



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 y desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y  
emergencias de un hospital en Lima, 2026

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

**Presentado por:**

**Autora:** Mendez Mamani, Jeannette Carolina

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-6719-2869>

**Asesora:** Dra. Rojas Carbajal Milagros Esther

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9930-3463>

**Lima – Perú**

**2026**

|                                                                                                                    |                                                                                     |                                    |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| <br>Universidad<br>Norbert Wiener | <b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b> |                                    |                          |
|                                                                                                                    | <b>CÓDIGO:</b> UPNW-GRA-FOR-033                                                     | <b>VERSIÓN:</b> 01<br>REVISIÓN: 01 | <b>FECHA:</b> 30/06/2026 |

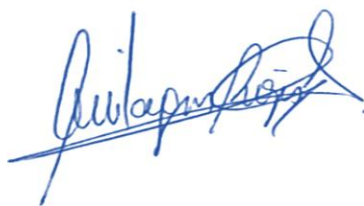
Yo, Mendez Mamani Jeannette Carolina, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Programa Académico de Enfermería, de **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**, la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “ Estrés y desempeño laboral en los Enfermeros del Servicio de Urgencias y Emergencias de un Hospital en Lima, 2026”, Asesorado por el Docente Dra. Rojas Carbajal Milagros DNI N°21881452, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9930-3463>, tiene un índice de similitud de 13 %, con código oid: ::14912:602283669, 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)  
 Mendez Mamani Jeannette Carolina  
 DNI N° 45748293



.....  
 Firma del Asesor  
 Rojas Carbajal Milagros  
 DNI N° 21881452

Lima, 30 de Junio de 2026

|                                                                                                                    |                                                                                     |                    |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|
| <br>Universidad<br>Norbert Wiener | <b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b> |                    |                          |
|                                                                                                                    | <b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>                                                     | <b>VERSIÓN: 01</b> | <b>FECHA: 30/06/2026</b> |
|                                                                                                                    |                                                                                     | 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.

El presente trabajo tiene una similitud de 13% en el programa de software turnitin se evidencia un 5% en fuentes principales, donde se justifica dicho porcentaje, ya que se visualiza palabra donde no se puede parafrasear, debido que es parte del sistema metodológico (título, variable, palabras claves, objetivos, hipótesis) ante ello se justifica porcentaje

### **Dedicatoria**

A mis padres y hermanas que siempre me  
inspiran a luchar por mis sueños.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer a Dios por darme salud,  
vida y fuerza en este camino profesional.

**JURADO**

**Presidente** : Dr. Molina Torres, Jose Gregorio  
**Secretario** : Mg. Pretell Aguilar, Rosa María  
**Vocal** : Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado

## ÍNDICE

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| Dedicatoria .....                           | iv |
| Agradecimiento .....                        | v  |
| 1. EL PROBLEMA.....                         | 1  |
| 1.1. Planteamiento del problema .....       | 1  |
| 1.2. Formulación del problema.....          | 2  |
| 1.2.1. Problema general.....                | 2  |
| 1.2.2. Problemas específicos .....          | 3  |
| 1.3.1. Objetivo general.....                | 3  |
| 1.3.2. Objetivos específicos .....          | 3  |
| 1.4. Justificación de la investigación..... | 3  |
| 1.4.1. Teórica .....                        | 3  |
| 1.4.2. Metodológica .....                   | 5  |
| 1.4.3. Práctica.....                        | 5  |
| 1.5. Limitaciones de la investigación ..... | 6  |
| 1.5.1. Temporal.....                        | 6  |
| 1.5.2. Espacial.....                        | 6  |
| 1.5.3. Poblacion o unidad de análisis.....  | 6  |
| 2. MARCO TEÓRICO .....                      | 7  |
| 2.1. Antecedentes .....                     | 7  |
| 2.3.1. Hipótesis general.....               | 22 |
| 2.3.2. Hipótesis específicas .....          | 22 |
| 3. METODOLOGÍA .....                        | 24 |
| 3.1. Método .....                           | 24 |
| 3.2. Enfoque .....                          | 24 |
| 3.3. Tipo de investigación.....             | 24 |
| 3.4. Diseño de la investigación.....        | 24 |

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| 3.5. Población, muestra y muestreo .....                   | 25 |
| 3.6. Variables y operacionalización.....                   | 1  |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 5  |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....        | 6  |
| 3.9. Aspectos éticos .....                                 | 7  |
| 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....                           | 8  |
| 4.1. Cronograma de actividades.....                        | 8  |
| 4.2. Presupuesto.....                                      | 9  |
| 5. REFERENCIAS .....                                       | 10 |
| ANEXOS.....                                                | 15 |

## RESUMEN

**Introducción:** Actualmente el estrés representa un gran problema de salud pública, identificado por la OMS. Además, la OIT considera que se pierden por estrés, el sesenta por ciento de los trabajos. Asimismo, la condición de estrés repercute negativamente en la atención brindada a la población. El aporte significativo de esta investigación es analizar la presencia del estrés laboral y cómo influye en el desempeño laboral de los profesionales de primera línea con el fin de establecer recomendaciones a las instituciones de salud. **Objetivo:** Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital en Lima, 2026. **Metodología:** El estudio tendrá un diseño tipo hipotético deductivo de corte transversal donde participaran 78 profesionales en enfermería del servicio de urgencias y emergencias de un hospital, Lima. Se aplicará los cuestionarios; la escala de estrés en enfermería (Nursing Stress Scale) para estrés laboral donde consta de tres dimensiones con 34 ítems y la Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral del MINSA para desempeño laboral con tres dimensiones y ocho preguntas. Estos instrumentos están validados previamente, cuyas respuestas tienen una escala tipo likert. Para el análisis inferencial se utilizará el coeficiente de correlación Rho de Spearman, por tratarse de variables de medición ordinal, considerando un nivel de significancia estadística de  $p < 0,05$ .

**Palabras claves:** Estrés laboral; Desempeño laboral; Enfermería; Urgencias médicas; Servicios médicos de urgencia.

## ABSTRACT

**Introduction:** Stress currently represents a major public health problem, as recognized by the World Health Organization. The International Labor Organization also considers that 60% of job losses are due to stress. This condition negatively impacts the quality of patient care. The significant contribution of this project is to understand and analyze the presence of job-related stress and how it influences the job performance of frontline professionals, to establish recommendations for healthcare institutions. **Objective:** To determine the relationship between stress and job performance among nurses in the emergency department of a hospital in Lima, Peru, in 2026. **Methodology:** The study will have a hypothetical-deductive cross-sectional design with the 78 participation of healthcare professionals with degrees in nursing from the emergency department the hospital of Lima. The Nursing Stress Scale (NSS) for work-related stress will be administered, consisting of three dimensions with 34 items, and the MINSA Workplace Performance and Conduct Evaluation for work performance, consisting of three dimensions and eight questions. These instruments are previously validated and have responses on a Likert-type scale.

**Keywords:** Work-related stress, work performance, urgent care, emergencies.

## **1. EL PROBLEMA**

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

Actualmente, el estrés constituye un problema relevante de salud pública, reconocido por organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud. Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo señala que una proporción importante de los días laborales perdidos se relaciona con el estrés ocupacional (1). En México, se ha reportado que el 75% de la población presenta estrés laboral, cifra superior a la registrada en países como China y Estados Unidos, lo que evidencia la magnitud de este problema y su impacto en la calidad de vida de los trabajadores (2).

El estrés laboral se asocia con el desarrollo de enfermedades físicas y mentales, debido a la interacción de factores laborales, sociales, personales y económicos que afectan la capacidad de afrontamiento del individuo. En el ámbito hospitalario, esta problemática adquiere mayor relevancia, debido a que el personal de salud se encuentra expuesto de manera continua al dolor, la muerte, la sobrecarga laboral y la presión asistencial propia de los servicios críticos (3,4).

En el contexto internacional, se ha descrito que el personal de enfermería del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social presenta altos niveles de estrés laboral, situación que puede afectar la calidad de la atención brindada a los pacientes (5). Además, en los entornos hospitalarios se identifican factores como la contaminación sonora, la distribución inadecuada de actividades y la sobrecarga de funciones, los cuales dificultan la concentración del personal de enfermería y favorecen el agotamiento físico y mental (6).

En consecuencia, el estrés laboral no solo compromete el bienestar del trabajador, sino que también puede afectar su desempeño laboral (7). Las profesiones de la salud presentan elevados niveles de estrés ocupacional, especialmente en médicos y enfermeros. En este sentido, un estudio

realizado en 2023 reportó que el 80% de los profesionales de enfermería evaluados en instituciones públicas presentaban altos niveles de estrés ocupacional (8). Esta condición se relaciona con una menor eficiencia en el servicio, respuestas clínicas no oportunas y dificultades en la toma de decisiones, lo que puede repercutir negativamente en la calidad de atención al paciente (9).

En el Perú, en las Instituciones de salud presentan brechas en la contratación del personal, como en áreas de enfermería, lo cual limita la capacidad de atención a la población, afectando el cumplimiento de funciones y generando estrés, agotamiento y frustración entre los profesionales; esta sobrecarga laboral se asocia con una reducción en la calidad del servicio. Un estudio en el Hospital Almenara reportó que 60% del personal de enfermería experimenta estrés laboral. Asimismo, se ha identificado que 52,6% de los enfermeros presentan estrés moderado y el 48,5% un desempeño laboral inadecuado (10).

Las enfermeras con estrés laboral presentan una disminución en la satisfacción profesional y el desarrollo de actitudes negativas dentro del equipo de trabajo, lo que puede afectar la calidad del servicio. En contraste, un entorno laboral adecuado favorece un desempeño óptimo y un clima organizacional más estable (11). El aporte significativo de esta investigación es conocer y determinar la presencia de estrés laboral que podrían tener los profesionales asistenciales de primera línea y cómo influye en el desempeño laboral, con el fin de establecer recomendaciones a las instituciones sanitarias (12).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera el estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital de Lima, 2026?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre estrés físico con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés psicológico con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés social con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital?

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

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el estrés con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Evaluar la relación entre estrés físico con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital.
- Identificar la relación entre el estrés psicológico con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital.
- Establecer la relación entre estrés social con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital.

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

### **1.4.1. Teórica**

Los enfermeros presentan estrés laboral, lo cual afecta su desempeño laboral en los servicios de urgencias y emergencias, esto constituye una problemática relevante debido a las altas exigencias

físicas y emocionales propias de este entorno. A pesar de la existencia de estudios sobre estrés ocupacional, es necesario profundizar en cómo este influye específicamente en el desempeño profesional en áreas críticas donde la calidad del cuidado es fundamental. El enfoque teórico de esta investigación es compatible y se basa en la teoría de Dorothea Orem, por ello las enfermeras tiene un rol en el autocuidado de su salud mental para poder asumir adecuadamente los roles de cuidado frente a los pacientes. Lo cual no solo implica cumplir protocolos, sino ofrecer calidez y calidad del cuidado, en un enfoque sobre cuidarse a uno mismo, permite generar un ambiente de salud mental adecuado y cuidado humanizado. En la práctica clínica hemos observado como el estrés laboral acumulativamente en los años afecta la capacidad del autocuidado de salud mental, generando un ambiente negativo que repercute en el desempeño laboral. Si consideramos que el servicio de urgencias y emergencias demanda respuestas rápidas y contingentes ante situaciones de alta demanda del servicio, nos encontramos ante una carga emocional del enfermero, el cual debe gestionar para no afectar su salud mental; en un clima de profesionales de la salud en condición de estrés, es necesario conocer la magnitud de esta afectación, dado que puede vincularse a distintos desenlaces negativos en el proceso de atención en salud. En el presente estudio aporta elementos para validar el enfoque teórico de como la salud mental impacta en el desempeño de los enfermeros en el ámbito hospitalario de la salubridad pública.

### **1.4.2. Metodológica**

Respecto al componente metodológico, el empleo de escalas validadas y usadas previamente en estudios peruanos en la medición del estrés y desempeño laboral, permite medir de manera confiable estas variables en una población de enfermeros de los servicios de urgencias y emergencias; los criterios de puntuación de las escalas permiten cualificar esta problemática, de allí, estas metodologías pueden aportar en la práctica clínica como una métrica de histórica de la salud mental de un servicio; abriendo el paso a intervenciones en salud mental en el momento oportuno, dado que es un área crítica dentro de un hospital.

Por otra parte, el uso de las escalas validadas, facilitarán a posteriores investigaciones realizar comparaciones estadísticas, tanto entre enfermeros como poblaciones similares como médicos, técnicos de enfermería, entre otros. El diseño correlacional, ofrece un modo costo efectivo, para evidenciar la necesidad de medir estas variables en un contexto de la salud ocupacional en los hospitales público del sistema de salud peruano.

### **1.4.3. Práctica**

En la práctica, este estudio busca generar pruebas concretas que sirvan para diseñar acciones preventivas y correctivas en los servicios de urgencias y emergencias. Entender cómo el estrés afecta el desempeño del personal no solo aporta conocimiento académico, sino que también incide directamente en la forma en que se desarrolla la atención asistencial en el día a día; esta información es esencial para que los gestores hospitalarios puedan crear estrategias que respondan a la realidad del entorno. En última instancia, los hallazgos pueden traducirse en condiciones de trabajo más saludables y en una calidad de cuidado más humana para los pacientes. En la vida diaria de los hospitales, vemos claramente que cuando un/a profesional está bajo una presión emocional continua, su salud mental y la calidad del cuidado que brinda se resienten. Por eso, los

hallazgos de esta investigación pueden servir como una herramienta práctica: permiten a los hospitales y a los gestores de salud diseñar acciones que respondan de verdad a las necesidades y situaciones que vive el personal de enfermería en el terreno. Los hallazgos de este estudio buscan aportar al fortalecimiento del sustento teórico y servir como referencia para futuras investigaciones orientadas a mejorar las condiciones laborales en el ámbito hospitalario, y por otro lado esta evidencia podría contribuir al diseño de programas orientados a disminuir el estrés laboral, fortalecer el bienestar del equipo y, en consecuencia, optimizar la atención brindada a los pacientes.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

Este estudio de investigación y desarrollo se llevará a cabo entre los meses de enero a julio del 2026.

### **1.5.2. Espacial**

El estudio se llevará a cabo en el servicio de urgencias y emergencias de un hospital público ubicado en Lima Metropolitana, departamento de Lima, Perú.

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

La unidad de análisis estará constituida por los licenciados en enfermería que laboran en el servicio de urgencias y emergencias de un hospital público de Lima.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. A nivel internacional

Daba et al. (13), en 2024, en Etiopía, realizaron un estudio con el objetivo de evaluar el desempeño laboral y sus factores asociados en enfermeros que laboraban en los servicios de emergencia de adultos de hospitales públicos seleccionados en Addis Abeba. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño transversal y se aplicó un muestreo aleatorio simple. La población de estudio estuvo conformada por enfermeros de los servicios de emergencia de adultos, y la muestra incluyó a 172 profesionales de enfermería. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado autoadministrado, y el análisis estadístico se realizó mediante SPSS versión 27. Los resultados mostraron que el 70,5% de los enfermeros presentó un buen desempeño laboral, mientras que el resto reportó niveles inferiores. Asimismo, se identificaron asociaciones significativas entre el desempeño laboral y factores como la carga laboral [AOR = 1,70]. Se concluyó que el fortalecimiento del sistema de evaluación del desempeño, la remuneración y el reconocimiento laboral podría contribuir a optimizar el rendimiento de los enfermeros en los servicios de emergencia.

Jiao et al. (14), en el 2023, en China, realizaron un estudio de metaanálisis que tuvo por objetivo “Evaluar el nivel de estrés en enfermeros de emergencia en una revisión sistemática”. Se decidió por seleccionar de nueve bases de datos (PubMed, Cochrane, web of science, Scopus, ScienceDirect, Embase, China National Knowledge Infrastructure, Wanfang, and China biomedical literature service system) bajo las directrices PRISMA, de 2655 estudios, se incluyeron 21 estudios transversales, que comprendían 4293 sujetos. La incidencia de estrés bajo fue 0.21% (IC 95%: 0.18–0.24), moderado 46% (IC 95%: 0.33–0.58) y alto

32% (IC 95%: 0.22–0.41), predominando el nivel moderado. Se identificó que el estrés en esta población es significativo y requiere atención. Se concluye que los administradores en salud deben fortalecer estrategias de apoyo psicológico y organizacional para mejorar la salud mental del personal de enfermería en emergencia y promover el desarrollo profesional.

Chuanzhu et al. (15), en 2023, en China, realizaron un estudio transversal con el objetivo de analizar el estrés ocupacional y sus factores influyentes en médicos y enfermeros de departamentos de emergencia después de contraer COVID-19. La población estuvo conformada por médicos y enfermeros de emergencia de 31 provincias, municipalidades y regiones autónomas de China, excluyendo Hong Kong, Macao y Taiwán. Se empleó un muestreo por conveniencia mediante una encuesta electrónica distribuida por WeChat; inicialmente se recolectaron 2447 cuestionarios y la muestra final quedó constituida por 1924 participantes que habían contraído COVID-19. Para el análisis estadístico se aplicó estadística descriptiva, prueba de chi-cuadrado y regresión logística ordinal generalizada. Los resultados mostraron que el 64,71% reportó estrés ocupacional alto o muy alto, siendo la sobrecarga laboral el principal factor estresor. Se concluyó que es necesario fortalecer la salud mental ocupacional y la capacitación en prevención y tratamiento de COVID-19 en médicos y enfermeros de emergencia.

Zhou et al. (16), en 2023, en China, realizaron un estudio con el objetivo de “analizar la relación entre el estrés ocupacional, la implicación laboral y la resiliencia de equipo en enfermeros de emergencia”. La investigación tuvo un diseño transversal y correlacional, con una muestra por conveniencia conformada por 187 enfermeros de emergencia de cuatro departamentos de emergencia de la provincia de Shandong. Se aplicaron la Utrecht Work Engagement Scale, la versión china de la Stressors Scale for Emergency Nurses y una escala

de resiliencia de equipo. Los resultados mostraron que el puntaje promedio de estrés ocupacional fue  $81,07 \pm 25,80$ , con diferencias significativas según edad, nivel educativo, estado civil, experiencia laboral y turno de trabajo ( $p < 0,05$ ). Se concluyó que fortalecer la resiliencia de equipo y la implicación laboral podría contribuir a reducir el estrés ocupacional en enfermeros de emergencia.

Pujo et al. (17) , en el 2021, en Guayana Francesa realizaron un estudio cuyo objetivo fue "Evaluar el estrés laboral en el personal de emergencia durante la pandemia de COVID-19". Su metodología fue un estudio mono céntrico, se aplicó un cuestionario basado en el modelo de Karasek, participaron 117 trabajadores. Los resultados indicaron un índice de autonomía de 70 (IQR: 64-74), una demanda psicológica de 25 (IQR: 23-27), un apoyo social del equipo directivo de 11 (IQR: 9-12) y un apoyo social entre colegas de 12 (IQR: 10-12). Se identificó que el 24.8% de los participantes presentó alta tensión laboral. Se concluye que los niveles de estrés en los servicios de emergencia son elevados.

### 2.1.2. A nivel nacional

Alquizar (18), en el 2024, en Trujillo, se desarrolló un estudio cuyo objetivo fue “Determinar la relación que existe entre el grado del estrés y el nivel de desempeño laboral en enfermeros del servicio de emergencia- Hospital Víctor Lazarte Echegaray”. La investigación tuvo un diseño descriptivo y de corte transversal, con la participación de 36 enfermeros. Para la recolección de datos se utilizaron cuestionarios para medir el estrés y el desempeño laboral. Los resultados mostraron que el 75% de los enfermeros presentó estrés moderado y el 25% estrés alto; asimismo, el 50% presentó desempeño laboral regular, el 25% desempeño deficiente y el 25% desempeño bueno. Además, se encontró una correlación negativa moderada entre el estrés y el desempeño laboral ( $r = -0,48$ ), lo que indica que, a mayor nivel de estrés, menor desempeño laboral. Se concluyó que el estrés laboral se relaciona inversamente con el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia.

Arce (19), en el 2022, en Lima, se desarrolló una investigación cuyo objetivo fue “Determinar como el estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia”. En el aspecto metodológico se trató de una investigación aplicada, basada en un enfoque hipotético-deductivo, con un diseño correlacional, transversal y sin manipulación de variables, se evaluó un test de desempeño laboral y una escala de estrés, participaron 80 técnicos y licenciados de enfermería. El resultado presentó que el 71.2% de enfermeros presentaron un nivel moderado de estrés y el 63.8% evidenció un rango medio en el desempeño laboral, el estudio concluye que en ambas variables existe una relación alta y negativa.

Alarcón (20), en el 2022, en Perú realizaron un estudio cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral del personal de enfermería durante la post pandemia

por COVID-19 en el Hospital Chepén, Trujillo – 2022”. Su estudio metodológico fue correlacional, descriptivo, se aplicaron dos instrumentos validados con Alpha de Cronbach de 0.866 y 0.856; donde participaron 80 enfermeros. Entre los hallazgos el 43% presentaron un nivel de estrés medio y en el desempeño laboral el 51% presentó un nivel medio. Existe una relación ( $p < 0.05$ ) entre el desempeño laboral y el estrés. Se concluye en la importancia de implementar diversas estrategias para mitigar el estrés en el personal de enfermería.

Meza (21), en el 2022, en Perú realizaron un estudio cuyo objetivo fue “Establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa 2022”. Su estudio metodológico fue transversal, descriptivo y relacional. Para medir el estrés en el presente estudio se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y para evaluar el desempeño laboral un cuestionario del Ministerio de Salud. Se utilizaron SPSS y Excel para el análisis, aplicando la prueba de Chi-cuadrado ( $p = 0.256$ , IC 95%). Participaron 30 enfermeros, Los resultados indicaron que el 73.3% presentó tendencia al Burnout, el 26.7% Burnout presente, y el 70% tuvo un desempeño deficiente. Se concluye por lo tanto, que no existe una relación significativa entre el desempeño laboral y el nivel de estrés.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable 1: estrés laboral**

#### **2.2.1.1 Estrés**

El estrés, es una respuesta fisiológica y psicológica del organismo ante demandas ambientales que son percibidas como desbordantes o amenazantes para los recursos adaptativos del individuo. Según el DSM-5 (Diagnostic and statistical manual of mental disorders, fifth edition), el estrés se conceptualiza como un estado de activación neurobiológica caracterizado por la hiperactivación del eje hipotalámico-hipofisario-adrenal (HHA) y del sistema nervioso simpático, lo que conlleva la liberación de glucocorticoides, particularmente cortisol, generando efectos sistémicos en el organismo. La exposición prolongada a mucho estrés, a lo largo puede generar alteraciones cognitivas, emocionales y físicas en las personas, lo que va a repercutir en su bienestar integral. En consecuencia, todo ese problema va a favorecer la aparición de trastornos como el trastorno de estrés postraumático, el trastorno de adaptación y el trastorno de ansiedad generalizada. Desde la práctica clínica, estas manifestaciones van a influir no solo en la salud mental de las personas, sino también en el desempeño profesional durante su labor. Por otro lado, el DSM-5 no reconoce al estrés como una categoría diagnóstica en sí misma, por el contrario, lo consideró como un factor desencadenante que asocia diversas condiciones psicopatológicas. Su evaluación es realizada por instrumentos psicométricos ya validados, como por ejemplo: el Perceived stress scale (PSS) o el Impact of event scale-revised (IES-R), los cuales ayudan a medir la intensidad y la duración prolongada del estrés en las personas (22).

### **2.2.1.2 Estrés laboral**

El estrés laboral es definido como una reacción física y emocional que experimenta el trabajador o el profesional cuando hay una alta demanda y exigencia en su entorno laboral, superando su capacidad para afrontarlas adecuadamente y de manera eficaz. En este sentido, no se debería ver únicamente como una sensación pasajera de presión temporal que presenta el trabajador, sino más bien como un estado de tensión que puede llegar a influir y comprometer tanto el bienestar y en el desempeño del personal dentro de su área de trabajo. Desde un punto de vista clínica, es frecuente observar que factores como la sobrecarga de tareas, la presión por el tiempo, la escasez de recursos o los conflictos de roles generan un desgaste progresivo cuando no existen condiciones adecuadas para su manejo. Asimismo, el estrés laboral puede reflejarse a través de diversos síntomas, a nivel físico puede presentarse como fatiga persistente o alteraciones cardiovasculares, mientras que, a nivel emocional, se presenta a través de ansiedad o desmotivación, no obstante, también pueden aparecer cambios conductuales, presentando una disminución en el rendimiento o el ausentismo laboral por parte del trabajador. En ese sentido, la Organización Internacional del Trabajo reconoce que el estrés laboral es un riesgo para la salud del trabajador y para su adecuado desempeño y eficiencia institucional, por lo que resalta la importancia de la implementación de estrategias tanto para las medidas de prevención y el adecuado manejo (23).

### **2.2.1.3 Factores del estrés laboral en la atención de urgencias**

El enfermero en un servicio de emergencias desde el inicio de su turno se enfrenta ante la adversidad, la recepción de turno implica asumir el compromiso de una continuidad del servicio, el cual no necesariamente ha sido llevado de modo ideal, el nivel de dicha responsabilidad,

adicional a la carga y el entorno laboral, pueden jugar una carga que el profesional joven muchas veces no percibe, pero que impactan negativamente en su salud mental; el proceso adaptativo implica cambios fisiológicos, cognitivo y neuroadaptativos. La OIT señala que el estrés laboral implica manifestaciones de un ser humano que pueden afectar la salud mental en un entorno del ejercicio de su trabajo. Por otra, a nivel de gestión hospitalaria, el área de urgencia es considerado como una área crítica, tanto así, que muchos hospitales han otorgado flexibilidades en su horario de almuerzo otras estrategias, es decir, la alta exigencia, demanda intervenciones, que muchas veces no se realiza, porque se subestima recursos organizacionales para afrontarlas(24).

#### **a. Escasez de recursos humanos**

En el sistema de salud peruano, es muy conocido la brecha de personal, es decir, la falta de cumplimiento de la cantidad de personal necesaria según la normativa vigente, con lo cual se ha precarizado el servicio, incrementando de la oferta de horas extras sin criterio técnico, estas medidas pueden ofrecer cierta funcionalidad al servicio, pero claramente es un factor de riesgo, al incrementar la carga de trabajo y dañar el clima laboral entre colegas, con el desenlace previsible de aumentar el estrés laboral y bajo desempeño. Diversas guías y estudios son claros en las recomendaciones sobre la cantidad de personal necesario según la demanda, pero los gestores en salud aun no asumen la responsabilidad intervenciones para mejorar condiciones precarias del trabajo. También en esta dirección, el escenario de atención de urgencias y emergencias requiere que los profesionales de enfermería desarrollen actividades que demandan esfuerzo físico, lo que, sumado a la precariedad de estos profesionales, conlleva a una baja calidad de la atención prestada (25).

## **b. Horas de trabajo**

El cumplimiento de una carga horaria semanal elevado es considerado estresante por los enfermeros, pues implica una elevada productividad y un mayor gasto energético. Este exceso de trabajo es indicativo de un desequilibrio entre el individuo y su trabajo, comprometiendo la calidad de vida, repercutiendo en las relaciones con los compañeros y creando “desgaste”. Este resultado se corrobora con la afirmación de que el tiempo dedicado a la actividad es, en sí mismo, un elemento de estrés. En este contexto, la elevada carga de trabajo provoca desequilibrios en la salud física y mental del profesional, desencadenando dificultades para afrontar situaciones cotidianas en el entorno laboral, exigiendo mayor capacidad para dirigir la atención a la toma de decisiones y solución de problemas en el ejercicio de sus funciones (26).

Esta situación se ve agravada por la actual crisis del sector salud, que afecta el ambiente de trabajo, con bajos salarios, de modo que los profesionales se ven obligados a mantener más de un empleo. Sin embargo, cuando esta carga de trabajo se realiza solo en emergencia, el estrés es menor que cuando se realiza en servicios de diferente naturaleza. La insatisfacción con los bajos salarios también se corrobora con el surgimiento del síndrome de burnout en enfermeras brasileñas (25).

## **c. Recursos materiales e infraestructura inadecuada**

Trabajar con recursos materiales e instalaciones físicas inadecuadas se considera un factor de estrés para los profesionales de la salud. Esta falta de recursos materiales de trabajo provoca la improvisación y la obtención de materiales de otros sectores, lo que, cuando se permite, provoca pérdida de tiempo y cansancio mental y físico (27).

#### **d. Brecha entre la teoría y la práctica**

La brecha entre la teoría y la práctica también se denomina factor estresante. Si bien las instituciones educativas tienen el rol de preparar profesionales para la práctica, cada profesional debe buscar continuamente su propia mejora y crecimiento. Otro factor de estrés identificado fue el cumplimiento de actividades de los profesionales cuya formación académica está enfocada en la atención al paciente, más allá de que trabajaron en un ambiente repleto de pacientes graves. En este contexto, conciliar las actividades burocráticas con la atención al paciente grave resulta en un distanciamiento del personal de enfermería de la atención directa, generando más cambios para este profesional. Para muchos profesionales, trabajar con un equipo no preparado también se considera un gran generador de estrés, ya que el trabajo en el ámbito de la atención de urgencias y emergencias requiere conocimientos, habilidades y destreza en la realización de procedimientos en los que el tiempo es crítico. Teniendo en cuenta que los servicios de urgencia y emergencia son áreas de alta complejidad donde predominan la tensión constante y la alta exigencia, es importante que el personal de enfermería identifique los factores estresantes en su área de trabajo, reconocer estos factores le van a permitir crear y aplicar estrategias de afrontamiento que contribuirán tanto al bienestar emocional del profesional como a la calidad de la atención y del cuidado que se brinda al paciente(28).

#### **2.2.1.4 Teoría de enfermería**

La teórica de Orem del Déficit de Autocuidado, parte de la idea de que cada persona posee la capacidad innata de autocuidado y de buscar el bienestar cuando lo necesita; el modelo se centra en cómo esa capacidad se fortalece cuando el individuo cuenta con apoyo, información y recursos adecuados, en estas circunstancias, el enfermero no sustituye al paciente, sino que le brinda los

conocimientos y la confianza necesarios para gestionar su propio cuidado. La teoría destaca tres componentes esenciales: el agente de autocuidado, el sistema de autocuidado y las necesidades de autocuidado; cuando alguna de esas piezas se debilita, el profesional interviene para restaurar el equilibrio y promover la autonomía, en la práctica del enfermero, esto se traduce en acciones concretas como la educación, la planificación de cuidados y la evaluación continua del proceso; Orem reconoce que cada contexto clínico es único, por lo que el enfoque se adapta a las realidades del paciente y su entorno, La teoría también enfatiza la importancia de la relación de confianza entre enfermero y paciente. Al fomentar la participación activa del paciente, se genera un impacto positivo que trasciende la atención inmediata y mejora la calidad de vida, se considera que el modelo propugna que el cuidado sea un proceso colaborativo con la dignidad y la resiliencia de todas las personas involucradas (29).

#### **2.2.1.5. Dimensiones de la variable estrés laboral**

##### **Estrés físico**

A nivel físico, el estrés se manifiesta mediante distintas respuestas que el organismo activa frente a situaciones como amenazantes o muy demandantes percibidas por la persona, lo cual deriva a diversos problemas de salud. En la sala de urgencias y emergencias, la exposición constante a jornadas laborales extensas con escenarios críticos puede generar efectos como fatiga persistente, cefaleas y alteraciones del sueño. Estos síntomas no sólo van a afectar el bienestar del profesional en ese momento, sino también pueden predisponer a la persona a presentar síndrome de burnout, trastornos cardiovasculares o enfermedades crónicas si se mantienen por un tiempo prolongado. Sin embargo, el desgaste físico acompañado con el estrés van a repercutir directamente en el desempeño laboral porque limita la capacidad de concentración, dificultad para la toma de decisiones y el cuidado brindado al paciente (30).

## **Estrés psicológico**

El estrés psicológico se evidencia cuando se presenta un desequilibrio homeostático derivado de las capacidades del individuos y las exigencias o las necesidades de puesto, esto genera una tensión que no es simplemente productivo sino que afecta las emociones del enfermero. En el contexto de la tesis, el servicio de urgencias es evidente la presión constante, tanto por la necesidad humana de los pacientes y la toma de decisiones críticas, que incrementan tanto ansiedad como el agotamiento emocional. En práctica clínica observamos que la sobrecarga laboral puede manifestarse como irritabilidad (maltrato a los pacientes o compañeros de trabajo) y desmotivación, que si persiste, puede predisponer o agravar a otros trastornos de la salud mental afectando el desempeño del enfermero (26).

## **Estrés social**

En urgencias, el estrés social se manifiesta directamente en el proceso de interacción, del enfermero con colegas, pacientes y familiares, y su interacción con las condiciones organizacionales del hospital. Los sentimientos de aislamiento, desgaste emocional aparecen y empeoran con la sobrecarga laboral, escaso apoyo institucional y conflictos interpersonales que alteran la dinámica del equipo. Proteger el bienestar del profesional y la calidad del cuidado, es una actividad y misión necesaria para fortalecer estrategias de afrontamiento de los enfermeros (22).

### **2.2.2. Variable 2: desempeño laboral**

#### **2.2.2.1. Definición de desempeño laboral**

El desempeño laboral hace referencia a la coherencia entre del conjunto de actividades y

acciones realizadas por los trabajadores durante su jornada y los objetivos programáticos en relación con los planes operativos y misiones institucionales de una organización. En términos de gestión, no se limita únicamente a ejecutar tareas asignadas, sino que también involucra actitudes y comportamientos que fortalecen el clima organizacional, como la proactividad y el trabajo colaborativo. En la práctica clínica, el desempeño adecuado se define como responder con compromiso, responsabilidad y eficiencia frente a las funciones del cargo; valorar de manera integral el desempeño del trabajador, implica una evaluación del cumplimiento de tareas, la presencia de conductas contraproducentes y el desempeño contextual (31).

#### **2.2.2.2. Definición de desempeño laboral en enfermeras de urgencias**

En el servicio de urgencias, el desempeño laboral de las enfermeras hace referencia a la forma en que expresan sus competencias profesionales, las cuales integran conocimientos, habilidades y actitudes que están orientadas a brindar una atención con calidez, segura y oportuna al paciente. El trabajo de las enfermeras no solo involucra la ejecución de procedimientos o actividades asistenciales con el paciente, sino también funciones administrativas, educativas e incluso trabajos de investigación, los cuales son muy necesarias en esa área donde el entorno es muy demandado y se toma decisiones con rapidez a base de presión. Dentro de esa área el desempeño de las enfermeras se evidencia en la capacidad para poder ofrecer cuidados integrales y especializados a pacientes en diverso estado de salud, para prevenir complicaciones y eventos adversos. Por otro lado, es importante reconocer que las enfermeras que presentan sobrecarga laboral, estrés y condiciones laborales no adecuadas pueden influir significativamente en el desempeño de sus competencias cotidianas (32).

### **2.2.2.3. Dimensiones de la variable desempeño laboral**

#### **Dimensión Técnica y Organizacional del desempeño laboral**

En esta dimensión, se engloba a procesos de una ejecución eficiente en los procedimientos clínicos y gestión adecuada de los recursos disponibles; ello implica la aplicación de protocolos en situaciones críticas, la administración segura de terapias farmacológicas, el manejo pertinente de equipos biomédicos y la toma de decisiones sustentados en normativas del MINSA y en evidencia científica (28); esto supone una planificación organizada del trabajo, priorizando intervenciones. La capacidad organizativa en la práctica clínica determina los estándares para prevenir errores, disminuir tiempos de respuesta y asegurar la continuidad del cuidado. La gestión inadecuada del tiempo y una sobrecarga excesiva pueden comprometer tanto la seguridad del paciente como el rendimiento del personal según las evidencias. Por tanto, los elementos clave son el fortalecimiento continuo de competencias y la actualización profesional para mantener estándares de calidad.(33).

#### **Dimensión de Responsabilidad y Ética en el desempeño laboral**

La dimensión de responsabilidad y ética en el desempeño laboral se relaciona con el compromiso que el profesional debe tener con la seguridad del paciente, el respeto a los principios bioéticos y con el cumplimiento de las normas que son establecidas dentro de cada Institución. Dentro del trabajo de enfermería trabajar con responsabilidad no solo implica cumplir con los procedimientos, sino actuar con rigor en cada procedimiento y basar las decisiones que se toman en el campo con la evidencia científica asumiendo las consecuencias que se puede llegar a tener en cada intervención mal realizada. Desde esta perspectiva, la ética profesional es muy importante, ya que orienta a la enfermera a diversas conductas como la beneficencia, la no maleficencia y la

justicia, especialmente en situaciones críticas (33). Asimismo, es importante mantener la confidencialidad de la información que se maneja de los pacientes ya que eso ayuda a mantener la autonomía y la privacidad de ellos. Se debe tener en cuenta que la responsabilidad y la ética no solo regulan el actuar profesional, sino que también influyen en la confianza que la persona o el paciente deposita en el profesional y la valoración que hace en relación a la calidad de atención que se le brinda (34).

### **Dimensión de Iniciativa y Adaptabilidad**

Las competencias de iniciativa y adaptabilidad correlacionan con el desempeño del profesional de enfermería, en contextos de alta exigencia con el servicio de urgencias; estas competencias, implican la capacidad de actuar con autonomía, tomar decisiones oportunas y ajustarse a escenarios dinámicos donde las condiciones pueden cambiar de manera repentina. La iniciativa se valora cuando el enfermero prioriza las necesidades del paciente, propone soluciones y ejecuta intervenciones sin esperar supervisión permanente; además, la adaptabilidad es una habilidad necesaria en situaciones de emergencia, que supone responder ante imprevistos, cambios en el estatus clínico de los pacientes o limitaciones transitoria de los recursos. Se ha reportado que los profesionales con mayor capacidad de adaptación logran mantener un rendimiento adecuado incluso bajo presión, fortaleciendo su criterio clínico y su capacidad resolutive. El área de urgencias demanda habilidades blandas, de comunicación y liderazgo, ya que favorecen una respuesta más efectiva y eficiente ante situaciones críticas. (35).

#### **2.2.2.4 Teoría de enfermería**

El modelo de Adaptación de Callista Roy brinda un enfoque más comprensible en cuanto a la relación que hay entre el estrés y el desempeño laboral por parte del personal de enfermería

en los servicios de urgencias y emergencias. En este sentido, la teoría sostiene que las personas reaccionan ante diversos estímulos a través de mecanismos de afrontamiento que pueden favorecer la adaptación o, por el contrario, generar respuestas desadaptativas. Desde esta perspectiva, el estrés laboral se configura como un estímulo permanente que, cuando no es manejado de manera adecuada, puede afectar tanto la salud del profesional como la calidad del cuidado brindado (36). El modelo evalúa cuatro dimensiones: fisiológica, reflejada en síntomas como fatiga y alteraciones del sueño; autoconcepto, manifestado en agotamiento emocional y desmotivación; función del rol, relacionada con la ejecución de tareas y la comunicación efectiva; e interdependencia, que considera el apoyo social y relaciones interpersonales. Una adaptación insuficiente repercute en un desempeño deficiente y en una disminución en la calidad asistencial (37).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

- Hi. Si existe relación entre el estrés con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital de Lima, 2026.
- Ho. No existe relación entre el estrés con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital de Lima, 2026.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- Hi. Si existe relación entre estrés físico con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital.
- Ho. No existe relación entre estrés físico con el desempeño laboral en los enfermeros del

servicio de urgencias y emergencias de un hospital.

- Hi. Si existe relación entre estrés psicológico con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital.
- Ho. No existe relación entre estrés psicológico con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital.
  
- Hi. Si existe relación entre estrés social con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital.
- Ho. No existe relación entre estrés social con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método**

La presente investigación presentará un método hipotético deductivo o de contrastación de hipótesis este método trata de establecer la verdad o falsedad de la hipótesis, por lo tanto, consiste en saber cómo la verdad o falsedad del enunciado básico dice acerca de la veracidad o falsedad de la hipótesis que ponemos a prueba, su propuesta implica someter a examen la hipótesis de la manera más exigente posible (38).

#### **3.2. Enfoque**

El enfoque será cuantitativo que es caracterizada por su enfoque numérico con un análisis estadístico que sirve para entender los fenómenos. Esta investigación es procedimentalmente estricta y se centra en la recolección de datos que pueden ser medibles expuestos a análisis estadísticos, con un propósito de obtener resultados que puedan ser generalizados a una población más amplia (39).

#### **3.3. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo aplicada, puesto que aborda problemas concretos en el ámbito de salud asistencial. Esta investigación aplicada sigue un proceso para la propuesta de soluciones facticas , viables y pertinentes más en el campo de la enfermería (40).

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

El diseño es no experimental, es decir, las variables de estudio no serán intervenidas; se evalúan en su contexto habitual, este enfoque describe de modo no invasivo la realidad del servicio (41). Se realizará un corte transversal, ejecutando una sola medición para caracterizar las variables y explorar posibles asociaciones. El tipo de estudio permite determinar cuáles grupos de personas experimentan con mayor o menor grado ciertos desórdenes, eventos vitales o comportamientos de

interés (42).

La investigación adoptará un enfoque correlacional, con la finalidad de identificar y cuantificar el grado de asociación entre diversas variables o categorías dentro de la muestra analizada. En este tipo de estudios, en primer lugar, se mide las variables estudiadas y luego se cuantifican, analizan y establecen las relaciones (43).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La población del estudio estará integrada por 78 profesionales de enfermería del servicio de urgencias y emergencias, y laboren durante un promedio de 150 horas al mes, en turnos rotativos.

#### **Muestra**

En este estudio se llevará a cabo una evaluación censal, lo que implica que se incluirá a la totalidad de la población definida. Por lo tanto, se incluirá a los 78 licenciados en enfermería del servicio de urgencias y emergencias.

#### **Muestreo**

El estudio será de tipo no probabilístico.

#### **Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

- Enfermeras licenciadas que desempeñen funciones en el servicio de urgencias y emergencias.
- Enfermeras licenciadas que otorguen su consentimiento informado por escrito.

- Enfermeras licenciadas con permanencia mayor a un mes dentro del área de urgencias y emergencias.

**Criterios de exclusión**

- Enfermeras licenciadas que no se encuentran laborando en el servicio de urgencias y emergencias.
- Enfermeras licenciadas con cargo administrativo.
- Enfermeras licenciadas que no estén de acuerdo en firmar el consentimiento informado.
- Enfermeras licenciadas que se encuentran en periodo de licencia o de vacaciones.

### 3.6. Variables y operacionalización

| Variables      | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                        | Definición Operacional                                                                                                                                                                                  | Dimensiones        | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Escala de medición                                                                                     | Escala valorativa                                                                |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Estrés laboral | Es una respuesta fisiológica y psicológica del individuo frente a las exigencias y demandas en el entorno laboral que exceden su capacidad de afrontamiento, generando un estado de tensión que puede afectar su bienestar y desempeño (22). | Evaluará mediante un cuestionario compuesto por 34 ítems de selección múltiple con escala tipo Likert, diseñado para medir tres dimensiones específicas según los indicadores previamente establecidos. | Estrés físico      | 1. Sobrecarga de actividades no relacionadas con las funciones asistenciales de enfermería. (Ítem 1)<br>2. Insuficiencia de tiempo para la ejecución integral de los cuidados de enfermería. (Ítem 2)<br>3. Rotación o traslado a unidades con déficit de personal. (Ítem 3)<br>4. Insuficiencia de recursos humanos de enfermería en el servicio. (Ítem 4)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ordinal<br><br>Valoración likert<br><br>Nunca (1)<br>Casi nunca (2)<br>Casi siempre (3)<br>Siempre (4) | Nivel:<br><br>Alto (84-10 puntos)<br>Medio (71- 83puntos)<br>Bajo (57-70 puntos) |
|                |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                         | Estrés psicológico | 5. Impacto emocional ante la comunicación de situaciones terminales con el paciente. (Ítem 5)<br>6. Afectación emocional frente al sufrimiento del paciente. (Ítem 6)<br>7. Dificultad para afrontar la muerte de un paciente con quien se ha establecido vínculo profesional. (Ítem 7)<br>8. Tristeza generada por el fallecimiento del paciente. (Ítem 8)<br>9. Inseguridad en la toma de decisiones clínicas en ausencia del médico. (Ítem 9)<br>10. Frustración ante la imposibilidad de brindar respuestas satisfactorias al paciente. (Ítem 10)<br>11. Limitaciones para expresar emociones relacionadas con la atención del paciente dentro del equipo de trabajo. (Ítem 11)<br>12. Percepción de insuficiente preparación para brindar apoyo emocional a familiares del paciente. (Ítem 12)<br>13. Incertidumbre frente al manejo de equipos técnicos especializados. (Ítem 13)<br>14. Insuficiente conocimiento para proporcionar apoyo emocional al paciente. (Ítem 14)<br>15. Temor al realizar procedimientos potencialmente dolorosos para el paciente. (Ítem 15) |                                                                                                        |                                                                                  |

|  |  |  |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
|--|--|--|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  |  |               | <p>16. Desconocimiento sobre la información clínica que puede comunicarse al paciente o familiares. (Ítem 16)</p> <p>17. Miedo a cometer errores en el tratamiento del paciente. (Ítem 17)</p> <p>18. Sentimiento de culpa por percibida falta de preparación en el apoyo emocional. (Ítem 18)</p> <p>19. Falta de espacios para dialogar sobre problemas relacionados con la atención del paciente. (Ítem 19)</p> <p>20. Sentimiento de impotencia ante la falta de mejoría del paciente. (Ítem 20)</p> <p>21. Irritación ante fallas en equipos técnicos o tecnológicos. (Ítem 21)</p> <p>22. Afectación emocional ante la falta de personal y atención fuera del horario habitual. (Ítem 22)</p> <p>23. Temor ante la ausencia del médico al producirse el fallecimiento de un paciente. (Ítem 23)</p> <p>24. Ansiedad ante la ausencia del médico en una urgencia médica. (Ítem 24)</p> |  |  |
|  |  |  | Estrés social | <p>25. Presencia de conflictos interpersonales con el personal médico. (Ítem 25)</p> <p>26. Reacción emocional negativa ante críticas provenientes del médico. (Ítem 26)</p> <p>27. Estrés generado por desacuerdos con el médico respecto al tratamiento del paciente. (Ítem 27)</p> <p>28. Tensión derivada de discrepancias frente a indicaciones médicas consideradas inadecuadas. (Ítem 28)</p> <p>29. Inconformidad ante la comunicación médica considerada insuficiente o inadecuada. (Ítem 29)</p> <p>30. Presencia de conflictos con la supervisión o jefatura del servicio. (Ítem 30)</p> <p>31. Dificultades en la interacción profesional con colegas de la misma unidad. (Ítem 31)</p> <p>32. Limitadas oportunidades para compartir experiencias y emociones dentro del equipo de trabajo. (Ítem 32)</p>                                                                      |  |  |

|  |  |  |  |                                                                                                                                                                              |  |  |
|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  |  |  | 33. Dificultades en la interacción laboral con personal de otras unidades. (Ítem 33)<br>34. Reacción emocional negativa ante críticas emitidas por la supervisión. (Ítem 34) |  |  |
|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

| Variab1es         | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Definición operacional                                                                                                                                                                              | Dimensiones                                                  | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Esca1a de medición                                                                                                 | Esca1a valorativa                                                                            |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desempeño laboral | El desempeño laboral se define como el conjunto de acciones y comportamientos observables en los trabajadores que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Este concepto abarca no solo la ejecución de las tareas asignadas, sino también comportamientos que contribuyen al entorno organizacional, como la proactividad y la colaboración (29). | La variable 2 será medida a través de un instrumento tipo cuestionario que consta de 8 preguntas que median las 3 dimensiones de opción múltiple tipo likert y siguiendo los indicados consignados. | Dimensión técnica y organización del desempeño laboral       | <p>1.Capacidad para planificar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a cargo, optimizando el uso racional de los recursos asignados. (Ítem 1)</p> <p>2.Nivel de precisión, consistencia y orden en la ejecución y presentación del trabajo encomendado. (Ítem 2)</p> <p>3.Cumplimiento de las normas institucionales, reglamentos internos, procedimientos e instructivos vigentes. (Ítem 3)</p> | Ordinal<br>Valoración de nivel desempeño<br><br>Nivel:<br>I (8.75)<br>II (7)<br>III (5.25)<br>IV (3.5)<br>V (1.75) | Excelente= 56-70<br>Muy bueno= 45-55<br>Bueno= 40-44<br>Regular = 21-39<br>Deficiente = 0-20 |
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                     | Dimensión de responsabilidad y ética en el desempeño laboral | <p>4.Nivel de compromiso asumido para el cumplimiento oportuno y adecuado de las funciones asignadas. (Ítem 4)</p> <p>5.Uso responsable, confidencial y adecuado de la información vinculada al cargo y a las funciones desempeñadas. (Ítem 5)</p>                                                                                                                                                              |                                                                                                                    |                                                                                              |
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                     | Dimensión de iniciativa y adaptabilidad                      | <p>6.Nivel de iniciativa en la actuación laboral, evidenciado en la capacidad para generar soluciones originales sin necesidad de supervisión constante. (Ítem 6)</p> <p>7.Cumplimiento oportuno de los plazos establecidos para la ejecución de las tareas asignadas. (Ítem 7)</p> <p>8.Capacidad de interrelación interpersonal y adaptación al trabajo en equipo dentro del entorno laboral. (Ítem 8)</p>    |                                                                                                                    |                                                                                              |

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

#### **3.7.1. Técnicas**

Para el recojo de información, se realizará a través de un cuestionario, empleando la técnica de encuesta que permite recopilar información de manera estructurada y estandarizada. Su aplicación facilita la medición objetiva de las variables de estudio a través de un conjunto de preguntas previamente diseñadas, garantizando la obtención de datos fiables y comparables (44).

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

##### **Instrumento de la variable 1**

Para evaluar el nivel de estrés laboral, se utilizará el instrumento Cuestionario tipo likert. la Escala de Estrés en Enfermería (NSS) – Nursing Stress Scale, desarrollada por Gray-Toft y Anderson(44). Y aplicada en Perú por el investigador Bruno Luyo (45) en la Red de Salud Cañete, Yauyos. Asimismo, el instrumento utilizado fue sometida a un proceso de validación y modificación en el Perú por la Lic. Julia Cazal Dueñas en el año 2017 (46). La escala consta de 34 ítems que están organizados en tres dimensiones que abarcan las principales fuentes de estrés en el entorno hospitalario (físico 4 ítems, psicológica 20 ítems y social 10 ítems). Cada ítem se mide en 4 puntuaciones (1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = casi siempre y 4 = siempre). Permitiendo clasificar el estrés en bajo, moderado o alto según la puntuación total obtenida.

##### **Instrumento de la variable 2**

La medición del desempeño laboral se realizará mediante el Instrumento de Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral establecido por MINSA, el cual fue elaborado por el Ministerio de Salud del Perú en el año (2008). El Investigador que lo aplicó fue Bruno Julio en el año 2018 (47), La escala se agrupa por 3 dimensiones y consta de ocho ítems de desempeño: Planificación , Responsabilidad, Iniciativa, oportunidad, calidad del trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones

interpersonales y cumplimiento de las normas. La escala de medición utilizada en este estudio es de tipo ordinal y clasifica el desempeño laboral en cinco niveles de puntaje. Un desempeño excelente se ubica entre 56 y 70 puntos, indicando un alto rendimiento, cumplimiento óptimo de tareas y una adaptación eficaz. El nivel muy bueno, con un rango de 45 a 55 puntos, representa un desempeño superior con compromiso y cumplimiento adecuado. Un desempeño bueno, entre 40 y 44 puntos, es aceptable, pero con margen de mejora. El nivel regular, que abarca de 21 a 39 puntos, refleja deficiencias en la ejecución y adaptación al entorno laboral. Finalmente, un desempeño deficiente, con una puntuación entre 0 y 20, indica un nivel inadecuado con múltiples áreas de mejora.

### **3.7.3. Validación**

La validez del instrumento fue evaluada por juicio de expertos, la prueba binomial, los ítems evaluados presentaron valores  $p$  menores de 0.05, es decir, significativos (48).(49).

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **Instrumento de la variable 1**

Con relación a la confiabilidad del instrumento, Julia Cazal empleó una prueba piloto a 50 profesionales de enfermería del servicio de Emergencia Hospital Nacional Dos de Mayo en el cual obtuvo un valor Alfa de Cronbach fue de 0,98 por lo tanto el cuestionario fue aceptable y confiable para ser aplicado (48).

#### **Instrumento de la variable 2**

El instrumento evalúa mediante una prueba piloto a 20 profesionales de enfermería de Hospitales del Ministerio de Salud del Cusco; obteniendo un coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.84 (49).

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

Los datos obtenidos serán revisadas, organizados y registradas en una base de datos utilizando el programa de Microsoft Excel. Posteriormente, se analizará mediante el software SPSS 25, permitiendo la generación de gráficos, tablas, y porcentajes que faciliten la descripción e interpretación de las variables del estudio. Para verificar las hipótesis de estudio se empleará el coeficiente R de Spearman, adecuado para variables ordinales.

### **3.9. Aspectos éticos**

Será aplicado rigurosamente el estudio, al abordar al profesional de enfermería del área de urgencia y emergencia, se respetará su decisión en la participación. A cada uno de ellos se les informará de los detalles de estudio, y luego se obtendrá su consentimiento informado para que puedan participar en el estudio.

**Autonomía.** Bajo este principio, se garantizar el respeto a la libre decisión voluntaria de los Licenciados de enfermería. Por lo cual, ellos tendrán que firmar el consentimiento informado mediante el cual autorizan su participación en la investigación.

**Beneficencia.** Este principio implica que el estudio beneficiará a los participantes, a través de la obtención de los resultados de la investigación que ayudaran a poder afrontar los niveles de estrés y el rendimiento laboral.

**No Maleficencia.** De acuerdo a este principio se le explicará al profesional de enfermería del área de emergencia que su participación de estudio no implicará ningún riesgo de salud e integridad individual.

**Justicia.** Por este principio, se trata de forma imparcial a todos.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES                 | 2026  |       |      |        |      |        |        |
|-----------------------------|-------|-------|------|--------|------|--------|--------|
|                             | ENERO | FEBR. | MAR. | ABRIL. | MAY. | JUNIO. | JULIO. |
| Exploración del problema    | X     |       |      |        |      |        |        |
| Revisión bibliográfica      | X     |       |      |        |      |        |        |
| Análisis teórico            | X     | X     |      |        |      |        |        |
| Justificación del estudio   | X     | X     |      |        |      |        |        |
| Formulación de objetivos    |       | X     |      |        |      |        |        |
| Diseño metodológico         |       | X     | X    |        |      |        |        |
| Definición de muestra       |       | X     | X    |        |      |        |        |
| Instrumentos de recolección |       | X     | X    |        |      |        |        |
| Aspectos éticos             |       |       | X    |        |      |        |        |
| Exploración del problema    |       |       | X    | X      |      |        |        |
| Revisión bibliográfica      |       |       |      | X      |      |        |        |
| Análisis teórico            |       |       |      | X      |      |        |        |
| Aprobación del proyecto     |       |       |      |        | X    | X      |        |
| Sustentación del trabajo    |       |       |      |        |      |        | X      |

## 4.2. Presupuesto

| Conceptos                                       | Rubros              | Unidad | Cantidad | Costo (S/.)        |
|-------------------------------------------------|---------------------|--------|----------|--------------------|
| <b>SERVICIOS</b>                                |                     |        |          |                    |
| Digitación y depuración de base de datos        | Hora                | 30     | 25       | 750                |
| Internet para trabajo (datos/plan)              | Mes                 | 4      | 70       | 280                |
| Impresión y empastado final (ejemplares)        | Ejemplar            | 4      | 60       | 240                |
| Movilidad para trabajo de campo                 | Día                 | 10     | 35       | 350                |
| Viáticos de campo (alimentación)                | Día                 | 10     | 25       | 250                |
| Asesoría metodológica/estadística               | Sesión              | 6      | 120      | 720                |
| <b>Subtotal Servicios</b>                       |                     |        |          | <b>2,590.00</b>    |
| <b>RECURSOS MATERIALES</b>                      |                     |        |          |                    |
| Papelería (resmas, folders, clips)              | Lote                | 1      | 180      | 180                |
| Impresión de instrumentos (FFQ/consentimientos) | Juego               | 120    | 2        | 240                |
| Lapiceros y marcadores                          | Lote                | 1      | 45       | 45                 |
| Archivadores / sobres manila                    | Unidad              | 30     | 2.5      | 75                 |
| Memoria USB / respaldo                          | Unidad              | 1      | 60       | 60                 |
| <b>Subtotal Recursos materiales</b>             |                     |        |          | <b>600</b>         |
| <b>Nº</b>                                       | <b>ÍTEMS</b>        |        |          | <b>COSTO (S/.)</b> |
| 1                                               | Servicios           |        |          | 2,590.00           |
| 2                                               | Recursos materiales |        |          | 600.00             |
|                                                 | <b>TOTAL</b>        |        |          | <b>3,190.00</b>    |

## 5. REFERENCIAS

1. WHO. WHO [Internet]. [citado 6 de septiembre de 2019]. OMS | Estrategia mundial: meta general. Disponible en: <https://www.who.int/dietphysicalactivity/goals/es/>
2. OIT. OIT/Cinterfor | Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional [Internet]. [citado 9 de mayo de 2017]. Disponible en: <http://www.oitcinterfor.org/>
3. Ruiz ED, Gómez JFS, Rivera M de JV, Cárdenas MH, Mora IRH. Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *Revista Academia & Negocios*. 2023;9(2):169-82.
4. Smith MD, Wesselbaum D. Global evidence on the prevalence of and risk factors associated with stress. *J Affect Disord*. 1 de abril de 2025;374:179-83. doi:10.1016/j.jad.2025.01.053 PubMed PMID: 39805499.
5. Cortez-González LC, Pantoja-Herrera M, Cortes-Montelongo DB, Tello-García MA, Nuncio-Domínguez JL. Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. *Investigación y Pensamiento Crítico*. 2022;10(2):1-15.
6. Vásquez Mendoza S, González Márquez YV. El estrés y el trabajo de enfermería: factores influyentes. *Más Vida*. 2020;51-9.
7. Córdova VVA, Johnson GLL, Córdova BFA. Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes – 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 8 de septiembre de 2022;6(4):4. doi:10.37811/cl\_rcm.v6i4.2840
8. Lema-Molina N del C, Reinoso-Avecillas MB. Estrés Laboral Y Desempeño En El Personal Del Hospital San Francisco, Latacunga. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*. 2023;6(3):109-22.
9. Ramírez Labán EM, García Castillo GMG, Silva Sandoval CI, Delgado Medina LM. Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. *RECIAMUC*. 31 de enero de 2022;6(1):1. doi:10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.2-14
10. Gamarra Causto I, Arevalo Marcos RA. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Judas Tadeo, Lima - 2023. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*. 15 de diciembre de 2023;3(3):3. doi:10.33326/27905543.2023.3.1829
11. Babapour AR, Gahassab-Mozaffari N, Fathnezhad-Kazemi A. Nurses' job stress and its impact on quality of life and caring behaviors: a cross-sectional study. *BMC Nurs*. 31 de marzo de 2022;21(1):75. doi:10.1186/s12912-022-00852-y PubMed PMID: 35361204; PubMed Central PMCID: PMC8968092.

12. Ruiz Vernal AV, Bedoya Chanove J del C. Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de ESSALUD en las campañas de vacunación contra COVID-19, Tacna. *Investigando* [Internet]. 2022 [citado 25 de enero de 2025];2(1):1. Disponible en: <https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/rein/article/view/762>
13. PRIME PubMed | Job performance and associated factors among nurses working in adult emergency departments at selected public hospitals in Ethiopia: a facility-based cross-sectional study [Internet]. [citado 30 de enero de 2025]. Disponible en: [https://www.unboundmedicine.com/medline/citation/38715029/Job\\_performance\\_and\\_associated\\_factors\\_among\\_nurses\\_working\\_in\\_adult\\_emergency\\_departments\\_at\\_selected\\_public\\_hospitals\\_in\\_Ethiopia:\\_a\\_facility-based\\_cross-sectional\\_study](https://www.unboundmedicine.com/medline/citation/38715029/Job_performance_and_associated_factors_among_nurses_working_in_adult_emergency_departments_at_selected_public_hospitals_in_Ethiopia:_a_facility-based_cross-sectional_study)
14. Jiaru J, Yanxue Z, Wennv H. Incidence of stress among emergency nurses: A systematic review and meta-analysis. *Medicine (Baltimore)*. 27 de enero de 2023;102(4):e31963. doi:10.1097/MD.00000000000031963 PubMed PMID: 36705357; PubMed Central PMCID: PMC9875949.
15. Lv C, Gan Y, Feng J, Yan S, He H, Han X. Occupational stress of physicians and nurses in emergency departments after contracting COVID-19 and its influencing factors: a cross-sectional study. *Front Public Health*. 18 de mayo de 2023;11:1169764. doi:10.3389/fpubh.2023.1169764 PubMed PMID: 37275504; PubMed Central PMCID: PMC10232976.
16. Yinghao Z, Dan Z, Qi L, Yu W, Xiaoying W, Ao F, et al. A cross-sectional study of clinical emergency department nurses' occupational stress, job involvement and team resilience. *Int Emerg Nurs*. julio de 2023;69:101299. doi:10.1016/j.ienj.2023.101299 PubMed PMID: 37269628.
17. Pujo JM, Kraiem H, Daniel P, Omri M, Fremery A, Rémi M, et al. Work-related stress assessment in an emergency department in French Guiana. *Br J Nurs*. 13 de mayo de 2021;30(9):540-6. doi:10.12968/bjon.2021.30.9.540 PubMed PMID: 33983812.
18. Alquizar Vargas ME, Aponte García TS. Estrés y desempeño laboral en enfermeros del servicio de emergencia - Hospital Víctor Lazarte Echegaray [Internet]. 3 de junio de 2024 [citado 30 de enero de 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14414/21434>
19. Arce Vega FY. Estrés y desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022 [Internet]. 27 de abril de 2023 [citado 30 de enero de 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8812>
20. Alarcon Celis JJ. Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería durante la post pandemia por COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Chepén, Trujillo - 2022. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022 [citado 30 de enero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112027>
21. Meza Villegas LS, Guillén Paco AA. Relación entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa

- 2022 [Internet]. 4 de octubre de 2023 [citado 30 de enero de 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12920/13152>
22. Association AP. Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM-5). Booksmith Publishing LLC; 2021. book.
  23. International Labour Organization (ILO). Workplace stress: A collective challenge. Ginebra: ILO [Internet]. 2016. Disponible en: [https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS\\_466547/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS_466547/lang--en/index.htm)
  24. Stone PW, Harrison MI, Feldman P, Linzer M, Peng T, Roblin D, et al. Organizational Climate of Staff Working Conditions and Safety—An Integrative Model. En: Henriksen K, Battles JB, Marks ES, Lewin DI, editores. *Advances in Patient Safety: From Research to Implementation (Volume 2: Concepts and Methodology)* [Internet]. Rockville (MD): Agency for Healthcare Research and Quality (US); 2005 [citado 24 de septiembre de 2016]. (Advances in Patient Safety). Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK20497/> PubMed PMID: 21249823.
  25. Dall’Ora C, Ball J, Recio-Saucedo A, Griffiths P. Characteristics of shift work and their impact on employee performance and wellbeing: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*. 1 de mayo de 2016;57:12-27. doi:10.1016/j.ijnurstu.2016.01.007
  26. Babapour AR, Gahassab-Mozaffari N, Fathnezhad-Kazemi A. Nurses’ job stress and its impact on quality of life and caring behaviors: a cross-sectional study. *BMC Nurs*. 31 de marzo de 2022;21:75. doi:10.1186/s12912-022-00852-y PubMed PMID: 35361204; PubMed Central PMCID: PMC8968092.
  27. Afulani PA, Gyamerah AO, Nutor JJ, Laar A, Aborigo RA, Malechi H, et al. Inadequate preparedness for response to COVID-19 is associated with stress and burnout among healthcare workers in Ghana. *PLOS ONE*. 16 de abril de 2021;16(4):e0250294. doi:10.1371/journal.pone.0250294
  28. Singh K, Alomari AMA, Sayed HMA, Mannethodi K, Kunjavara J, Joy GV, et al. Barriers and Solutions to the Gap between Theory and Practice in Nursing Services: A Systematic Review of Qualitative Evidence. *Nursing Forum*. 2024;2024(1):7522900. doi:10.1155/2024/7522900
  29. Prado Solar LA, González Reguera M, Paz Gómez N, Romero Borges K. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. *Revista Médica Electrónica*. diciembre de 2014;36(6):835-45.
  30. Association AP. Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM-5®). American Psychiatric Pub; 2013. 1519 p.
  31. Pérez AMC. Desarrollo de un catálogo de competencias para el personal directivo público español. INAP; 2021. 78 p.

32. Atencio DQ, Tarqui-Maman C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Archivos de Medicina (Col). 2020;20(1):123-32.
33. Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM, Sochalski J, Silber JH. Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction. JAMA. 23 de octubre de 2002;288(16):1987-93. PubMed PMID: 12387650.
34. McCarthy J, Gastmans C. Moral distress: A review of the argument-based nursing ethics literature. Nurs Ethics. 1 de febrero de 2015;22(1):131-52. doi:10.1177/0969733014557139
35. Aiken LH, Sloane D, Griffiths P, Rafferty AM, Bruyneel L, McHugh M, et al. Nursing skill mix in European hospitals: cross-sectional study of the association with mortality, patient ratings, and quality of care. BMJ Qual Saf. julio de 2017;26(7):559-68. doi:10.1136/bmjqs-2016-005567 PubMed PMID: 28626086; PubMed Central PMCID: PMC5477662.
36. Roy C. Research based on the Roy adaptation model: last 25 years. Nurs Sci Q. octubre de 2011;24(4):312-20. doi:10.1177/0894318411419218 PubMed PMID: 21975478.
37. Roy C, Whetsell MV, Frederickson K. The Roy Adaptation Model and Research: Global Perspective. Nurs Sci Q. 1 de julio de 2009;22(3):209-11. doi:10.1177/0894318409338692
38. Britanix T. Libro metodologia investigacion - Behar (1) [Internet]. [citado 13 de febrero de 2026]. Disponible en: [https://www.academia.edu/28294782/Libro\\_metodologia\\_investigacion\\_Behar\\_1\\_](https://www.academia.edu/28294782/Libro_metodologia_investigacion_Behar_1_)
39. Romero-Carazas R, Mayta-Huiza D, Ancaya-Martínez MDCE, Tasayco-Barrios S, Berrio-Quispe ML. Método de investigación científica: Diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las Ciencias Sociales. Editorial Idicap Pacífico. 7 de enero de 2024;1-94. doi:10.53595/eip.012.2024
40. Ramírez AAV, Orellana LMG, Tapia RC, Teves RV, Tisoc JH. Métodos de investigación científica. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú [Internet]. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2023 [citado 13 de febrero de 2026]. Disponible en: <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/105> doi:10.35622/inudi.b.094
41. Medina M, Rojas R, Bustamante W, Loaiza R, Martel C, Castillo R. Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú [Internet]. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2023 [citado 13 de febrero de 2026]. Disponible en: <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/90> doi:10.35622/inudi.b.080
42. Ruiz A, Gomez C. Epidemiología Clínica 2ª Edición | booksmedicos [Internet]. 29 de junio de 2025 [citado 13 de febrero de 2026]. Disponible en: <https://booksmedicos.org/epidemiologia-clinica-2a-edicion/>

43. Continental U. Metodología de Investigación : manuales autoformativos interactivo [Internet]. 2017 [citado 13 de febrero de 2026]. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/item/95ba8b16-0494-4d17-8382-08a935b4777f>
44. Adriaenssens J, De Gucht V, Maes S. Causes and consequences of occupational stress in emergency nurses, a longitudinal study. *Journal of Nursing Management*. 2015;23(3):346-58. doi:10.1111/jonm.12138
45. Bruno Luyo JC. Capacidad de trabajo como determinante en el desempeño y conducta laboral del personal de los establecimientos de salud de la Red Cañete Yauyos Región Lima año 2018 [Internet]. 2023 [citado 13 de febrero de 2026]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13028/4712>
46. Dueñas C, Elvira J. Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia Hospital Nacional Dos de Mayo diciembre 2016 [Internet]. 2017 [citado 13 de febrero de 2026]. Disponible en: <https://repositorio.upsjb.edu.pe/item/48517d1b-dab0-4934-a818-607dfca10747>
47. Bruno Luyo JC. Capacidad de trabajo como determinante en el desempeño y conducta laboral del personal de los establecimientos de salud de la Red Cañete Yauyos Región Lima año 2018. 2023.
48. Ccorpuna Jucharo N, Quispe Ninantay F de LM. Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2022 [Internet]. 2024 [citado 13 de febrero de 2026]. Disponible en: <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/8474>
49. Pacheco Nina RS. Relación entre el Perfil Profesional por Competencias del Licenciado de Enfermería y su Desempeño Profesional en los Hospitales del MINSA, Cusco 2018 [Internet]. 9 de septiembre de 2019 [citado 13 de febrero de 2026]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/9428>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

**Título de la investigación:** Estrés y desempeño laboral en los Enfermeros del Servicio de Urgencias y Emergencias de un Hospital en Lima, 2026

| Formulación del Problema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Hipótesis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Variables                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Diseño Metodológico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Problema general</b></p> <p>¿De que manera el estrés se relaciona con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital de Lima, 2026?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre estrés físico con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés psicológico con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés social con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital?</p> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre el estrés con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre estrés físico con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital.</li> <li>Identificar la relación entre el estrés psicológico con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital.</li> <li>Establecer la relación entre estrés social con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital.</li> </ul> | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi. Si existe relación entre el estrés con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital de Lima, 2026.</p> <p>Ho. No existe relación entre el estrés con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital de Lima, 2026.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Hi. Si existe relación entre estrés físico con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital.</p> <p>Hi. Si existe relación entre estrés psicológico con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital.</p> <p>Hi. Si existe relación entre estrés social con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital.</p> | <p><b>Variable 1</b></p> <p>Estrés laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estrés físico</li> <li>Estrés psicológico</li> <li>Estrés social</li> </ul> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Desempeño laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dimensión Técnica y Organizacional del desempeño laboral</li> <li>Dimensión de Responsabilidad y Ética en el desempeño laboral</li> <li>Dimensión de Iniciativa y Adaptabilidad.</li> </ul> | <p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Es aplicada</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>Es un estudio hipotético deductivo no experimental, nivel correlacional de corte transversal.</p> <p><b>Población</b></p> <p>Está constituida por los 78 licenciados de enfermería del servicio de urgencias y emergencias de un hospital, Lima.</p> |

## Anexo 2. Instrumentos

### Cuestionario I

#### Escala de Estrés de Enfermería The Nursing Stress Scale (NSS)

**Presentación:** El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre factores asociados a niveles de estrés laboral en el profesional Lic. enfermería del servicio de urgencias y emergencias. Se solicita responder las siguientes interrogaciones con mucha honestidad.

**Instrucciones:** Este cuestionario consta de dos partes, la primera datos generales, por lo tanto, deberán marcar (x) según considere conveniente y la segunda son datos específicos que deben seguir las instrucciones que les indican:

#### A. Datos generales

1. Sexo F( ) M( )
2. Edad ... años
3. Condición laboral: Contratado ( ) Nombrado ( )
4. Años de servicio en el área de urgencias y emergencias: 5 meses- 5 año ( )  
6 meses – 10 años ( ) 11-15 años ( ) > 15 años ( )
5. Horas de trabajo por mes: 150 hrs. ( ) Más de 150 hrs. ( )

#### B. Datos específicos

A continuación, se encontrará una serie de situaciones que ocurren de forma habitual en un servicio u hospital donde laboran. Deberán señalar marcando con una (x), la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes en su actual servicio.

#### Escala de likert

| No. | FÍSICO                                                             | Nunca<br>1 | Casi<br>nunca<br>2 | Casi<br>siempre<br>3 | Siempre<br>4 |
|-----|--------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|----------------------|--------------|
| 1.  | Tiene que realizar muchas tareas no relacionadas con la enfermería |            |                    |                      |              |
| 2.  | Le falta tiempo para completar todos sus cuidados como enfermera   |            |                    |                      |              |
| 3.  | Ha sido transferido a otra unidad con escasez de personal          |            |                    |                      |              |
| 4.  | Hay insuficiente personal para cubrir adecuadamente                |            |                    |                      |              |

|      | <b>PSICOLÓGICO</b>                                                                                                                     | <b>Nunca<br/>1</b> | <b>Casi<br/>nunca<br/>2</b> | <b>Casi<br/>siempre<br/>3</b> | <b>Siempre<br/>4</b> |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------------------|
| 5.   | Le afecta conversar con un/a paciente sobre su muerte inminente.                                                                       |                    |                             |                               |                      |
| 6.   | Observar el sufrimiento de un/a paciente, le conmueve.                                                                                 |                    |                             |                               |                      |
| 7.   | La muerte de un/a paciente con quien entabló una relación estrecha, le es difícil superar.                                             |                    |                             |                               |                      |
| 8.   | La muerte de un/a paciente, le entristece.                                                                                             |                    |                             |                               |                      |
| 9.   | Tomar una decisión con respecto a un paciente cuando el médico no está disponible, la desestabiliza.                                   |                    |                             |                               |                      |
| 10.  | Que un paciente le pregunte algo para lo que no tiene una respuesta satisfactoria, le produce frustración.                             |                    |                             |                               |                      |
| 11.  | La falta de oportunidades para expresar a otras personas de su unidad sentimientos negativos hacia los pacientes.                      |                    |                             |                               |                      |
| 12.  | No sentirse preparado/a para ayudar a los familiares de los pacientes en sus necesidades emocionales, la desmoraliza.                  |                    |                             |                               |                      |
| 13.  | La incertidumbre de no saber el funcionamiento de un equipo técnico especializado, la confunde.                                        |                    |                             |                               |                      |
| 14.  | La falta de conocimiento para prestar apoyo emocional a un paciente, afecta su estado emocional.                                       |                    |                             |                               |                      |
| 15.  | Realizar procedimientos que serán experiencias dolorosas para los pacientes, le causa temor.                                           |                    |                             |                               |                      |
| 16.. | No conocer lo que se puede comunicar a un paciente o a su familia sobre su condición médica o su tratamiento, la fastidia sobremedida. |                    |                             |                               |                      |
| 17.  | El miedo a cometer un error en el tratamiento de un/a paciente, la asusta.                                                             |                    |                             |                               |                      |
| 18.  | Tiene sentimiento de culpa al no tener una preparación adecuada para ayudar a los pacientes en el campo emocional.                     |                    |                             |                               |                      |
| 19.  | Tiene falta de oportunidades de hablar abiertamente con otras personas de la unidad sobre problemas relacionados a los pacientes.      |                    |                             |                               |                      |
| 20.  | Siente impotencia ante el caso de un paciente que no presenta mejoría.                                                                 |                    |                             |                               |                      |
| 21.  | Las roturas de equipo técnico (ordenador, instrumentos y equipos eléctricos, etc.) le irritan demasiado.                               |                    |                             |                               |                      |

|      |                                                                                                                    |                    |                             |                               |                      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------------------|
| 22.  | La falta de disponibilidad de personal y la atención fuera de horario a los pacientes, le hacen perder la cordura. |                    |                             |                               |                      |
| 23.  | La ausencia de un/a medico al producirse la muerte de un paciente, le da miedo.                                    |                    |                             |                               |                      |
| 24.  | La ausencia de un médico en una urgencia médica, le produce pánico.                                                |                    |                             |                               |                      |
|      | <b>SOCIAL</b>                                                                                                      | <b>Nunca<br/>1</b> | <b>Casi<br/>nunca<br/>2</b> | <b>Casi<br/>siempre<br/>3</b> | <b>Siempre<br/>4</b> |
| 25.  | Tiene conflictos con un médico.                                                                                    |                    |                             |                               |                      |
| 26.  | Ser criticada/o por un médico le enfurece.                                                                         |                    |                             |                               |                      |
| 27.  | El estar en desacuerdo con el tratamiento con un médico en el tratamiento de un/a paciente le estresa.             |                    |                             |                               |                      |
| 28.  | Si un/a medico ordena lo que parece ser un tratamiento inadecuado, para un paciente, usted lo contradice.          |                    |                             |                               |                      |
| 29.. | Critica usted la información inadecuada que da el medico sobre la situación médica de un paciente.                 |                    |                             |                               |                      |
| 30.. | Tiene conflictos con el/la supervisor/a.                                                                           |                    |                             |                               |                      |
| 31.  | Las dificultades al trabajar con un/a o enfermeros/as en particular, de su propia unidad, disminuye su eficiencia. |                    |                             |                               |                      |
| 32.  | Tiene pocas oportunidades de compartir experiencias y sentimientos con otras personas de su unidad.                |                    |                             |                               |                      |
| 33.  | Le dificulta el trabajo con un/a enfermeros/as en particular, externos/as a su unidad.                             |                    |                             |                               |                      |
| 34.  | Ser criticado/a por un supervisor, le produce sentimientos de odio.                                                |                    |                             |                               |                      |

## Cuestionario II

### EVALUACION DE DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL PROFESIONAL

**Datos generales:**
**1. Periodo:**
**2. Fecha de evaluación:**
**3. Cargo y Nivel:**
**4. Apellidos y Nombres:**
**5. dirección/ oficina/ EESS: 6. De ser destacado ( indicar) dependencia de origen:**

| Factores Únicos                                                                                                                                                                           | NIVELES VALORATIVOS                                                                                                   |                                                                                                                                                                   |                                                                                           |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                           | I                                                                                                                     | II                                                                                                                                                                | III                                                                                       | IV                                                                                                                                              | V                                                                                                                              |
| 1. PLANIFICACIÓN:<br>califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados. | Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.<br><br><input type="checkbox"/> | Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.<br><br><input type="checkbox"/>                                               | Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio.<br><br><input type="checkbox"/> | En general tiene inconvenientes para planificarlas actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.<br><br><input type="checkbox"/> | Le es muy difícil planificarlas actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.<br><br><input type="checkbox"/> |
| 2. RESPONSABILIDAD:<br>califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.                                             | Aporta con iniciativas. Logrando los objetivos en la labor que desempeña.<br><br><input type="checkbox"/>             | Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo. Sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales<br><br><input type="checkbox"/> | Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.<br><br><input type="checkbox"/>    | Ocasionalmente asume las funciones encomendadas<br><br><input type="checkbox"/>                                                                 | Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.<br><br><input type="checkbox"/>                           |

|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                         |                                                                                                                                             |                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. INICIATIVA:<br>califica el grado de la supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad                    | Sabe asignar tareas con instrucciones claras precisas, evaluando, continúan entre avances y logros.<br><br><input type="checkbox"/>            | Con frecuencia realiza aportes importantes para Mejorar el trabajo sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales.<br><br><input type="checkbox"/> | Se apeg a la rutina establecida, a veces logra sus objetivos<br><br><input type="checkbox"/>                                            | Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.<br><br><input type="checkbox"/>                       | Por lo general se apeg a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes<br><br><input type="checkbox"/> |
| 4. OPORTUNIDAD:<br>califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados                                                   | Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.<br><br><input type="checkbox"/>                      | Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitada.<br><br><input type="checkbox"/>                                                       | Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante, ocupa todo su tiempo.<br><br><input type="checkbox"/>            | No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.<br><br><input type="checkbox"/>                                                  | No cumple con los plazos fijados. Se observa Tiempo perdido.<br><br><input type="checkbox"/>                           |
| 5. CALIDAD DEL TRABAJO:<br>califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado. | Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.<br><br><input type="checkbox"/>                                                  | Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error. Las supervisiones son de rutina.<br><br><input type="checkbox"/>                                       | La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.<br><br><input type="checkbox"/>   | Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.<br><br><input type="checkbox"/> | Frecuentemente incurre en errores apreciables.<br><br><input type="checkbox"/>                                         |
| 6. CONFIABILIDAD Y DISCRECIÓN:<br>Certifica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer.          | Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros.<br><br><input type="checkbox"/> | En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.<br><br><input type="checkbox"/>        | Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos.<br><br><input type="checkbox"/> | No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete Indiscreciones involuntarias.<br><br><input type="checkbox"/> | Indiscreto nada confiable.<br><br><input type="checkbox"/>                                                             |

|                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                      |                                                                                                |                                                                                                                                  |                                                                                                                                        |                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                      |                                                                                                |                                                                                                                                  |                                                                                                                                        |                                                                                                                      |
| 7. RELACIONES INTERPERSONALES:<br>califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.                                                      | Muestra amabilidad con todos facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.<br><br><input type="checkbox"/> | Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento<br><br><input type="checkbox"/> | No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia.<br><br><input type="checkbox"/> | Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.<br><br><input type="checkbox"/> | Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente.<br><br><input type="checkbox"/> |
| 8. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS:<br>califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento interno de trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros). | Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución.<br><br><input type="checkbox"/>                                             | Casi siempre cumple las normas de la Institución.<br><br><input type="checkbox"/>              | Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.<br><br><input type="checkbox"/>           | A veces no muestra respeto a las normas de la Institución.<br><br><input type="checkbox"/>                                             | No cumple con las normas.<br><br><input type="checkbox"/>                                                            |

**Nombre del evaluador:** .....

**Cargo Y Nivel del Evaluador:**.....

**Nombre profesional del evaluado:**.....

### **Anexo 3. Formato de consentimiento informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

**Instituciones:** Universidad Privada Norbert Wiener

**Investigadores:** Lic. Mendez Mamani Jeannette Carolina

**Título:** Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Enfermeros del Servicio de Urgencias y Emergencias de un hospital.

---

#### **Propósito del estudio**

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Enfermeros del Servicio de Urgencias y Emergencias de un hospital”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic. Mendez Mamani. El propósito de este estudio es determinar la relación entre el estrés con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital. Su ejecución ayudará a/permitirá establecer la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral en los enfermeros del servicio de urgencias y emergencias de un hospital.

#### **Procedimientos**

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente: Se explicará el procedimiento a realizar para la toma del instrumento, se firmará el consentimiento informado y se procederá con el llenado de los cuestionarios. La encuesta puede demorar unos 25 minutos y (según corresponda, añadir a detalle). Los resultados de la/los instrumentos 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

**Beneficios**

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación (de manera individual o grupal), que puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco 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 su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del Profesional**

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del instrumento, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el con la Lic Mendez Mamani Jeannette Carolina con número de teléfono: 945006774 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: [comite.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite.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.

Participante

Investigador

Nombre

Nombres: Mendez Mamani Jeannette Carolina

DNI:

DNI: 45748293

# 13% 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
- 4%  Publicaciones
- 12%  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
- 4% Publicaciones
- 12% 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 2023-05-19                                                                | 1%  |
| 3  | Internet            | hdl.handle.net                                                                       | <1% |
| 4  | Trabajos entregados | uwiener on 2023-04-24                                                                | <1% |
| 5  | Trabajos entregados | Universidad María Auxiliadora SAC on 2025-07-16                                      | <1% |
| 6  | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2024-10-05                                                     | <1% |
| 7  | Publicación         | Ticona Mamani, Wilson Marcos. "Gestión turística y estrés laboral en los trabajad... | <1% |
| 8  | Trabajos entregados | uwiener on 2023-10-08                                                                | <1% |
| 9  | Internet            | repositorio.upeu.edu.pe                                                              | <1% |
| 10 | Trabajos entregados | Submitted on 1686868326640                                                           | <1% |
| 11 | Trabajos entregados | uwiener on 2024-02-20                                                                | <1% |