumentan el peligro de accidentes, fallos y fatiga. El rendimiento en el trabajo también puede evaluarse a partir de diversas habilidades del empleado. La capacidad cognitiva incluye destrezas como la lectura, la comprensión, el razonamiento, el aprendizaje, la memorización y el habla. La capacidad afectiva permite ejecutar acciones cotidianas, y la psicomotora se refiere a la habilidad para controlar los movimientos del cuerpo, ya sean gruesos o finos, mientras se interactúa con el entorno (40).

**d. Estilo de liderazgo y supervisión recibida.**

La capacidad de cumplimiento se enfoca en la habilidad que tiene la organización de asegurar que sus integrantes acaten las leyes, las políticas internas, las normas y los reglamentos. Se refiere a la manera en que los superiores guían, dirigen y respaldan al personal. La motivación y el trabajo en equipo se ven reforzados por un liderazgo que es participativo y comunicativo. En cambio, un estilo de liderazgo ausente o autoritario puede tener un impacto negativo en el desempeño y la dedicación laboral. Desde el punto de vista de la enfermería, al comunicarse se fortalece la capacidad interpersonal del profesional, lo que le permite definir objetivos de intervención y alcanzar propósitos de cuidado (41).

**4. Dimensiones de desempeño profesional****a. Dimensión 1: Productividad laboral**

Hace referencia a la habilidad del profesional para realizar las tareas y objetivos asignados de manera oportuna, conforme a los estándares de la institución. Mide el rendimiento en relación con los objetivos de la organización. Supone constancia, compromiso y enfoque en

los resultados. Asimismo, toma en cuenta la aportación individual para el éxito total de la organización (42).

#### **b. Dimensión 2: Eficiencia laboral**

Alude a la utilización apropiada de los procedimientos, recursos y tiempo para llevar a cabo las tareas asignadas. Evalúa el nivel en que el empleado desempeña sus funciones de manera organizada y de calidad. Comprende el entendimiento preciso del puesto y la observancia del cronograma fijado. La eficiencia tiene como objetivo maximizar los resultados con el mínimo desgaste posible (43).

#### **c. Dimensión 3: Eficacia laboral**

Está vinculado a la consecución exitosa de las metas establecidas y al efecto positivo del trabajo realizado. Analiza habilidades laborales como la adaptabilidad, el liderazgo, el conocimiento técnico y la responsabilidad. Asimismo, ten en cuenta la calidad de las decisiones que se toman y el cumplimiento a tiempo de las tareas. La eficacia es un indicador del nivel de competencia integral que tiene el profesional en su trabajo (44).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital de Lima.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital de Lima.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión agotamiento con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia.

Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión despersonalización con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia.

Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión realización personal con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

El presente estudio adopta el método hipotético-deductivo, el cual “parte de la observación de los hechos para formular el problema de investigación, sustentado en un proceso deductivo basado en la teoría, a partir de la cual se procede al planteamiento de la hipótesis” (45).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

Dado que las variables se calcularán en condición numérica, el estudio será cuantitativo. Asimismo, se caracteriza por la recolección de datos con el objetivo de probar la hipótesis alternativa o, en algunos casos, la hipótesis nula, haciendo uso de datos estadísticos descriptivos e inferenciales (46).

#### **3.3. Tipo de investigación**

La investigación será de tipo básica, dado que se origina en un marco teórico y tiene como finalidad incrementar los conocimientos científicos sin llegar a contrastarlos en un ambiente, con el propósito de implementarlos de forma práctica para satisfacer necesidades concretas, proporcionando una solución a problemas del sector social o productivo (47).

#### **3.4. Diseño de la investigación**

El estudio será con diseño no experimental, ya que examina fenómenos sociales sin manipular las condiciones ni asignar aleatoriamente a los participantes. Se enfocará en un diseño descriptivo-correlacional y será de corte transversal, lo que permitirá realizar un diagnóstico del grupo mediante la recolección de datos en un único momento (48).

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### Población

La población en este estudio de investigación, estará compuesta por un total de 121 enfermeros que laboran en servicio de emergencia de un Hospital de Lima.

#### Muestra

Para la presente investigación, se tuvo por conveniente utilizar una muestra no probabilística de tipo por conveniencia, el número de la muestra fue de 109 enfermeros, dicha cantidad se obtuvo luego de utilizar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q$$

$$N = 121, Z = 1.96^2, p = 0.5, q = 0.5, d = 0.03$$

Reemplazando:

$$n = \frac{121 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.03^2 * (121 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$0.03^2 * (121 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5$$

$$n = \frac{116.20284}{1.0684}$$

$$1.0684$$

$$n = 109$$

#### Muestreo

De acuerdo con criterios de inclusión y exclusión, el muestreo es no probabilístico por conveniencia.

#### Criterios de inclusión:

- Profesional de enfermería que trabajan en el sector de servicios de emergencia bajo modalidad de contrato cas o nombrado.
- Profesional de enfermería de ambos sexos, que acepta involucrarse en el estudio.
- Profesional de enfermería que labore en emergencia mayor de 6 meses.

**Criterios de exclusión:**

- Profesional de enfermería que esté en vacaciones o licencia mientras se aplica el instrumento de recolecta de información para este estudio.
- Profesional de enfermería que labore en emergencias pediátrica, obstétrica u otros servicios.
- Profesional de enfermería que no desee involucrarse en el estudio.
- Profesional de enfermería que labore menor de 6 meses en emergencia.
- Profesional de enfermería que tenga contrato de locador de servicios.

**3.6. Variables y operacionalización**

**Variable1:** Estrés laboral

**Variable 2:** Desempeño profesional

| Variable                            | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                                       | Definición operacional                                                                                                                                                               | Dimensiones                               | Indicadores                                                                                     | Escala de medición | Escala valorativa                |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------|
| <b>V1<br/>Estrés Laboral</b>        | Es una afección grave que impacta la salud psicológica del individuo, generando reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales en respuesta a situaciones laborales con alta demanda que exceden los recursos personales y laborales disponibles (49).     | Se medirá mediante el Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado a los enfermeros del servicio de emergencia, considerando sus tres dimensiones y puntajes obtenidos (51). | <b>Agotamiento emocional</b> (Ítems 1–9)  | Cansancio físico y mental, sobrecarga laboral, fatiga emocional.                                | Ordinal            | <b>Nivel Bajo:</b> 0–34 puntos   |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                      | <b>Despersonalización</b> (Ítems 10–14)   | Actitudes frías, trato impersonal, distanciamiento emocional.                                   |                    | <b>Nivel Medio:</b> 35–68 puntos |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                      | <b>Realización personal</b> (Ítems 15–22) | Satisfacción profesional, logro personal, motivación laboral.                                   |                    | <b>Nivel Alto:</b> 69–102 puntos |
| <b>V2<br/>Desempeño profesional</b> | Es el grado de rendimiento que un trabajador alcanza al cumplir con los objetivos de la organización en un tiempo determinado. Este rendimiento está relacionado con las características personales, como las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo (50). | Se medirá mediante el Test de Desempeño Laboral aplicado al personal de enfermería, evaluando productividad, eficiencia y eficacia en el servicio de emergencia (51).                | <b>Productividad laboral</b> (Ítems 1–5)  | Cumplimiento de metas, cantidad de trabajo realizado, contribución a objetivos institucionales. | Ordinal            | <b>Nivel Bajo:</b> 20–45 puntos  |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                      | <b>Eficiencia laboral</b> (Ítems 6–10)    | Uso adecuado del tiempo, cumplimiento del cronograma, calidad en la ejecución.                  |                    | <b>Nivel Medio:</b> 46–72 puntos |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                      | <b>Eficacia laboral</b> (Ítems 11–15)     | Logro de objetivos, liderazgo, adaptación a cambios, responsabilidad profesional.               |                    | <b>Nivel Alto:</b> 73–100 puntos |

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnicas**

La encuesta es un método de investigación cuantitativa que posibilita la recolección de datos a través de una serie organizada y sistemática de preguntas planteadas a los sujetos del estudio. Este será el método de recolección de datos para las variables estudiadas en este trabajo. Esta se completará dentro del horario laboral y cada cuestionario requerirá alrededor de 20 minutos para ser llenado. Para ello, se describirá el procedimiento de llenado y respuesta del cuestionario con anterioridad, para prevenir sesgos en las respuestas (52).

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

##### **Instrumento 1:**

El presente estudio empleó el Maslach Burnout Inventory (MBI), creado por Susan E. Jackson y Christina Maslach en 1981, actualizado, validado y aplicado por Pereyra y sus colaboradores, en el año 2021 en el contexto peruano (51).

El instrumento está formado por 22 ítems, repartidos en tres dimensiones: Despersonalización (5 ítems), agotamiento emocional (9 ítems) y realización personal (8 ítems). El agotamiento emocional mide la sobrecarga de la mente; la despersonalización, el comportamiento distante o frío hacia los pacientes; y la realización personal, el nivel de satisfacción y éxito en términos profesionales.

Las respuestas se califican con una escala Likert de 7 niveles, que va desde 0 (nunca) hasta 6 (diariamente). La puntuación total se calcula al sumar los valores que se asignan a cada ítem, de acuerdo con la dimensión correspondiente.

La clasificación de la variable se llevará a cabo tomando en cuenta las puntuaciones

alcanzadas en cada dimensión, categorizándola como bajo, medio o alto nivel de burnout, según los puntos de corte definidos en el manual del instrumento. Una presencia más alta del síndrome se indica con un puntaje alto en despersonalización y agotamiento emocional, combinado con uno bajo en realización personal.

### **Instrumento 2:**

Para medir la variable desempeño laboral se utilizó el Test de Desempeño Laboral elaborado por Mitma M. y Robles R. en el año 2018, actualizado, validado y aplicado por Pereyra y sus colaboradores, en el año 2021 en el contexto peruano (51).

El instrumento está formado por 15 ítems, que se reparten en tres dimensiones: Eficiencia laboral (5 ítems), eficacia laboral (5 ítems) y productividad laboral (5 ítems). La eficacia cuantifica la consecución de los objetivos establecidos; la eficiencia examina el cumplimiento adecuado y la calidad de las funciones asignadas; mientras que la productividad mide la cantidad de trabajo ejecutado.

Las respuestas se califican por medio de una escala de tipo Likert con cuatro opciones, a las cuales se les asignan valores numéricos en función del grado de frecuencia o cumplimiento (por ejemplo: nunca = 1, algunas veces = 2, casi siempre = 3, siempre = 4). El puntaje total se calcula al sumar las respuestas de los 15 elementos.

Los niveles de desempeño laboral se clasificarán en bajo, medio y alto, dependiendo del rango de puntuaciones recibidas. Cuanto mayor sea la puntuación total, mejor será el rendimiento laboral del enfermero en el servicio de urgencias.

### **3.7.3. Validación**

### **Variable 1:**

Este instrumento fue validado a través de la evaluación de cinco especialistas con experiencia en enfermería y salud ocupacional. Se obtuvo un coeficiente de validez de contenido (V de Aiken) de 0,92, lo cual señala una correcta concordancia entre los expertos. Del mismo modo, se llevaron a cabo pruebas estadísticas adicionales para verificar la validez de constructo (51).

### **Variable 2: Desempeño laboral (Mitma y Robles, 2018)**

Este test cuyo cuestionario fue validado mediante juicio de cuatro expertos en el área de gestión y ciencias de la salud, quienes evaluaron la relevancia, coherencia y suficiencia de los ítems en relación con la variable. Como resultado del proceso, se obtuvo un coeficiente de validez de contenido (V de Aiken) de 0,90, evidenciando un alto nivel de concordancia entre los especialistas (51).

## **3.7.4. Confiabilidad**

### **Variable 1: Estrés laboral (MBI)**

El coeficiente Alfa de Cronbach se utilizó para determinar la confiabilidad del Inventario Maslach Burnout Inventory a través de un análisis de consistencia interna. Se obtuvo un valor mayor que 0,90, lo cual es considerado como una alta confiabilidad. Este resultado demuestra una fuerte coherencia interna entre los ítems, lo cual asegura la estabilidad y exactitud del instrumento para su uso en enfermeras y enfermeros.

### **Variable 2: Desempeño laboral**

El coeficiente Alfa de Cronbach fue 0.805 en el caso del cuestionario, lo que demuestra

una gran consistencia interna. Este hallazgo verifica que el instrumento es apropiado y fiable para medir la actuación profesional de los enfermeros en el servicio de urgencias.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

En primer lugar, se tramitarán los permisos requeridos con las autoridades del departamento académico de la universidad. Luego, se coordinará con la jefatura y las coordinaciones del servicio de emergencia hospitalario para obtener permiso para aplicar los instrumentos al personal de enfermería.

A continuación, se llevará a cabo una prueba piloto con 15 enfermeros que no estarán incluidos en la muestra final. El objetivo es evaluar el entendimiento, la claridad y el tiempo requerido para aplicar los cuestionarios. Se prevé que cada instrumento tomará alrededor de 15 minutos. Los resultados de la prueba piloto posibilitarán que se hagan los ajustes que sean necesarios y que se establezca la confiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach.

Después de que concluya la recopilación de datos, se organizará la información obtenida en una base de datos utilizando el software Microsoft Excel. Luego, se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 26 para procesar los datos, donde se elaborarán tablas de frecuencia y porcentajes, así como gráficos estadísticos. Esto tiene como finalidad la descripción, análisis e interpretación de las variables propuestas.

Para determinar la relación entre las variables cuantitativas del estudio, se empleará el coeficiente de correlación de Pearson para comparar la hipótesis planteada, considerando un nivel de significancia  $p < 0,05$ .

### **3.9. Aspectos éticos**

Se tendrán en cuenta los principios bioéticos de Belmont (autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia), así como las sugerencias del Comité de Ética de la Universidad Norbert

Wiener.

**Autonomía.** La decisión de los enfermeros (as) de colaborar en la investigación se respetará. Para esto, se les proporcionará información suficiente y clara acerca de los procedimientos, los objetivos y el propósito del estudio. Además, se pedirá que firmen el consentimiento informado, asegurando así que su participación sea voluntaria y no esté sometida a ningún tipo de presión.

**Beneficencia.** Dado que los resultados permitirán la creación de estrategias para mejorar la gestión del estrés en el profesional enfermero, este concepto busca aumentar el bienestar de los participantes. De esta manera, mejorará la calidad de la atención a los pacientes en emergencias.

**No Maleficencia.** Los participantes no sufrirán daños físicos, psicológicos ni laborales como resultado de la investigación. La intervención se limitará al uso de herramientas de recolección de datos, protegiendo la privacidad y confidencialidad de los datos recopilados, que se utilizarán exclusivamente para investigación académica y científica.

**Justicia.** Todas recibirán un trato justo y equitativo, sin discriminación por edad, sexo, situación laboral, raza, religión u opinión, tendrán las mismas oportunidades de participar en el estudio, que se adherirá a los estándares actuales de investigación en salud y a las directrices éticas establecidas por la Universidad.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES                                     | 2026 |      |      |      |      |      |
|-------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
|                                                 | Ene  | Feb. | Mar. | Abr. | May. | Jun. |
| Búsqueda de la realidad problemática            | X    |      |      |      |      |      |
| Identificación de las fuentes bibliográficas    | X    |      |      |      |      |      |
| Situación problemática y marco teórico          | X    | X    |      |      |      |      |
| Importancia y justificación de la investigación | X    | X    |      |      |      |      |
| Planteamiento de problemas y objetivos          |      | X    |      |      |      |      |
| Enfoque y diseño de investigación               |      | X    | X    |      |      |      |
| Población, muestra y muestreo                   |      | X    | X    |      |      |      |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos |      | X    | X    |      |      |      |
| Aspectos bioéticos                              |      |      | X    |      |      |      |
| Métodos de análisis de información              |      |      | X    | X    |      |      |
| Aspectos administrativos del estudio            |      |      |      | X    |      |      |
| Elaboración de los anexos                       |      |      |      | X    |      |      |
| Aprobación del proyecto                         |      |      |      |      | X    | X    |
| Sustentación del trabajo                        |      |      |      |      |      | X    |

#### 4.2. Presupuesto

|                     | Rubros              | Unidad | Cantidad | Costo (S/.) |             |
|---------------------|---------------------|--------|----------|-------------|-------------|
|                     |                     |        |          | Unitario    | Total       |
| Servicios           | Tipeo               | Hoja   | 150      | 2.00        | 300.00      |
|                     | Internet            | Horas  | 250      | 2.00        | 500.00      |
|                     | Encuadernación      | Unidad | 06       | 35.00       | 210.00      |
|                     | Viático             | Unidad | 100      | 10.00       | 1,000.00    |
|                     | Movilidad           | Unidad | 100      | 2.00        | 200.00      |
|                     | Subtotal            |        |          |             | 2,210.00    |
| Recursos materiales | Papel bond          | Millar | 01       | 100.00      | 100.00      |
|                     | Lapiceros           | Unidad | 10       | 2.00        | 20.00       |
|                     | Archivadores        | Docena | 05       | 20.00       | 100.00      |
|                     | Memoria USB         | Unidad | 01       | 100.00      | 100.00      |
|                     | Subtotal            |        |          |             | 320.00      |
| Nº                  | ÍTEMS               |        |          |             | COSTO (S/.) |
| 1                   | Servicios           |        |          |             | 2,210.00    |
| 2                   | Recursos materiales |        |          |             | 320.00      |
| TOTAL               |                     |        |          |             | 2,530.00    |

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). Estrés [Internet]. Ginebra: OMS; 21 de febrero de 2023 [citado 21 de feb de 2026]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
2. Cajamarca K, Aimara L, Sánchez M, Acosta E, Llanos J. Estrés y manifestaciones psicosomáticas en el personal de salud. LATAM Rev Latinoam Cienc Soc Humanid [Internet]. 2023 [citado 21 de feb de 2026];4(1):2569. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/438/523>
3. Kusumawati F, Galischawati S, Warsini S, Achmad BF, Fatma NA, Tiyani NS, et al. Determinantes del estrés laboral entre las enfermeras de urgencias en Sleman, Yogyakarta, Indonesia. Australas Emerg Care [Internet]. 2024; 27(4):254-258. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.auec.2024.06.002>
4. Riu SDM, Nursalam N, Nusi T, Yahya IM, Rahil NH, Taplo YM. Effect of Emergency Nurses' Work Stress, Workload, and Motivation on Emergency Severity Index Implementation. Iran J War Public Health [Internet]. 2024; 16 (4):375-380. Disponible en: <https://asplbiol.com/ijwph/article/view/1004>
5. Barnard N, Rothmann S, De Beer LT, Lubbe W. Demandas laborales de enfermeros de urgencias - Perfiles y capacidades de recursos: efectos en el rendimiento e intención de marcharse. Sustainability [Internet]. 2023; 15(6): 5415. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/su15065415>
6. Lucero J, Noroña D, Vega V. Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador. Rev. cuba. de Reumatol. [Internet].

- 2021; 23 (1 Suppl 1): e225. Disponible en: <https://revreumatologia.sld.cu/index.php/reumatologia/article/view/945>
7. Jiménez W, Navas L. Impacto del estrés laboral en los profesionales de enfermería que otorgan cuidados hospitalarios. INSPILIP [Internet]. 2023; 7 (Especial):26-35. Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/492>
  8. Gamarra I, Arevalo R. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Judas Tadeo, Lima - 2023. Investig Innov Rev Cient Enferm [Internet]. 2023; 3(3): 7-18. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9787584>
  9. Collana Medrano GE, Cardenas de Fernandez MH. Estrés y Calidad de Vida Laboral del Personal de Enfermeria del Hospital de Vitarte, Lima 2023. Ciencia Latina [Internet]. 2024; 7(6):7158-71. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9250>
  10. Chávez L. El burnout sigue en ascenso en Perú: el 78% de los trabajadores afirma que lo experimenta. Forbes Perú [Internet]. 2023. Disponible en: <https://forbes.pe/capital-humano/2023-11-10/el-burnout-sigue-en-ascenso-en-peru-el-78-de-los-trabajadores-afirma-que-lo-experimenta>
  11. Sri Y, Siti Rahma, Rachmawaty D. Hunawa. La relación entre la carga de trabajo y el estrés laboral y el rendimiento de las enfermeras en la Instalación de Urgencias (IGD) del Hospital Dr. M.M. Dunda Limboto. IJHESS [Internet]. 2026; 8(1): 246~257. Disponible en: <https://www.jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/IJHESS/article/view/9976>
  12. Majidi, S., Nikkhah, A., Hazrati, M., Kakemam, E., Rouhi, A., & Azizi, F. (2026). Estrés laboral y desempeño laboral entre los trabajadores sanitarios de primaria: un estudio transversal en Irán. Journal of Workplace Behavioral Health [Internet]. 2026; 1–15. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/15555240.2025.2611056>

13. Shahin M. The correlation between emotional intelligence and demographic characteristics with job performance among Palestinian emergency nurses. *Int Emerg Nurs*. [Internet]. 2026; 85: 101752. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1755599X26000108>
14. Riu S, Nursalam N, Nusi T, Yahya I, Rahil N, Taplo Y. Effect of Emergency Nurses' Work Stress, Workload, and Motivation on Emergency Severity Index Implementation. *Iranian Journal of War & Public Health*. [Internet]. 2024; 16 (4): 375-380. Disponible en: <https://scholar.unair.ac.id/en/publications/effect-of-emergency-nurses-work-stress-workload-and-motivation-on/>
15. Lema N, Reinoso M. Estrés laboral y desempeño en el personal del Hospital San Francisco, Latacunga. *Rev Metrop Cienc Apl*. [Internet]. 2023; 6 (3):109-122. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778125014.pdf>
16. Castillo F. Estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Las Mercedes, Chiclayo 2022 [Internet]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2024. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/12682>
17. López J, Palacios T, Silva C. Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa; Lima- 2024 [Tesis]. Lima: Universidad; 2024. Disponible en: <https://aws.amazon.com/es/what-is/repo/>
18. Chihuala M, Daga N, Parraga Cuyubamba S. Estrés laboral y desempeño del personal de salud en el Servicio de Emergencia Hospital Pichanaki 2022 [tesis]. 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/9503>

19. Gamarra I, Arévalo R. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de una clínica peruana. *Investig Innov Rev Cient Enferm* [Internet]. 2023; 3 (3):7-18. Disponible en: <https://doi.org/10.33326/27905543.2023.3.1829>
20. Ayala M. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra- 2021 [Tesis]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2021. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6693/TESIS%20AYALA%20TRUJILLO%20MARISOL%20LIZBETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Argelis K. El estrés laboral en el personal de enfermería. *Saluta* [Internet]. 2021; (3):73–99. <https://portal.amelica.org/ameli/journal/327/3274543005/html/>
22. Buitrago L, Barrera M, Plazas L, Chaparro C. Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud: de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Boyacá* [Internet]. 2021;8 (2):149–72: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8367372>
23. Patlán J. Construcción y validación de una Escala Demanda-Control-Apoyo para medir el estrés laboral. *Rev Méd Hered* [Internet]. 2022; 33(1):24-3. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/4165>
24. Tirado G, Rodríguez F, Llorente M., Rubio F, Topa G, López A. (Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y quejas subjetivas de salud: Un modelo de mediación moderada con profesionales sanitarios. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*. [Internet]. 2022; 13(2), 93-103. Disponible en: <https://doi.org/10.23923/j.rips.2022.02.059>

25. Murphy TF. Teoría del estrés y el afrontamiento: Navegando las turbulentas aguas de la vida. Fanático de la Psicología [Internet]. 2024. Disponible en: <https://fanaticodelapsicologia.com/teoria-del-estres-y-el-afrontamiento/>
21. Ávila J. Estrategias de prevención del estrés laboral en el personal de salud: revisión de alcance 2018-2022. Pentaciencias [Internet]. 2023; 5 (3):719-32. Disponible en: <https://www.editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/605>
26. Lucero R, Ramírez A. Prevalencia del estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI en neonatos y adultos: revisión bibliográfica. CCD. [Internet]. 2023; 6 (1.2):67-8. Disponible en: <https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/view/2478>
27. Del Valle K. La sobrecarga laboral del personal de enfermería que influye en la atención a pacientes. Revista San Gregorio. [Internet]. 2021; 1 (47), 165-179. Disponible en: <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i47.1966>
28. Betancourt M, Domínguez W, Peláez B, Herrera M. Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de COVID 19: Estrés Laboral Durante La Pandemia De Covid 19. UNESUM-Ciencias. [Internet]. 2020; 4 (3): 41-50. Disponible en: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/308>
29. Hernández K. Evaluar para gestionar recursos. Análisis de la literatura sobre la carga laboral en enfermería. Rev Enferm IMSS. [Internet]. 2026; 24 (3): 217-222. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=68025>
30. Haneen A, Mohammed A, Jamal Q, Mohammed B, Mohammad S, Asem A, Abdullah A. Impact of Occupational Stress on Nurses' Job Performance According to Nurses Perception.

- Médico-legal Update. [Internet]. 2021, (21) 3. Disponible en: <file:///C:/Users/user/Downloads/ojsadmin,+37.pdf>
31. López B, Aragón J, Muñoz M, Madrid S, Tornell I. Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2021; 21 (2): 316-325. Disponible en: <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>.
  32. Mejías Y, Borges L. Consideraciones para la definición de desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. Rev Hum Med [Internet]. 2021; 21(1): 224-238. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202021000100224&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202021000100224&lng=es)
  33. Wibisono G, Hanif Mauludin. La influencia de las necesidades de logro y las competencias de los empleados en el rendimiento profesional. CFABR [Internet]. 2025; 4(2):70-87. Disponible en: <https://jurnal.ywnr.org/index.php/cfabr/article/view/330>
  34. Figueroba A. Ley de Yerkes-Dodson: la relación entre estrés y rendimiento [Internet]. Psicología y Mente. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/ley-yerkes-dodson>
  35. Rodríguez Y, Sarduy M. La Teoría del Principiante al Experto de Patricia Benner en la atención al neonato grave. Edumecentro [Internet]. 2026; 18: e3222. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10564942>
  36. Escobar B, Jara P. Filosofía de Patricia Benner, aplicación en la formación de enfermería: propuestas de estrategias de aprendizaje. Educación [Internet]. 2019; 28(54): 182-202. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-94032019000100009&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-94032019000100009&lng=es&nrm=iso).

37. Guevara B, Peñalver M. Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en instituciones de salud. Cienciamatria. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología. [Internet]. 2024; 10(19), 163-180. Disponible en: <https://doi.org/10.35381/cm.v10i19.1357>
38. Bedriñana J, Saavedra M. Estilos de liderazgo y desempeño laboral en médicos del Hospital Vitarte - Lima 2018. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2023; 23(3): 92-99. Disponible en: <https://doi.org/10.25176/rfmh.v23i3.5631>.
39. Geraldo L. Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. Revista de Investigación en Psicología [Internet]. 2022 30; 25 (1): 63–81. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1609-74752022000100063](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-74752022000100063)
40. Pérez L. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armada. [Internet]. 2020; 9(99) 1-99. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
41. Hernández R, Hernández A, Molina M, Hernández Y, Seán N, Hernández H. Evaluación del desempeño profesional de enfermeros asistenciales bajo la teoría de Patricia Benner. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2020: 1;36(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192020000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192020000400013)
42. Vista de Prevalencia de desgaste profesional en personal de enfermería de un hospital de tercer nivel de Boyacá, Colombia [Internet]. Revistas.um.es. 2025. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/149791/143861>

43. Ruiz E, Fernando J, de M, Cardenas M, Huerta R. Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. Revista Academia & Negocios [Internet].2023; 9(2): 169–82  
<https://www.redalyc.org/journal/5608/560875871009/>
44. Martínez M, Vargas M de O, Falcón G, Santos D. Surgical Nursing Care In The Operating Room: An Integrative Review. Texto contexto – enferm. [Internet]. 2023; 32: e20220292. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2022-0292en>
45. Diccionario Británica. Método hipotético-deductivo. [Internet]. 2022. Disponible en: <https://www.britannica.com/science/hypothetico-deductive-method>
46. Cvetkovic A, Maguiña L, Soto A, Lama Jaime, López E. Correa. Estudios transversales. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2021 [citado May 2023]; 21 (1): 179-185. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S230805312021000100179&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230805312021000100179&lng=es)
47. Vizcaíno P, Cedeño R, Maldonado I. Metodología de la investigación científica: guía práctica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 2023: 27;7(4):9723–62. Disponible en: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>
48. Domínguez B. Diseño de investigación no experimental – transversal. Prezi. [Internet]. 2019. Disponible en: <https://prezi.com/p/hgyt2qixfmop/disenodeinvestigacionnoexperimentaltransversal/>
49. Ramírez E. Estrés en el desempeño laboral del personal de enfermería de un Hospital Nacional, Callao 2022. [Tesis]. Perú: Universidad César Vallejo, 2023. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106907/Ramirez\\_ZED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106907/Ramirez_ZED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

50. García M. Relación del estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería. [Tesis]. Ecuador: Universidad Regional Autónoma De Los Andes, 2023. Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/16202/1/UA-MEC-EAC-078-2023.pdf>
51. Pereyra M, Benabente Silupu RA. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital Santa María del Socorro - Ica 2021 [tesis]. Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/1373>
52. Sánchez, H. La encuesta epidemiológica como instrumento clave frente a eventos de importancia en Salud Pública. Revista Española de Salud Pública. [Internet]. 2024; 98, e202408046. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/resp/2024.v98/e202408046/#>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

### Título de la investigación:

| Formulación del problema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Hipótesis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Variables                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Diseño metodológico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital de Lima 2026?</p> <p><b>Problemas específicos</b><br/>¿Cuál es la relación entre la dimensión agotamiento con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión despersonalización con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión realización personal con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital de Lima?</p> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Determinar cuál es la relación estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia <b>de un Hospital de Lima.</b></p> <p><b>Objetivos específicos</b><br/>Determinar cuál es la relación entre la dimensión agotamiento con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia <b>de un Hospital de Lima.</b></p> <p>Determinar cuál es la relación entre la dimensión despersonalización con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia <b>de un Hospital de Lima.</b></p> <p>Determinar cuál es la relación entre la dimensión realización personal con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia <b>de un Hospital de Lima.</b></p> | <p><b>Hipótesis general</b><br/>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia <b>de un Hospital de Lima.</b></p> <p>H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia <b>de un Hospital de Lima.</b></p> <p><b>Hipótesis específicas</b><br/>Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión agotamiento con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia.</p> <p>Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión despersonalización con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia.</p> <p>Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión realización personal con el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia.</p> | <p><b>Variable 1</b><br/><b>Estrés laboral</b></p> <p><b>Dimensiones:</b><br/>Agotamiento emocional.</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p> <p><b>Variable 2</b><br/><b>Desempeño profesional</b></p> <p><b>Dimensiones:</b><br/>Productividad laboral</p> <p>Eficiencia laboral</p> <p>Eficacia laboral</p> | <p><b>Tipo de investigación</b><br/>Aplicada</p> <p><b>Método</b><br/>Hipotético correlacional</p> <p><b>diseño de la investigación</b><br/>no transversal</p> <p><b>Enfoque</b><br/>Cuantitativo</p> <p><b>alcance</b> correlacional</p> <p><b>Población</b><br/>121 profesionales de la salud.</p> <p><b>Muestra</b><br/>109 profesionales de la salud.</p> |

## **Anexo 2. Instrumentos**

### **CUESTIONARIO PARA EVALUAR ESTRÉS LABORAL**

**Instrucciones:** Estimado profesional de enfermería, en esta oportunidad estamos realizando una investigación para disminuir el nivel de estrés y mejorar el desempeño laboral en el Servicio de Emergencia. Marque con una X en la respuesta que Ud. considere correcta. Recuerde que esta encuesta es “Anónima” y nadie sabrá sus respuestas.

#### **DATOS GENERALES.**

##### **a) Cargo que desempeña:**

- Técnico de Enfermería ( )
- Licenciado de Enfermería ( )

##### **b) Edad:** \_\_\_\_\_ años

##### **c) Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

##### **d) Estado civil:**

- Soltero ( )
- Casado ( )
- Conviviente ( )
- Divorciado ( )
- Viudo ( )

##### **e) Lugar de procedencia**

- Costa ( ) Sierra ( ) Selva ( )

##### **f) Tiempo laborado en el Servicio de Emergencia**

- 02 a 11 meses ( )
- 1 a 5 años ( )

- 6 a 10 años ( )
- Más de 10 años ( )

### **Inventario Maslach Burnout Inventory – MBI.**

A continuación, se le muestra una serie de preguntas con 6 alternativas de respuesta para cada una de ellas, en relación a lo que Ud. siente constantemente. Marque el casillero que considere correcto.

| Nº | Enunciado                                                                                 | Nunca<br>(0) | Algunas<br>veces al<br>año o<br>menos<br>(1) | Una<br>vez al<br>mes o<br>menos<br>(2) | Algunas<br>veces al<br>mes (3) | Una<br>vez a la<br>semana<br>(4) | Algunas<br>veces a<br>la<br>semana<br>(5) | Todos<br>los<br>días<br>(6) |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------|
|    | <b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>                                                              |              |                                              |                                        |                                |                                  |                                           |                             |
| 1  | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo                                           |              |                                              |                                        |                                |                                  |                                           |                             |
| 2  | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado                                    |              |                                              |                                        |                                |                                  |                                           |                             |
| 3  | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado |              |                                              |                                        |                                |                                  |                                           |                             |
| 4  | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa                                     |              |                                              |                                        |                                |                                  |                                           |                             |
| 5  | Siento que mi trabajo me está desgastando                                                 |              |                                              |                                        |                                |                                  |                                           |                             |
| 6  | Me siento frustrado en mi trabajo                                                         |              |                                              |                                        |                                |                                  |                                           |                             |
| 7  | Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo                                           |              |                                              |                                        |                                |                                  |                                           |                             |
| 8  | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa                             |              |                                              |                                        |                                |                                  |                                           |                             |
| 9  | Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades                                |              |                                              |                                        |                                |                                  |                                           |                             |
|    | <b>DESPERSONALIZACIÓN</b>                                                                 |              |                                              |                                        |                                |                                  |                                           |                             |
| 10 | Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales         |              |                                              |                                        |                                |                                  |                                           |                             |
| 11 | Siento que me he hecho más duro con la gente                                              |              |                                              |                                        |                                |                                  |                                           |                             |
| 12 | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente                          |              |                                              |                                        |                                |                                  |                                           |                             |
| 13 | Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes                      |              |                                              |                                        |                                |                                  |                                           |                             |

|    |                                                                                               |  |  |  |  |  |  |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| 14 | Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas                              |  |  |  |  |  |  |  |
|    | <b>REALIZACIÓN PERS.</b>                                                                      |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes                                          |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes                            |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Me siento con mucha energía en mi trabajo                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes                     |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes                   |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo                                        |  |  |  |  |  |  |  |
| 22 | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada             |  |  |  |  |  |  |  |

### TEST DE DESEMPEÑO LABORAL.

A continuación, se le muestra una serie de preguntas con 4 alternativas de respuesta para cada una de ellas, en relación a su desempeño laboral. Marque el casillero que considere correcto.

| Nº | Enunciado                                                                             | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Nunca |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|---------------|-------|
|    | <b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>                                                          |         |              |               |       |
| 1  | ¿Ud. Logra eficientemente las tareas asignadas?                                       |         |              |               |       |
| 2  | ¿Cumples con eficacia tu trabajo dentro de la organización?                           |         |              |               |       |
| 3  | ¿Su nivel de producción es acorde a establecido por las políticas de su organización? |         |              |               |       |
| 4  | ¿Cumples con las metas establecidas de la organización?                               |         |              |               |       |
| 5  | ¿Contribuyes con el cumplimiento de objetivos de su organización?                     |         |              |               |       |
|    | <b>EFICIENCIA LABORAL</b>                                                             |         |              |               |       |
| 6  | ¿Cumples con las metas establecidas en el cronograma de la organización?              |         |              |               |       |
| 7  | ¿Cumples con tus tareas asignadas?                                                    |         |              |               |       |
| 8  | ¿conoces las funciones que se desarrollan en tu puesto de trabajo?                    |         |              |               |       |
| 9  | ¿Logras desarrollar tu trabajo con calidad?                                           |         |              |               |       |
| 10 | ¿Logras realizar tus actividades que te han asignado?                                 |         |              |               |       |
|    | <b>EFICACIA LABORAL</b>                                                               |         |              |               |       |
| 11 | ¿Tu grado de responsabilidad está acorde a tu capacidad profesional?                  |         |              |               |       |
| 12 | ¿Tu nivel de conocimiento técnico te permite desenvolverte en tu puesto de trabajo?   |         |              |               |       |
| 13 | ¿Logras desarrollarte con liderazgo y cooperación en tu trabajo?                      |         |              |               |       |
| 14 | ¿Te adaptas con rapidez a cambios que se generan en tu ambiente laboral?              |         |              |               |       |
| 15 | ¿Crees que el tiempo de ejecución de tus actividades laborales es óptimo?             |         |              |               |       |

## Anexo 3.

### 6.3. Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
 Investigadores : Huamani Reyna, Erika Melissa  
 Título : “Estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Nacional arzobispo Loayza, 2026”

**Propósito del estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Nacional arzobispo Loayza, 2026”. Este es un estudio desarrollado por el investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener **Huamani Reyna, Erika Melissa**. El propósito es: “*Determinar cuál es la relación entre el Estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2026*”

#### Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio se le solicitará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**Beneficios:** Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

#### Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

#### Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

#### Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el Lic. **Huamani Reyna, Erika Melissa** al 000000000 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

#### CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

**Participante**

**Nombres:**

**DNI:**

---

**Investigadora**

**Nombre:**

**DNI:**

# 14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

### Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

|                                                   |                     |     |
|---------------------------------------------------|---------------------|-----|
| 1                                                 | Internet            |     |
| repositorio.uwiener.edu.pe                        |                     | 5%  |
| 2                                                 | Trabajos entregados |     |
| uwiener on 2024-07-18                             |                     | 2%  |
| 3                                                 | Trabajos entregados |     |
| Universidad Wiener on 2024-08-16                  |                     | <1% |
| 4                                                 | Trabajos entregados |     |
| uwiener on 2023-03-05                             |                     | <1% |
| 5                                                 | Trabajos entregados |     |
| Universidad Wiener on 2024-10-05                  |                     | <1% |
| 6                                                 | Trabajos entregados |     |
| uwiener on 2024-02-20                             |                     | <1% |
| 7                                                 | Trabajos entregados |     |
| Universidad Católica de Santa María on 2026-06-10 |                     | <1% |
| 8                                                 | Trabajos entregados |     |
| Universidad María Auxiliadora SAC on 2025-07-16   |                     | <1% |
| 9                                                 | Trabajos entregados |     |
| Universidad Wiener on 2025-07-05                  |                     | <1% |
| 10                                                | Trabajos entregados |     |
| uwiener on 2024-04-23                             |                     | <1% |
| 11                                                | Trabajos entregados |     |
| uwiener on 2024-03-03                             |                     | <1% |