



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

**Tesis**

Estrés en el desempeño laboral de las enfermeras de emergencias de un  
hospital nacional de Arequipa, 2024

**Para optar el Título Profesional de**  
Licenciada en Enfermería

**Presentado por:**

**Autora:** Nova Ale, Yulena Carmen


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0001-4021-1668>

**Asesor:** Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

**Lima – Perú**

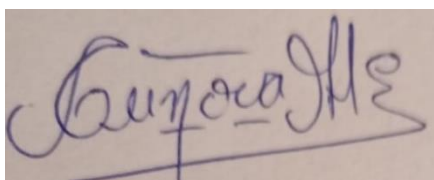
**2025**

 Universidad 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> REVISIÓN: 01

Yo, **YULENA CARMEN NOVA ALE**; bachiller de la facultad de ciencia salud y Escuela Académica PROFESIONAL DE ENFERMERIA de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: **“El estrés en el desempeño laboral de las enfermeras de emergencias de un hospital de asegurados de Arequipa, 2024”**, Asesorado por el docente: **Mg. Mori Castro, Jaime Alberto** DNI: 07537045 Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401> tiene un índice de similitud de 17 (diecisiete) % con oid:14912:422193876; verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.  
 Así mismo:

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  
 Nova Ale, Yulena Carmen  
 DNI: 40116626

  
 .....  
 MORI CASTRO JAIME ALBERTO  
 ..... DNI N° 07537045 .....  
 Firma  
 Jaime Alberto Mori Castro  
 DNI: 07537045

Lima, 19 de Junio del 2024

### **Dedicatoria**

A mis dos hijos, quienes han sido mi mayor inspiración y fortaleza en cada paso de este camino, les dedico este logro. Su apoyo incondicional y su presencia en los momentos más difíciles han sido mi motor para seguir adelante. En cada sacrificio compartido, en cada instante de alegría y en las adversidades, ustedes han sido mi razón para nunca rendirme. A ustedes, mis amados hijos, les entrego esta tesis como símbolo de nuestro vínculo indestructible y de los sueños compartidos.

A mi querida madre, cuyo amor y dedicación han sido invaluable a lo largo de mi vida, le dedico este logro con profunda emoción. Sé que su corazón rebosa de orgullo y felicidad al verme alcanzar esta meta. Su ejemplo de entrega y sacrificio me ha guiado en cada paso, y este logro lleva impreso su amor y sabiduría.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitir que haya podido terminar mi carrera. Esta tesis, fruto de esfuerzo y perseverancia, es el testimonio de un camino lleno de desafíos y triunfos, y quiero dedicarla con profundo amor y gratitud.

Finalmente, a mí misma, me dedico esta tesis como un recordatorio de mi fuerza interior y determinación. A pesar de las responsabilidades y los desafíos, he perseverado y he logrado convertir mis sueños en realidad. Como madre, como profesional y como individuo, he aprendido que no hay límites para lo que puedo alcanzar cuando tengo fe en mí misma y confío en el plan divino.

A Dios, agradezco por haberme dado salud y vida, por cada obstáculo superado y por cada bendición recibida en este viaje. Que esta tesis sea un tributo a tu amor incondicional y a tu constante guía en mi camino.

## Índice

Carátula .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Índice .....	v
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
Introducción .....	x
CAPITULO I: EL PROBLEMA .....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1 Problema general .....	4
1.2.2 Problemas específicos .....	4
1.3. Objetivos de la investigación .....	4
1.3.1 Objetivo general .....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1 Teórica .....	5
1.4.2 Metodológica.....	6
1.4.3 Práctica .....	6
1.5. Limitaciones de la investigación .....	7

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases teóricas .....	11
2.3. Hipótesis de la investigación.....	19
2.3.1 Hipótesis general .....	19
2.3.2 Hipótesis específicas .....	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	20
3.1. Método de investigación .....	20
3.2. Enfoque investigativo.....	21
3.3. Tipo de investigación .....	21
3.4. Diseño de la investigación.....	21
3.5. Población, muestra y muestreo.....	21
3.6. Variables y operacionalización.....	23
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.7.1 Técnica .....	26
3.7.2 Descripción.....	26
3.7.3 Validación.....	28
3.7.4 Confiabilidad.....	28
3.8. Procesamiento y análisis de datos .....	29
3.9. Aspectos éticos .....	30
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	32
4.1. Resultados .....	32

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados .....	32
4.1.2 Prueba de hipótesis.....	39
4.2. Discusión de resultados .....	48
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
5.1. Conclusiones .....	52
5.2. Recomendaciones.....	53
REFERENCIAS .....	54
ANEXOS.....	64

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar cómo el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024. Material y método: Estudio cuantitativo de alcance correlacional transversal no experimental en una muestra censal de 60 enfermeras del servicio de emergencias a quienes se les aplicó una encuesta con 2 instrumentos universales válidos y confiables. Resultados: se determinó que, si existe una relación negativa moderada ( $\rho = -0,331$ ) y estadísticamente significativa ( $p = 0,010$ ) entre el estrés y el desempeño laborales en las enfermeras del servicio de emergencias; a mayor estrés menor desempeño laborales. Se observó una tendencia negativa entre las dimensiones "control de trabajo" y "demandas" del estrés y el desempeño laborales, pero estas asociaciones no fueron estadísticamente significativas ( $p > 0,05$ ). Se confirmó una correlación negativa moderada y estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ) entre la dimensión "apoyo social" del estrés y el desempeño laborales. Conclusión: el estudio confirma que el estrés laboral es un problema importante que puede afectar negativamente el desempeño laboral de las enfermeras de emergencias al evidenciarse una relación significativa entre estas variables.

**Palabras clave:** Estrés laboral, desempeño laboral, carga laboral, Enfermería, emergencias.

### **Abstract**

The objective of this research work was to determine how work stress is related to job performance in emergency nurses at from a national hospital in Arequipa, 2024. Material and method: Non-experimental quantitative correlational cross-sectional study in a census sample of 60 emergency service nurses who were surveyed with 2 valid and reliable universal instruments. Results: it was determined that there is a moderate negative relationship ( $\rho = -0.331$ ) and statistically significant ( $p = 0.010$ ) between stress and job performance in emergency service nurses; the greater the stress, the lower the job performance. A negative trend was observed between the "job control" and "demands" dimensions of job stress and job performance, but these associations were not statistically significant ( $p > 0.05$ ). A moderate and statistically significant negative correlation ( $p < 0.05$ ) was confirmed between the "social support" dimension of stress and job performance. Conclusion: The study confirms that job stress is an important problem that can negatively affect the job performance of emergency nurses, as a significant relationship was found between these variables.

**Key words:** Job stress, job performance, workload, nursing, emergency.

## **Introducción**

El estrés laboral suele poseer un impacto negativo en el desempeño laboral de las enfermeras de emergencias de diversas maneras, tales como la dificultad para que se concentren en las tareas que tienen entre manos, lo que puede acrecentar el riesgo de cometer errores; la disminución de la motivación y la iniciativa, lo que puede afectar su productividad; la dificultad para tomar decisiones acertadas bajo presión, lo que puede tener graves consecuencias para los pacientes; el aumento del absentismo y la rotación de personal, lo que puede generar costos adicionales para las instituciones de salud y afectar la calidad de la atención.

En ese sentido, este trabajo aborda ambos fenómenos y aporta evidencia importante para la toma de decisiones o medidas como contratar más enfermeras para menguar la carga de trabajo de las enfermeras existentes; mejorar los salarios y las condiciones laborales de las enfermeras; brindar más oportunidades para que las enfermeras tomen descansos y pausas; crear un entorno de trabajo de apoyo donde las enfermeras se sientan valoradas y respetadas; implementar políticas que promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal y proporcionar acceso a servicios de salud mental de calidad para las enfermeras.

El trabajo se divide en 5 capítulos en donde se despliegan cada uno de los componentes de la guía de elaboración de la tesis según la normativa de la universidad, detallando en cada paso los subcapítulos y apartados que corresponden. Lo invitamos a leer en detalle este importante trabajo que aporta evidencia científica respecto a este fenómeno que se vive día a día las enfermeras en los servicios de salud de nuestro sistema sanitario peruano.

La autora.

## CAPITULO I: EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

El estrés laboral en los profesionales de la salud es un problema global que ha empeorado en los últimos años, debido a diversos factores como la pandemia de COVID-19, el aumento de las cargas de trabajo, la escasez de personal y los recursos limitados. Las secuelas del estrés laboral en el personal sanitario son perjudiciales, tanto para los trabajadores como para los pacientes (1).

Del mismo modo, el desempeño y la eficacia del personal sanitario se ven influenciados por estos fenómenos, lo que genera un impacto directo en el cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas, resultando en última instancia en errores de procedimiento. Cuando experimentan altos niveles de estrés, existe una mayor probabilidad de que se produzcan errores médicos y una disminución en la prestación de cuidados compasivos (2).

En ese sentido, Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que, entre el 25% y el 75% de los trabajadores de la salud experimentan estrés laboral, y que este problema es particularmente grave en los países de ingresos bajos y medios, calculando que por año se desaprovecha 12,000 millones de días laborales a causa de la depresión y ansiedad que son consecuencias del estrés, elementos que impactan en la economía del sistema de salud (3).

Es por esta razón que, *The Mental Health America (MHA)* en Estados Unidos examinó el bienestar de 1.119 trabajadores de la salud, cuyos hallazgos revelaron que una mayoría significativa, el 93%, experimentó altos niveles de estrés y cargas de trabajo excesivas. Además, el 82% refirió sentirse agotado física y mentalmente, mientras que el 45% del equipo de enfermería expresó falta de apoyo emocional adecuado (4).

En este contexto, las enfermeras son propensas a experimentar estrés laboral debido a la naturaleza exigente de su trabajo; tienen que atender a múltiples pacientes a la vez, trabajar largas horas y turnos irregulares, lidiar con situaciones de vida o muerte, ser testigos de sufrimiento humano y enfrentar violencia y abuso por parte de pacientes o familiares de pacientes. Estos factores pueden contribuir a altos niveles de estrés, agotamiento e incluso burnout (5).

En adición a esta situación, un estudio realizado en Chile el 2021, la mayoría de los profesionales de enfermería, específicamente el 72%, experimenta una cantidad importante de estrés. Un 19% adicional informó un nivel moderado de estrés. Los principales factores que contribuyen a este estrés se identificaron como la sobrecarga de trabajo y el costo emocional de lidiar con la muerte y el sufrimiento entre los pacientes (6).

De manera similar, en México el 2022, aproximadamente el 59.3% de las enfermeras se vieron impactadas negativamente por los aspectos psicológicos de su entorno laboral, que incluye la experiencia de muerte, sufrimiento e incertidumbre durante el tratamiento del paciente. Estos factores contribuyen a altos niveles de estrés y, en última instancia, pueden resultar en un menor desempeño laboral (7).

En esta lógica problemática, Brasil no es ajeno al problema del estrés laboral en el personal de salud. Un estudio realizado en 2020 por la Asociación Brasileña de Enfermería (ABEn) encontró que el 66% de los sanitarios experimentaron estrés laboral. El estudio encontró que las enfermeras son las más propensas a experimentar estrés laboral (70%), seguido de los técnicos en enfermería y los médicos, provocando insatisfacción laboral, rotación de personal y una disminución del desempeño laboral (8).

Al igual que otras naciones sudamericanas, Colombia también enfrenta el problema del estrés relacionado con el trabajo. Las investigaciones en 2022 sugieren que un porcentaje

considerable, que oscila entre el 20% y el 33% de enfermeras, experimentaron niveles elevados de estrés que afecta su bienestar físico y emocional, lo que lleva a una disminución del entusiasmo por su trabajo y una menor motivación para completar las tareas. Como resultado, se manifiestan síntomas como ansiedad, agotamiento emocional, fatiga, insomnio y despersonalización (9).

Por otro lado, en las enfermeras peruanas el estrés laboral es un problema grave y creciente que afecta a su salud física y mental, la calidad de la atención que brindan a los pacientes y la eficiencia del sistema de salud en general. Según estudios, entre el 50% y el 70% de las enfermeras peruanas experimentan altos niveles de estrés. Las causas son similares a las de otros países y tales como sobrecarga y largas horas de trabajo y turnos irregulares, violencia y acoso, escasez de personal, falta de apoyo y reconocimiento, salarios bajos e inestabilidad laboral (10, 11).

En ese sentido, el estrés laboral en los enfermeros tiene un impacto negativo en todos los aspectos de su desempeño laboral. Un estudio en Lima el 2022 demostró que el 54,4% mostró un nivel alto de estrés manifestaron que fueron impactados en el desempeño de los cuidados al paciente. Es importante abordar este problema para mejorar la calidad de la atención que reciben los pacientes, la eficiencia del sistema de salud y la seguridad de los pacientes (12).

En cuanto a nuestra realidad problemática en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, ellas manifiestan estar agotadas y con sobrecarga laboral dado su poca cantidad de personal; también manifiestan que se sienten decepcionadas de su trabajo por la baja compensación económica y los malos tratos, son conscientes de que perciben tener altos niveles de estrés y que este podría afectar su rendimiento y desempeño laboral.

Sin embargo hasta el 2024 no se ha encontrado evidencia científica o estudios que describan la situación del estrés en este servicio, tampoco existen estudios sobre el desempeño

laboral percibido; razón por la cual, se ha determinado ejecutar esta investigación para tener una evidencia científica que ayude a la toma de decisiones para la mejora de la salud mental de nuestro personal.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024?

### **1.2.2 Problemas específicos**

a. ¿Cómo la dimensión “control del trabajo del estrés laboral” se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024?

b. ¿Cómo la dimensión “demandas del estrés laboral” se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024?

c. ¿Cómo la dimensión “apoyo social del estrés laboral” se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024??

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

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar cómo el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencia de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

a. Identificar cómo la dimensión control del trabajo del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencia de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

b. Identificar cómo la dimensión demandas del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

c. Identificar cómo la dimensión apoyo social del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

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

### **1.4.1 Teórica**

De las crecientes evidencias del impacto negativo de los estrés laborales en enfermeras y por ende en calidad de atenciones al paciente, aún existen vacíos importantes en el conocimiento sobre este tema en el contexto peruano. Abordar estos vacíos del conocimiento es crucial para desarrollar estrategias efectivas para prevenir y reducir el estrés laboral en las enfermeras peruanas, mejorar su salud y bienestar, y mejorar calidad de atenciones dadas al pacientes. En ese sentido, esta indagación aporta al entendimiento del comportamiento de estos fenómenos.

Hay dos teorías destacadas que merecen atención en este contexto. El primero es el "Modelo de Adaptación de Roy" (RAM) desarrollado por Callista Roy, que otorga gran importancia a las respuestas adaptativas que priorizan el bienestar general del individuo, incluida la supervivencia, el crecimiento, la reproducción y el dominio. La segunda teoría es la teoría general del desempeño laboral de Campbell, que afirma que el desempeño abarca las acciones y comportamientos exhibidos por los empleados en varios niveles (motor, psicológico,

cognitivo e interpersonal), los cuales pueden ser controlados por el empleado, pero influenciados por el empleador.

De acuerdo con el enfoque de los modelos del sistema de salud pública, uno de los factores para la mejora del sistema de salud en el Perú se puede lograr abordando el estrés laboral entre las enfermeras. Esta investigación tuvo como objetivo arrojar luz sobre el papel de las enfermeras y proporcionar información sobre las intervenciones que pueden reducir los factores de estrés. Al adoptar una perspectiva teórica sobre la adaptación, podemos trabajar para crear un sistema de salud justo, equitativo y de alta calidad para todos.

#### **1.4.2 Metodológica**

En este estudio se empleó la ruta del enfoque cuantitativo, utilizando el método científico para investigar e interpretar el fenómeno desde una perspectiva específica a una general. El método hipotético deductivo sirvió como herramienta de investigación. Para recopilar datos sobre ambos fenómenos se utilizaron dos instrumentos validados y confiables, uno basado en el modelo de control de la demanda de Karasek y el otro en el cuestionario de desempeño laboral de Ramírez. Además, se analizó información y documentos de antecedentes para recopilar datos relevantes, que se correlacionaron en un momento específico para obtener una comprensión integral del fenómeno en cuestión.

#### **1.4.3 Práctica**

Este estudio sobre el estrés y el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias tiene numerosos beneficios y utilidades, tanto para las propias enfermeras, como para las instituciones de salud, los pacientes y el sistema de salud en general. Va a ayudar a las enfermeras de emergencias a comprender mejor las causas, los síntomas y las consecuencias

del estrés laboral en su profesión. Esto contribuye a desarrollar estrategias para prevenir y manejar el estrés de manera más efectiva.

Un entorno de trabajo menos estresante podría conducir a un mayor desempeño laboral entre las enfermeras de emergencias, lo que podría reducir la rotación de personal y aumentar el compromiso con su profesión. Los resultados de este estudio pueden ser utilizados para desarrollar e implementar estrategias efectivas para prevenir y reducir el estrés laboral en las enfermeras de emergencias, lo que contribuiría a mejorar la calidad de la atención, la seguridad del paciente y la eficiencia del sistema de salud en general.

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

El estrés y el desempeño laboral son dos conceptos subjetivos y difíciles de medir de manera precisa y confiable, a pesar de que los cuestionarios usados son robustos. Es posible que otros factores, además del estrés laboral, influyan en el desempeño laboral de las enfermeras de emergencias, como la carga de trabajo, la experiencia laboral, la satisfacción laboral y el apoyo social. Es importante controlar estos factores de confusión en otros estudios posteriores para obtener resultados válidos.

Asimismo, los resultados de este estudio realizado en un contexto específico, como un hospital de una región del Perú, no pueden ser generalizados a otras poblaciones de enfermeras de emergencias, por lo que ameritan realizarse otros estudios posteriores. Por último, los recursos financieros, humanos y logísticos fueron limitados, lo cual nos conllevó a tener retrasos en la cosecha de datos de manera rigurosa y obtener resultados mucho más confiables.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales**

En un estudio realizado por Cortez et al. (13) en la Ciudad de México el 2022, el objetivo fue “Determinar la relación de los niveles de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería de emergencia en un hospital de tercer nivel de atención”. La investigación siguió un diseño descriptivo transversal y correlacional, con un tamaño de muestra de 115

profesionales de enfermería. Para la recolección de datos se utilizó el método de encuesta, empleando dos cuestionarios: el Test de Estrés Laboral y el Test de Hamilton del desempeño. Los resultados revelaron que el 46,1% de los participantes experimentó un estrés leve o bajo, mientras que el 18,3% tenía un nivel moderado de estrés y el 10,4% tenía un nivel alto de estrés. Finalmente, el estudio concluyó que el personal de enfermería presentó bajos niveles de estrés y desempeño laboral satisfactorio, una correlación baja y sin diferencias estadísticamente significativas ( $Rho= 0,322$  con una significancia  $p > 0,05$ ).

En un estudio realizado por Choi et al. (14) en Corea el 2020, el objetivo era “Establecer las conexiones significativas entre el desempeño de las enfermeras de la sala de emergencias con la fatiga por compasión y el estrés laboral”. Asimismo, en lo fenomenológico se recopiló información fundamental sobre cómo aliviar el estrés laboral en este campo específico de la enfermería. Esta investigación empleó un diseño descriptivo, transversal y se centró en la correlación de las variables. La muestra estuvo formada por 133 enfermeras que trabajaban en el departamento de urgencias de un hospital general en Gyeonggi-do, Corea del Sur. Los hallazgos indicaron una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el estrés laboral de las enfermeras y su desempeño ( $Rho= 0,780$  y  $p < 0,000$ ). Así, se puede inferir que los enfermeros experimentaron niveles significativos de estrés laboral relacionados con el desempeño laboral, que se evidenció en el cuidado y atención a los pacientes.

En un estudio realizado por Contreras et al. (15) en Ecuador el 2020, el objetivo fue “Evaluar la correlación entre el estrés y el desempeño laborales en la atención al paciente entre el personal de enfermería del Hospital Básico Jaime Roldós Aguilera”. Esta investigación descriptiva, correlacional y transversal utilizó un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. La muestra estuvo compuesta por 35 profesionales de enfermería y 30 pacientes hospitalizados. Se administraron encuestas como técnica de recolección de datos,

utilizando como instrumentos cuestionarios. Los hallazgos revelaron que el 70% de los participantes experimentó un nivel moderado de agotamiento emocional, el 67% mostró un nivel moderado de despersonalización y el 53% informó un bajo nivel de realización personal. Con base en estos resultados, se puede concluir que el estrés ha tenido un impacto significativo en el personal de enfermería, influyendo directamente en su desempeño y por ende en el cuidado del paciente ( $\rho= 0,068$  y  $p= 0,012$ ).

### **Antecedentes nacionales**

En Lima el 2022, Santa Cruz (16), con el objetivo principal “Establecer la correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral entre el personal de enfermería de urgencias de un hospital ubicado en la Región del Callao”. Estudio cuantitativo, correlacional, no experimental, transversal. Muestra de 100 enfermeras. Método de toma de datos empleado fue encuesta en dos cuestionarios validados que fueron sometidos a pruebas de confiabilidad por parte del investigador. Los hallazgos indicaron que el nivel de estrés laboral era moderado, representando el 56%, el nivel de desempeño laboral también cayó dentro del rango moderado con el 58%. Concluyó que no había asociación significativa ( $Rho= 0,239$ ) del estrés con desempeño laboral del personal enfermero de urgencias ( $p > 0,05$ ) de la muestra estudiada.

En un estudio realizado por Becerra et al. (17) en el año 2021 en el hospital Santa María del Socorro, el objetivo fue “Establecer la correlación entre el estrés y el desempeño laboral entre los profesionales de enfermería del servicio de emergencia”. La investigación siguió un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo, correlacional y transversal. Participaron en el estudio un total de 47 miembros del personal de enfermería y los datos se recogieron mediante el uso de dos cuestionarios validados y confiables. Los hallazgos revelaron que el 55,3% de los participantes experimentó un nivel moderado de estrés, mientras que el 29,8% informó niveles bajos de estrés y el 14,9% informó niveles altos de estrés. En cuanto al desempeño laboral, el

44,7% demostró un nivel regular, el 38,3% tuvo un nivel bueno y el 17% tuvo un nivel malo. El estudio concluyó que existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro ( $p= 0,000$ ).

En su estudio, Tasayco et al. (18) realizaron una investigación en Cañete el 2020 para “Establecer la correlación entre el estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería en el servicio de urgencias de un hospital público”. Este estudio cuantitativo utilizó un enfoque descriptivo correlacional con un diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 24 profesionales de enfermería laborables en un hospital de Cañete. Los investigadores administraron el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y un cuestionario de desarrollo propio para medir el desempeño laboral a través de encuestas de campo. Los hallazgos revelaron que el 100% de los participantes experimentó un nivel moderado de agotamiento emocional, mientras que el 87,50% presentó un nivel bajo de despersonalización, seguido del 12,50% con un nivel moderado. Además, sólo el 4,17% refirió un nivel bajo de falta de realización personal, mientras que el 95,83% demostró un nivel alto de estrés laboral. Con base en estos resultados, se puede concluir que existe una asociación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de las enfermeras ( $Rho= 0,568$  y  $p < 0,05$ ).

## **2.2. Bases teóricas**

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

#### **Conceptualización de la variable estrés laboral**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral se caracteriza como una reacción que experimentan las personas cuando se enfrentan a demandas y presiones de

tareas que son incompatibles con sus conocimientos y habilidades, que en última instancia perjudican su capacidad para afrontar la situación (19).

Al igual que Hans Selye, el autor que define el estrés como una reacción a un cambio o necesidad que experimenta un individuo, el estrés puede ser desencadenado por estímulos tanto positivos como negativos. En consecuencia, el estrés surge cuando los individuos enfrentan presiones y exigencias abrumadoras que superan un umbral razonable (20).

### **Enfoque teórico de la variable estrés laboral**

En el ámbito de la enfermería, es imperativo reconocer las contribuciones de Callista Roy, quien, a través de sus experiencias como enfermera, reconoció la notable resiliencia y adaptabilidad de los individuos en respuesta a cambios tanto físicos como psicológicos. Como resultado, desarrolló el "Modelo de Adaptación de Roy" (RAM) en 1970, que desde entonces ha demostrado ser un recurso invaluable para comprender el papel y las responsabilidades esenciales de los profesionales de enfermería (21).

Según Roy, el RAM son respuestas esenciales que contribuyen al bienestar general y al éxito de las personas. Estas respuestas desempeñan un papel crucial para garantizar la supervivencia, el crecimiento, la reproducción y la dominancia. Roy identifica cuatro enfoques importantes que abordan diferentes aspectos de la adaptación: la respuesta fisiológica al estrés, la adaptación del autoconcepto grupal, la adaptación del desempeño de roles y la adaptación de la interdependencia (22).

El modelo Karasek Demanda-Control-Apoyo, junto con el modelo transaccional de estrés y salud de Lazarus y Folkman, sostienen que el estrés dentro de la profesión de enfermería a menudo conduce a una variedad de efectos negativos que incluyen agotamiento, insomnio,

carga de trabajo excesiva, insatisfacción laboral e inestabilidad. , dolencias físicas, problemas dentro del entorno profesional y, en última instancia, una atención deficiente al paciente (23).

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

El modelo Job Demand-Control (JDC), creado por Robert Karasek, sigue siendo un marco influyente en el ámbito de los estudios laborales. Karasek postula que el estrés surge de dos factores distintos: las demandas mentales del trabajo y el nivel de autonomía o control que posee un individuo al tomar decisiones. En consecuencia, este modelo funciona como una herramienta para evaluar los niveles de estrés experimentados por los trabajadores y abarca tres componentes clave: control del trabajo, demandas psicológicas y apoyo social (24).

#### **Dimensión 1: Control de trabajo**

El nivel de autonomía que poseen los trabajadores para realizar sus tareas a lo largo de la jornada laboral es lo que engloba esta dimensión. Es importante señalar que esta dimensión puede tener un impacto positivo, ya que promueve acciones que mejoran el bienestar del trabajador mitigando posibles factores de riesgo (25).

Es importante resaltar que el control actúa como mediador de los requisitos laborales y abarca dos aspectos clave: la autonomía, que se refiere a la capacidad de un individuo para tomar decisiones rápidas en relación con su trabajo, y el desarrollo de habilidades, que se refiere a cómo el trabajo permite a los individuos crecer y progresar en función de sus capacidades. En consecuencia, esta dimensión comprende tres indicadores: aprendizaje, creatividad y tareas diversas (26).

#### **Dimensión 2: Demanda psicológica**

La dimensión pone énfasis en diversos aspectos como la cuantificación de las horas de trabajo, la presión del tiempo, el rango de atención y la discontinuidad laboral. Es importante señalar que estos factores no se limitan únicamente al trabajo o al esfuerzo mental, sino que pueden aplicarse a cualquier sector. El propósito de la dimensión de demandas psicológicas es brindar una explicación para el desarrollo del estrés dentro del ambiente laboral con impactos en salud y desempeño del empleado. Esta dimensión está íntimamente ligada a las exigencias que surgen en el ámbito laboral. Tiene tres indicadores: sobrecargas de trabajo, suficiente tiempo e interferencia laboral (27).

### **Dimensión 3: Apoyos sociales**

En 1986, Jeffrey Johnson introdujo el concepto de apoyo social como una dimensión adicional al modelo de control de demandas de Karasek, ampliando así su alcance. Esta dimensión desempeña un papel crucial en la mejora de las habilidades y capacidades de los individuos para hacer frente al estrés percibido, al mismo tiempo que sirve como factor protector contra los efectos perjudiciales de estrés en salud del trabajador (28).

### **Implicancias de la variable estrés laboral**

El apoyo social implica la percepción que tiene el trabajador de la asistencia y ayuda de las personas dentro de su entorno laboral, desde colegas hasta supervisores y superiores, todo en beneficio de la organización. Cuando el apoyo social es abundante, las exigencias psicológicas que se imponen al trabajador disminuyen; sin embargo, cuando falta apoyo social, la probabilidad de experimentar estrés aumenta. En consecuencia, cuando los trabajadores se enfrentan a diversas presiones cognitivas, a un control inadecuado sobre su trabajo y a un apoyo social insuficiente, se plantea un riesgo perjudicial para su bienestar. La dimensión del apoyo social abarca tres facetas distintas: jerarquía, colaboración y antagonismo (29).

## **Instrumentos de medición de la variable estrés laboral**

Es importante reconocer las diversas herramientas disponibles para evaluar el estrés laboral desde diferentes perspectivas y dimensiones. Por ejemplo, el modelo de control de la demanda laboral, introducido por Robert Karasek en 1979, se utiliza ampliamente en todo el mundo y se considera uno de los métodos más confiables para medir el estrés laboral (30). Otro instrumento destacable es el cuestionario Perceived Stress Scale, desarrollado por Cohen et al. en 1983, que ha sufrido varias adaptaciones (31). Además, también cabe mencionar la Escala de Estrés de Enfermería (NSS), propuesta por Pamella Gray-Tofl y James Anderson (32), entre otros instrumentos.

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

#### **Conceptualización de la variable desempeño laboral**

A lo largo de la historia, el análisis del desempeño laboral ha sido un foco constante, particularmente dentro del campo de la psicología ocupacional. Este examen continuo busca comprender y articular los diversos factores que influyen en el crecimiento y la eficacia de los recursos humanos dentro de las organizaciones, empresas y entidades similares (33).

Según Chiavenato, el desempeño laboral se puede definir como las acciones o comportamientos observables de los empleados que contribuyen a los objetivos de la organización. El autor enfatiza que el desempeño ocupacional adecuado es crucial, ya que sirve como base para el apoyo del trabajador en el logro de las metas organizacionales (34).

Milkovich y Noudreau ven el desempeño como la capacidad del trabajador para cumplir con los estándares o requisitos laborales (35). Por el contrario, Campbell define el desempeño laboral como cualquier comportamiento, ya sea cognitivo, psicomotor, motor o interpersonal,

que está bajo el control del individuo y puede evaluarse en función de su relevancia para los objetivos organizacionales (36).

El nacimiento del modelo Campbell fue una respuesta directa a la necesidad de evaluar el desempeño ocupacional de manera holística y diseñar estrategias para lograr los objetivos establecidos. Además, su aplicabilidad se extiende a todo tipo de trabajo ya que adopta una perspectiva conductual hacia el trabajador y su impacto en los resultados (37).

### **Connotaciones de la variable desempeño laboral**

Para garantizar el bienestar de los pacientes, es fundamental que los profesionales de enfermería posean una variedad de conocimientos y habilidades, tal y como aconsejan la OMS, la OIT y el CIE. La responsabilidad de cuidar vidas humanas requiere la capacidad de brindar atención inmediata y de alta calidad, especialmente en tiempos de mayor demanda (38).

Sin embargo, la carga excesiva de horarios de trabajo exigentes no sólo produce agotamiento, sino que también obstaculiza las oportunidades de crecimiento profesional, perturba las conexiones sociales y familiares, evoca sentimientos de culpa hacia los hijos que se quedan atrás, provoca tensión física y emocional y, sobre todo, induce a una situación abrumadora. niveles de estrés (39).

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

Creado inicialmente por Ramírez R. (40), el cuestionario pasó por un proceso de adaptación por parte de López, dando como resultado la inclusión de cuatro dimensiones para evaluar el desempeño laboral: desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo y desempeño proactivo (41).

#### **Dimensión 1: Desempeño de la tarea**

La dimensión de desempeño abarca todas las acciones involucradas en el cumplimiento de las responsabilidades y tareas de un puesto o rol particular dentro de una organización, que en última instancia contribuyen a la productividad general y la entrega de bienes y servicios. Esta dimensión resalta la importancia de los aspectos relacionados con el trabajo, específicamente la ejecución precisa y eficiente de las tareas y actividades asignadas (41). Los indicadores asociados a esta dimensión incluyen:

Los comportamientos dentro del rol se refieren a las acciones que se alinean con actividades específicas descritas en las descripciones y roles formales del trabajo de la enfermera. Los comportamientos extra rol abarcan acciones que se extienden más allá de las responsabilidades oficiales y el rol laboral de una enfermera (41).

### **Dimensión 2: Desempeño contextual**

La dimensión del desempeño abarca todas las acciones que, a través de la colaboración y la contribución, promueven la atmósfera psicosocial dentro de la cual se lleva a cabo el trabajo, lo que en última instancia conduce al logro de las metas organizacionales. Esta dimensión se extiende más allá de las meras responsabilidades laborales y abarca una amplia gama de actividades destinadas a mejorar el entorno laboral. Por ejemplo, defender la organización. Los indicadores de esta dimensión son los siguientes:

El contexto social abarca comportamientos que fomentan un ambiente favorable al trabajo. El contexto psicológico se refiere a estados emocionales, como la sensibilidad, el afecto y la emoción, que facilitan relaciones interpersonales positivas para un mayor crecimiento organizacional. El contexto organizacional abarca comportamientos que se alinean con las prioridades y objetivos inmediatos de la organización (41).

### **Dimensión 3: Desempeño adaptativo**

La dimensión del desempeño está estrechamente relacionada con el entorno laboral actual. Abarca la capacidad de adaptarse y ajustarse de manera competente cuando se enfrenta a circunstancias inciertas, así como adquirir nuevas habilidades y satisfacer las demandas de roles laborales en evolución. Los siguientes son los indicadores de esta dimensión:

La capacidad de adaptarse a los cambios se refleja en las acciones tomadas en respuesta a circunstancias y requisitos cambiantes dentro del ámbito profesional. En esencia, significa hasta qué punto un individuo puede mantener su impulso y sentido de dirección en su trabajo. La capacidad de ser flexible es crucial para dejar de lado las obligaciones de roles anteriores y asumir efectivamente otras nuevas, como se destaca en el texto (41).

#### **Dimensión 4: Desempeño proactivo**

La dimensión del desempeño abarca todos los comportamientos dinámicos y proactivos que son esenciales para navegar y tener éxito en un entorno laboral en constante cambio. A diferencia de otras dimensiones, se caracteriza por su carácter activo, estratégico y reflexivo, lo que requiere energía personal y adaptabilidad para abrazar nuevos desarrollos laborales (41). Los indicadores de esta dimensión incluyen:

La iniciativa engloba las acciones que encaminan las actividades hacia caminos novedosos y no convencionales, desviándose de lo originalmente planeado. El proyecto conlleva la capacidad de proyectar comportamientos para alcanzar y llevar a cabo los objetivos de la organización (41).

#### **Instrumentos de medición de la variable desempeño laboral**

Existen diversas herramientas disponibles para evaluar el desempeño laboral, incluido el Cuestionario de Desempeño Laboral introducido por Ramírez en 2013 y modificado por

López en 2019 (41). Además, el MINSA ha creado un modelo adecuado para los líderes de centros hospitalarios a través de la Resolución Ministerial N° 626-2008 (42).

## **2.3. Hipótesis de la investigación**

### **2.3.1 Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

**Hi1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión control del trabajo del estrés laboral con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

**Hi2:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión demandas del estrés laboral con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

**Hi3:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión apoyo social del estrés laboral con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de investigación**

La investigación empleó el enfoque hipotético deductivo, que implica formular una hipótesis para dar una explicación al tema bajo investigación. Posteriormente se realiza un experimento para buscar una solución al problema previamente identificado. Este método de

investigación incorpora teorías y conceptos fundamentales que ayudan a derivar conocimientos deductivos sobre los resultados experimentales del estudio (43).

### **3.2. Enfoque investigativo**

En la presente investigación se empleó un enfoque cuantitativo, ya que se refiere a fenómenos que pueden medirse o asignarse valores numéricos. Esta metodología se utiliza comúnmente en campos como la biología, la química, la física, la psicología y otras ciencias naturales. Además, se utilizarán diversas técnicas estadísticas para analizar y recopilar datos, facilitando la descripción, explicación, predicción y extracción de conclusiones (44).

### **3.3. Tipo de investigación**

La investigación realizada fue de carácter aplicado, encaminada a adquirir conocimientos nuevos y relevantes que puedan utilizarse para resolver problemas específicos de la vida real en diversos contextos (45).

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

El estudio se llevó a cabo en un entorno natural sin ninguna intervención del investigador ni alteración del objetivo de la investigación. El diseño, que se basa en rangos, conceptos, variables y hechos, no fue de naturaleza experimental (46).

Además, la naturaleza de este estudio fue tanto correlacional como transversal, lo que nos permitió examinar la conexión entre las dos variables dentro de un tiempo o contexto específico (57).

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

Este estudio tuvo una población muestra censal de 60 enfermeras del servicio de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024, entre abril y mayo de 2024. En un

estudio de investigación, una muestra censal abarca todas las unidades de investigación, lo que la convierte en una representación integral de toda la población que se estudia. Este tipo único de muestra sirve como universo, población y muestra al mismo tiempo. A diferencia de otros métodos de muestreo que seleccionan un subconjunto representativo de la población, una muestra del censo incluye todos los elementos para el análisis (48).

Es decir, se trabajó con el total de las unidades de análisis que son 60 individuos. Esta cantidad de enfermeras es la población total que está asignada a la unidad, siendo que no se cuenta con más personal, siendo uno de los criterios para destacar a una profesional al servicio la especialidad que posea.

**Criterios de inclusión:**

- Licenciadas en Enfermería con contrato vigente en un hospital nacional de Arequipa, entre abril y mayo de 2024.
- Licenciadas en Enfermería que laboraron en el servicio de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.
- Licenciadas en Enfermería que consintieron espontáneamente ser parte de la investigación.
- Licenciadas en Enfermería que rubricaron el consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:**

- Licenciadas en Enfermería que no tuvieron contrato vigente de un hospital nacional de Arequipa, 2024, entre abril y mayo de 2024.
- Licenciadas en Enfermería que no laboraron en el servicio de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

- Licenciadas en Enfermería que no consintieron ser parte de la pesquisa por razones de confidencialidad y desconfianza.
- Licenciadas en Enfermería que no accedieron a rubricar el consentimiento informado.

### **3.6. Variables y operacionalización**

**Tabla a.** Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1. Estrés laboral	La respuesta humana a un cambio o demanda es lo que desencadena el estrés, que puede ser positivo o negativo dependiendo del estímulo percibido. El estrés ocurre cuando la presión ejercida sobre un individuo se vuelve abrumadora y excede el nivel apropiado de exigencia (20).	Para medir los niveles fluctuantes de estrés relacionado con el trabajo de las enfermeras de urgencias, se utiliza una escala psicométrica con tres dimensiones. Estas dimensiones abarcan el control del trabajo, las demandas y el apoyo social. El cuestionario se basa en el modelo de control de demandas de Karasek y utiliza el formato de escala Likert.	Control de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Destrezas</li> <li>- Contenido</li> <li>- Decisiones</li> </ul>	Cualitativa Ordinal	Bajo (28-49 puntos)
		Demandas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobrecarga laboral</li> <li>- Tiempo suficiente</li> <li>- Interferencia al trabajo</li> </ul>	Moderado (50-70 puntos)		
			Apoyo social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jerarquía</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Hostilidad</li> </ul>		Muy alto (92-112 puntos)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V2. Desempeño laboral	El desempeño laboral en enfermeras se refiere a la efectividad, eficiencia y calidad con la que las enfermeras cumplen sus responsabilidades y tareas (38).	La medición del desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencias se da a través de una escala psicométrica de autoevaluación en 4 dimensiones del desempeño: tarea, contextual, adaptativo y proactivo.	Desempeño de la tarea	- Conducta intra-rol. - Conducta extra-rol.		
			Desempeño contextual	- Contexto social - Contexto psicológico - Contexto organizacional	Cualitativa Ordinal	Bajo (20 – 46 puntos) Medio (47 – 73 puntos)
			Desempeño adaptativo	- Capacidad para enfrentar cambios - Flexibilidad		Alto (74 – 100 puntos)
			Desempeño proactivo	- Iniciativa - Proyecto a futuro		

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

#### 3.7.1 Técnica

Se empleó un método de encuesta mediante cuestionarios para evaluar el estrés laboral y las variables de desempeño. Las encuestas son procedimientos sistemáticos para recopilar datos de una población específica, comúnmente utilizados en las ciencias sociales y de la salud para analizar las características de la población (49). Esta herramienta de investigación se centra en diversos temas de estudio o grupos específicos y puede administrarse de forma escrita o verbal (50).

#### 3.7.2 Descripción

**Instrumento 1 – Estrés laboral:** El modelo "Demandas - Control y Apoyo" fue desarrollado por Robert Karasek en 1979 como un medio para explicar el estrés laboral basándose en las demandas psicológicas y el nivel de control en el lugar de trabajo. Publicado originalmente en inglés, este instrumento ha ganado reconocimiento internacional y ha sido adaptado y validado por varios autores para su mejor utilización. En España, una adaptación del cuestionario en su versión mínima reducida fue realizada por Escriba, Mas Pons y Flores en 2001. Además, recientemente se realizó una adaptación y validación lingüística en 2019 por Alfaro, Canga, Gutiérrez, Carrión y Esandi, quienes determinaron que el Cuestionario de Demanda-Control-Apoyo (DCSQ) es una herramienta concisa, válida y confiable para evaluar el estrés laboral. En consecuencia, este cuestionario ha sido utilizado por numerosos investigadores en Perú, entre ellos Marleni Durand Valencia en 2022. El modelo abarca tres dimensiones: control del trabajo, exigencias y apoyo social, las cuales se miden mediante una escala Likert que va desde "totalmente en desacuerdo" (1) a "totalmente de acuerdo" (4).

Según Alfaro et al. (24), una determinada puntuación se considera significativa:

Rango de puntos	Nivel de estrés
28 a 49	Bajo
50 a 70	Moderado
71 a 91	Alto
92 a 112	Muy alto

**Instrumento 2 – Desempeño laboral:** La medición del desempeño laboral entre las enfermeras en sus respectivos lugares de trabajo se logra mediante la utilización de un instrumento conocido como "Cuestionario de desempeño laboral". Desarrollado originalmente por Raúl Ramírez Vielma en 2013, fue adaptado posteriormente por Ivette López Marticorena en 2018. Este modelo toma en cuenta cuatro dimensiones distintas: desempeño de tareas, desempeño contextual, desempeño adaptativo y desempeño proactivo. Además, engloba un total de diez indicadores y veinte ítems, que se evalúan mediante una escala tipo Likert que va desde siempre (5) hasta nunca (1).

López, en su investigación, sugiere que se debe considerar una puntuación específica (41):

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Desempeño de la tarea	5 -11	12 – 18	19 - 25
Desempeño contextual	5 -11	12 – 18	19 - 25
Desempeño adaptativo	5 -11	12 – 18	19 - 25
Desempeño proactivo	5 -11	12 – 18	19 - 25
Desempeño laboral	20 – 46	47 -73	74 - 100

### 3.7.3 Validación

#### Instrumento 1.

El Cuestionario de Karasek (JCQ), es un instrumento que ha sido validado en numerosas investigaciones en diferentes países y culturas, incluyendo Perú. Para lo cual, hemos tomado la validez de contenido y constructo desarrollado por Alfaro et al. (24) mediante juicio de expertos, el cual obtuvo una V de Aiken de 0,98 que demostró que el instrumento es válido.

#### Instrumento 2.

El Cuestionario de Desempeño Laboral ha sido validado por Ramírez, su autor original. Sin embargo, se ha tomado la validez de contenido y constructo desarrollado por López (12) mediante juicio de expertos, el cual obtuvo una V de Aiken de 0,90 que demostró que el instrumento es válido.

### 3.7.4 Confiabilidad

#### Instrumento 1.

Según Alfaro et al. (42), la confiabilidad se halló mediante el coeficiente Alfa de Cronbach en una prueba piloto que se aplicó a 40 enfermeras, dando como resultado una fiabilidad de 0,819; lo que indica una fuerte fiabilidad.

Asimismo, realizamos la prueba de fiabilidad al instrumento con la muestra estudiada, obteniendo una buena confiabilidad, tal como lo demuestra el siguiente resultado:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	28

## **Instrumento 2.**

Según López (41), la confiabilidad se halló mediante el coeficiente Alfa de Cronbach en una prueba piloto con 20 sujetos similares a la muestra de estudio, dando como resultado una fiabilidad de 0,881; lo que significa que el cuestionario tiene una buena fiabilidad.

Asimismo, realizamos la prueba de fiabilidad al instrumento con la muestra estudiada, obteniendo una buena confiabilidad, tal como lo demuestra el siguiente resultado:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	20

### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

Después de recolectados los datos se procedió a realizar el procesamiento a través de la confección de una matriz o base de datos en el programa Excel donde se clasificaron los datos según su naturaleza, los datos cualitativos fueron codificados y la matriz se organizó de acuerdo con las dimensiones de las variables, fue una matriz de doble entrada por las fila estuvieron la muestra y por las columnas los ítems del instrumento con sus respectivas respuestas. Después de la transcripción se hizo el análisis estadístico utilizando el programa SPSS primero se hizo un análisis descriptivo de cada variable y luego se realizó el análisis inferencial para la comprobación de las hipótesis utilizando la prueba de correlación de Spearman; finalmente los resultados se presentaron en tablas de doble entrada para darle una mejor visión a los objetivos y a las variables con sus dimensiones y la respuesta de cada hipótesis planteada.

Además, se ejecutó las pruebas de normalidad que se muestran a continuación en la Tabla b, los cuales arrojaron que los datos no siguen una distribución normal. Por lo que, se optó por usar la prueba no paramétrica, coeficiente de correlación de Rho de Spearman, para el análisis de correlación y pruebas de hipótesis.

**Tabla b.** Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>V1. Estrés laboral</b>	,338	60	,000	,811	60	,000
Control de trabajo	,298	60	,000	,822	60	,000
Demandas	,292	60	,000	,825	60	,000
Apoyo social	,293	60	,000	,842	60	,000
<b>V2. Desempeño laboral</b>	,302	60	,000	,745	60	,000
Desempeño de la tarea	,414	60	,000	,644	60	,000
Desempeño contextual	,472	60	,000	,535	60	,000
Desempeño adaptativo	,306	60	,000	,783	60	,000
Desempeño proactivo	,256	60	,000	,791	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### 3.9. Aspectos éticos

La investigadora mantuvo una conducta ética apropiada y apegada a los principios éticos respetando la **autonomía** y autodeterminación a través del consentimiento informado, el trabajo no perjudica a la persona (**no maleficencia**), solo trae beneficios a la muestra y a la institución a través de sus resultados (**beneficencia**), los participantes no corrieron ningún riesgo de tipo social, emocional o físico, fueron tratados de manera respetuosas y justa independientemente de su raza, genero, credo religioso o político (**justicia**).

Por otra parte se aseguró la confidencialidad de los datos y estos fueron utilizados solo con fines de investigación; los resultados fueron informados a la institución objeto de estudio y serán publicados para que otros puedan tomar en cuenta y utilizar la investigación como

antecedente o referente metodológico; asimismo se respetó el derecho a la propiedad intelectual ya que todos los autores consultados se encuentran debidamente citados asimismo se utilizó el detector de similitud que en este caso es el programa Turnitin.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

##### a. Tablas descriptivas generales

**Tabla 1.** Datos generales de la población total de estudio (M= 60 enfermeras del servicio de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024)

Característica	Frecuencia	
	<i>f</i>	%
Sexo		
Femenino	55	91,7
Masculino	5	8,3
Edades en años		
< de 30	12	20
De 30 a 40	38	63,3
De 40 a 50	6	10
De 50 a 60	3	5
> a 60	1	1,7
Experiencia laboral en años		
< de 1	8	13,3

De 1 a 10	40	66,7
De 10 a 20	8	13,3
> a 20	4	6,7
Instrucción superior		
Con especialidad	43	71,7
Sin especialidad	17	28,3

Interpretación. - Los datos muestran una clara predominancia del género femenino con un 91.7%, el 63.3% tenía una edad de entre 30 a 40 años, el 66.7% poseía experiencia laboral de 1 a 10 años, el 71.7% poseía alguna especialidad en enfermería.

**Tabla 2.** Distribución de frecuencias del estrés laboral y dimensiones en enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

Dimensiones	Niveles o rangos							
	Bajo		Moderado		Alto		Muy alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%
Control de trabajo	11	18,3	34	56,7	14	23,3	1	1,7
Demandas	4	6,7	30	50,0	23	38,3	3	5,0
Apoyo social	12	20,0	32	53,3	13	21,7	3	5,0
Estrés laboral	8	13,3	36	60,0	12	20,0	4	6,7

Interpretación. - La mayoría de las enfermeras (60,0%) reportan un nivel moderado de estrés laboral, mientras que un porcentaje considerable (20,0%) lo reportan como alto. Un porcentaje bajo (13,3%) lo reporta como bajo y otro bajo (6,7%) como muy alto. Los resultados de la tabla sugieren que el estrés laboral es un problema común entre las enfermeras de emergencias, con la mayoría de ellas reportando niveles moderados de estrés y algunas reportando niveles altos o muy altos. Las dimensiones del estrés laboral que más contribuyen al estrés general son las

demandas (93,3%) y el control de trabajo (81,7%), mientras que el apoyo social parece ser un factor protector.

**Tabla 3.** Distribución de frecuencias del desempeño laboral y dimensiones en enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

Dimensiones	Niveles o rangos					
	Bajo		Medio		Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Desempeño de la tarea	2	3,3	18	30,0	40	66,7
Desempeño contextual	2	3,3	11	18,3	47	78,3
Desempeño adaptativo	9	15,0	35	58,3	16	26,7
Desempeño proactivo	9	15,0	29	48,3	22	36,7
Desempeño laboral	4	6,7	28	46,7	28	46,7

Interpretación. - La mayoría de las enfermeras de emergencias (46,7%) se auto evalúan que tienen un desempeño laboral medio, mientras que un porcentaje similar (46,7%) lo perciben que tienen alto y un porcentaje bajo (6,7%) lo tienen bajo. Los resultados de la tabla sugieren que las enfermeras de emergencias generalmente tienen un buen desempeño laboral, con la mayoría de ellas ubicándose en los niveles medios o altos de desempeño en las diferentes dimensiones. El desempeño de la tarea y el desempeño contextual son las dimensiones donde las enfermeras muestran un mejor desempeño, mientras que el desempeño adaptativo y el desempeño proactivo son las dimensiones donde se observa una mayor dispersión entre los diferentes niveles.

## b. Tablas de contingencias

**Tabla 4.** Tabla cruzada entre la variable 1 estrés laboral con la variable 2 desempeño laboral en enfermeras de emergencia de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Estrés laboral	Bajo	Recuento	0	3	5	8
		% del total	0,0%	5,0%	8,3%	13,3%
	Moderado	Recuento	1	16	19	36
		% del total	1,7%	26,7%	31,7%	60,0%
	Alto	Recuento	1	7	4	12
		% del total	1,7%	11,7%	6,7%	20,0%
	Muy alto	Recuento	2	2	0	4
		% del total	3,3%	3,3%	0,0%	6,7%
	Total	Recuento	4	28	28	60
		% del total	6,7%	46,7%	46,7%	100,0%

Interpretación. - En general, se observa una tendencia negativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Esto significa que a medida que aumenta el nivel de estrés laboral, tiende a disminuir el nivel de desempeño laboral. Las enfermeras con niveles bajos de estrés laboral tienen la mayor proporción de desempeño laboral alto (83,3%). Las enfermeras con niveles altos de estrés laboral tienen la mayor proporción de desempeño laboral bajo (16,7%). La relación entre estrés laboral y desempeño laboral es más fuerte para las dimensiones de desempeño de la tarea y desempeño contextual, y más débil para las dimensiones de desempeño adaptativo y desempeño proactivo.

**Tabla 4.1.** Tabla cruzada entre la dimensión control de trabajo del estrés laboral y el desempeño laboral en enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Control de trabajo	Bajo	Recuento	1	2	8	11
		% del total	1,7%	3,3%	13,3%	18,3%
	Moderado	Recuento	2	17	15	34
		% del total	3,3%	28,3%	25,0%	56,7%
	Alto	Recuento	1	8	5	14
		% del total	1,7%	13,3%	8,3%	23,3%
	Muy alto	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	1,7%	0,0%	1,7%
	Total	Recuento	4	28	28	60
		% del total	6,7%	46,7%	46,7%	100,0%

Interpretación. - En general, se observa una tendencia positiva entre el control de trabajo y el desempeño laboral. Esto significa que a medida que aumenta el nivel de control de trabajo que perciben las enfermeras, tiende a aumentar su nivel de desempeño laboral. Las enfermeras que perciben un nivel bajo de control de trabajo tienen la mayor proporción de desempeño laboral bajo (27,3%). Las enfermeras que perciben un nivel alto de control de trabajo tienen la mayor proporción de desempeño laboral alto (53,8%).

**Tabla 4.2.** Tabla cruzada entre la dimensión demandas del estrés laboral y el desempeño laboral en enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Demandas	Bajo	Recuento	0	3	1	4
		% del total	0,0%	5,0%	1,7%	6,7%
	Moderado	Recuento	0	15	15	30
		% del total	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%
	Alto	Recuento	3	8	12	23
		% del total	5,0%	13,3%	20,0%	38,3%
	Muy alto	Recuento	1	2	0	3
		% del total	1,7%	3,3%	0,0%	5,0%
	Total	Recuento	4	28	28	60
		% del total	6,7%	46,7%	46,7%	100,0%

Interpretación. - En general, se observa una tendencia negativa entre las demandas y el desempeño laboral. Esto significa que a medida que aumenta el nivel de demandas que perciben las enfermeras, tiende a disminuir su nivel de desempeño laboral. Las enfermeras que perciben un nivel bajo de demandas no tienen casos de desempeño laboral bajo. Las enfermeras que perciben un nivel alto de demandas tienen la mayor proporción de desempeño laboral bajo (12,9%).

**Tabla 4.3.** Tabla cruzada entre la dimensión apoyo social del estrés laboral y el desempeño laboral en enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Apoyo social	Bajo	Recuento	0	4	8	12
		% del total	0,0%	6,7%	13,3%	20,0%
	Moderado	Recuento	1	16	15	32
		% del total	1,7%	26,7%	25,0%	53,3%
	Alto	Recuento	3	6	4	13
		% del total	5,0%	10,0%	6,7%	21,7%
	Muy alto	Recuento	0	2	1	3
		% del total	0,0%	3,3%	1,7%	5,0%
	Total	Recuento	4	28	28	60
		% del total	6,7%	46,7%	46,7%	100,0%

Interpretación. - En general, se observa una tendencia positiva entre el apoyo social y el desempeño laboral. Esto significa que a medida que aumenta el nivel de apoyo social que perciben las enfermeras, tiende a aumentar su nivel de desempeño laboral. Las enfermeras que perciben un nivel bajo de apoyo social no tienen casos de desempeño laboral alto. Las enfermeras que perciben un nivel alto de apoyo social tienen la mayor proporción de desempeño laboral alto (31,0%).

### 4.1.2 Prueba de hipótesis

“Consideraciones previas y pasos que se usaron para analizar las correlaciones”:

#### 1°. Identificar la prueba de hipótesis estadística

**Ha:** existe relación significativa entre dos variables de estudio.

**Ho:** no existe una relación significativa entre dos variables de estudio.

#### 2°. Nivel de significancia

El nivel de significancia teórica es de  $\alpha = 0,05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad de 95%.

#### 3°. Función de prueba

La prueba de hipótesis se ejecuta con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de acuerdo con la prueba de normalidad realizada, a fin de determinar si se rechaza la Ho en función al valor de la significancia obtenida (*p-valor*) de la prueba.

#### 4°. Regla de decisión

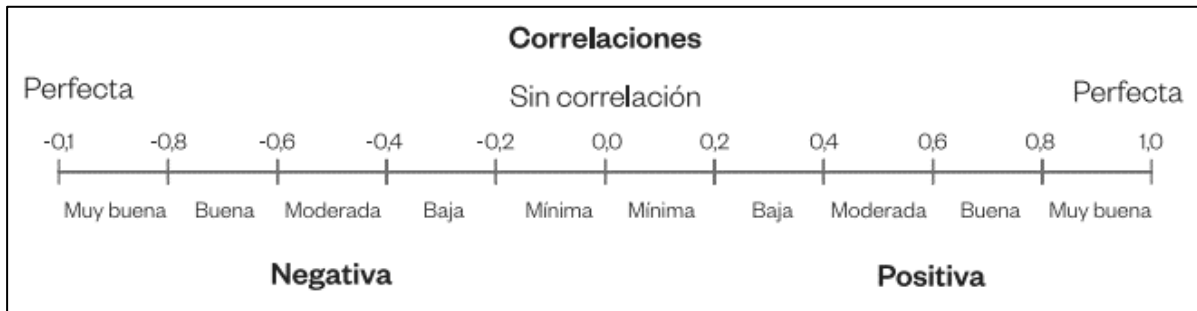
Sig. Valor  $p$  del coeficiente de correlación  $< \alpha$  Se rechaza la Ho.

Sig. Valor  $p$  del coeficiente de correlación  $\geq \alpha$  No se rechaza la Ho.

#### 5°. Interpretación de los coeficientes de correlación

Se identifica si las dos variables de indagación se correlacionan significativamente, luego se verificó qué tan fuerte era la relación entre éstas. “Cuanto más cerca es de -1 y 1 es óptimo. Lo contrario ocurre con el 0, ya que más cerca representa que la fuerza de asociación es nula”.

Para ello, se toma en cuenta la siguiente regla:



#### 6°. Se ejecutan los análisis y se interpretan sus resultados

Para cada una de las hipótesis, tanto general como específicas se realizan los mismos procedimientos.

### a. Hipótesis general

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

**Tabla 5.** Análisis de correlación con prueba de hipótesis entre el estrés laboral y el desempeño laboral en enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

		Correlaciones	
		Estrés laboral	Desempeño laboral
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,331**
	Sig. (bilateral)	.	,010
	N	60	60
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,331**	1,000
	Sig. (bilateral)	,010	.
	N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Grado de relación entre las variables

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el estrés laboral y el desempeño laboral es de -0.331, lo que indica una correlación negativa moderada entre estas dos variables.

### Decisión estadística

El nivel de significancia bilateral del coeficiente de correlación es de  $p= 0.010$ , menor a  $\alpha= 0,05$ ; lo que significa que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de que no hay correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

### **Interpretación**

Los resultados de la Tabla 4 sugieren que existe una relación negativa moderada y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias. Esto significa que a medida que aumenta el nivel de estrés laboral, tiende a disminuir el nivel de desempeño laboral, y viceversa.

### **b. Hipótesis específicas**

### Hipótesis específica 1:

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión control del trabajo del estrés laboral con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión control del trabajo del estrés laboral con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

**Tabla 6.** Análisis de correlación con prueba de hipótesis entre la dimensión control del trabajo del estrés laboral y el desempeño laboral en enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

		Correlaciones	
		Control de trabajo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Control de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,219
		Sig. (bilateral)	,093
		N	60

### Grado de relación entre las variables

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión "control de trabajo" del estrés laboral y el desempeño laboral es de -0.219, lo que indica una correlación negativa débil entre estas dos variables.

**Decisión estadística**

El nivel de significancia bilateral del coeficiente de correlación es de  $p= 0.093$ , mayor a  $\alpha= 0,05$ ; lo que significa que no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de que no hay correlación entre la dimensión "control de trabajo" del estrés laboral y el desempeño laboral.

**Interpretación**

Los resultados de la Tabla 5 sugieren que existe una tendencia negativa entre la percepción de control de trabajo que tienen las enfermeras de emergencias y su desempeño laboral, pero esta asociación no es estadísticamente significativa. Es decir, las enfermeras que perciben un mayor control sobre su trabajo no necesariamente tienden a tener un mejor desempeño laboral, y viceversa.

**Hipótesis específica 2:**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión demandas del estrés laboral con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión demandas del estrés laboral con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

**Tabla 7.** Análisis de correlación con prueba de hipótesis entre la dimensión demandas del estrés laboral y el desempeño laboral en enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

		Correlaciones		
		Demandas	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Demandas	Coeficiente de correlación	1,000	-,096
		Sig. (bilateral)	.	,465
	N	60	60	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,096	1,000
		Sig. (bilateral)	,465	.
	N	60	60	

### Grado de relación entre variables

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión "demandas" del estrés laboral y el desempeño laboral es de -0.096, lo que indica una correlación negativa débil entre estas dos variables.

### Decisión estadística

El nivel de significancia bilateral del coeficiente de correlación es de  $p= 0.465$ , mayor a  $\alpha= 0,05$ ; lo que significa que no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de que no hay correlación entre la dimensión "demandas" del estrés laboral y el desempeño laboral.

### **Interpretación**

Los resultados de la Tabla 6 sugieren que existe una tendencia negativa entre las demandas laborales que perciben las enfermeras de emergencias y su desempeño laboral, pero esta asociación no es estadísticamente significativa. Es decir, las enfermeras que perciben mayores demandas en su trabajo no necesariamente tienden a tener un peor desempeño laboral, y viceversa.

### **Hipótesis específica 3:**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión apoyo social del estrés laboral con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión apoyo social del estrés laboral con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

**Tabla 8.** Análisis de correlación con prueba de hipótesis entre la dimensión apoyo social del estrés laboral y el desempeño laboral en enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

		<b>Correlaciones</b>		
		Apoyo social	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Apoyo social	Coeficiente de correlación	1,000	,278*
		Sig. (bilateral)	.	,031
	N	60	60	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,278*	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
	N	60	60	

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### **Grado de relación entre variables**

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión "apoyo social" del estrés laboral y el desempeño laboral es de 0.278, lo que indica una correlación moderada entre estas dos variables.

### **Decisión estadística**

El nivel de significancia bilateral del coeficiente de correlación es de  $p= 0.031$ , menor a  $\alpha= 0,05$ ; lo que significa que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de que no hay correlación entre la dimensión "apoyo social" del estrés laboral y el desempeño laboral.

### **Interpretación**

Los resultados de la Tabla 7 sugieren que existe una relación moderada entre el apoyo social que perciben las enfermeras de emergencias y su desempeño laboral. Esto significa que a medida que aumenta el nivel de apoyo social, tiende a disminuir el nivel de estrés laboral, y a su vez, aumenta el desempeño laboral.

## **4.2. Discusión de resultados**

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de emergencias de un hospital nacional de

Arequipa, entre los meses de abril y mayo de 2024. Se exploraron las tres dimensiones del estrés laboral (control de trabajo, demandas y apoyo social) según el modelo de control – demandas y apoyo de Karasek y su asociación con las diferentes dimensiones del desempeño laboral (desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo y desempeño proactivo) desde la autopercepción del sujeto de estudio.

Se encontró una correlación negativa moderada entre el estrés laboral general y el desempeño laboral, lo que significa que, a mayor estrés laboral, menor desempeño laboral. Este resultado es relevante porque contradice el hallazgo del estudio de Cortez et al. (13) en México 2022 y el de Santa Cruz (16) en Lima 2022, que no encontraron una relación significativa entre estas variables. El hallazgo de una correlación negativa moderada entre el estrés laboral general y el desempeño laboral es consistente con investigaciones previas en similares áreas ocupacionales como los de Choi et al. (14) en China 2020, Becerra et al. (17) en Ica 2021 y Tasayco et al. (18) en Cañete 2020. Entonces, el estrés laboral puede afectar negativamente el desempeño laboral al interferir con la concentración, la toma de decisiones y la motivación de los trabajadores.

Se observó una tendencia negativa entre las dimensiones "control de trabajo" y "demandas" del estrés y el desempeño laborales, pero estas asociaciones no fueron estadísticamente significativas. En ese sentido, las dimensiones "control de trabajo" y "demandas" del estrés laboral no mostraron una asociación significativa con el desempeño laboral en este estudio. Esto podría deberse a que el efecto del estrés laboral en el desempeño puede estar moderado por otras variables, como la experiencia laboral, la edad, el sexo y el tipo de unidad de emergencias en la que trabajan las enfermeras, lo cual coincide con Cortez et al. (13) en México 2022 y el de Santa Cruz (16) en Lima 2022. Se necesitan estudios adicionales para explorar estas relaciones con mayor profundidad.

Se confirmó una correlación moderada entre la dimensión "apoyo social" del estrés y el desempeño laborales, lo que significa que, a mayor apoyo social, menor estrés laboral y mejor desempeño laboral. Es en este contexto que, se puede colegir que la correlación moderada entre la dimensión "apoyo social" del estrés y el desempeño laborales confirma la importancia del apoyo social para el bienestar y la productividad de las enfermeras de emergencias. Un mayor apoyo social puede ayudar a las enfermeras a afrontar mejor las demandas del trabajo y a reducir los niveles de estrés, lo que a su vez puede conducir a un mejor desempeño laboral, situación que ha sido advertido en estudios como los de Choi et al. (14) en China 2020. Las diferentes dimensiones del desempeño laboral no mostraron patrones consistentes de asociación con las dimensiones del estrés laboral.

Los resultados de este estudio tienen implicaciones importantes para la práctica de la enfermería. Las instituciones de salud deberían implementar estrategias para reducir el estrés laboral y mejorar el apoyo social que reciben las enfermeras de emergencias. Estas medidas podrían incluir: Programas de gestión del estrés: Estos programas pueden enseñar a las enfermeras técnicas para afrontar el estrés, como la relajación y la atención plena. Mentoría y tutoría: Los programas de mentoría pueden proporcionar a las enfermeras nuevas apoyo y orientación de enfermeras más experimentadas. Grupos de apoyo: Los grupos de apoyo pueden ofrecer a las enfermeras un espacio para compartir sus experiencias y recibir apoyo emocional de sus colegas. Mejora de las condiciones de trabajo: Las instituciones de salud deberían esforzarse por crear un entorno de trabajo seguro y saludable para las enfermeras, lo que puede incluir reducir las cargas de trabajo excesivas y garantizar que las enfermeras tengan los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva.

Este estudio tiene algunas limitaciones que deben considerarse. La muestra fue relativamente pequeña y no representativa de todas las enfermeras de emergencias. Además, el diseño del

estudio fue transversal, lo que no permite establecer relaciones causales. Se sugieren las siguientes líneas de investigación para profundizar en la comprensión de la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en enfermeras de emergencias: Realizar estudios longitudinales para establecer relaciones causales entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Explorar otras variables que podrían moderar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, como la experiencia laboral, la edad, el sexo y el tipo de unidad de emergencias en la que trabajan las enfermeras. Analizar las diferentes dimensiones del estrés laboral y del desempeño laboral en mayor detalle. Considerar el uso de métodos mixtos de investigación para obtener una comprensión más completa del fenómeno.

En conclusión, el estrés laboral es un problema importante que puede afectar negativamente el desempeño laboral de las enfermeras de emergencias. Las instituciones de salud deberían implementar estrategias para reducir el estrés laboral y mejorar el apoyo social que reciben las enfermeras de los servicios de emergencias.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**Primera.** – Se determina que, si existe una relación negativa moderada ( $\rho = -0,331$ ) y estadísticamente significativa ( $p = 0,010$ ) entre el estrés y el desempeño laborales en las enfermeras del servicio de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024. Esto significa que a medida que aumenta el nivel de estrés laboral, tiende a disminuir el nivel de desempeño laboral, y viceversa.

**Segunda.** – Se identifica que, existe una tendencia negativa entre la percepción de control de trabajo que tienen las enfermeras de emergencias y su desempeño laboral ( $\rho = -0,219$ ), pero esta relación no es estadísticamente significativa ( $p = 0,093$ ). Lo que significa que no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de que no hay correlación entre la dimensión "control de trabajo" del estrés y el desempeño laborales en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

**Tercera.** – Se identifica que, existe una tendencia negativa entre las demandas laborales que perciben las enfermeras de emergencias y su desempeño laboral ( $\rho = -0,096$ ), pero esta relación no es estadísticamente significativa ( $p = 0,465$ ). Lo que significa que no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de que no hay correlación entre la dimensión "demandas" del estrés y el desempeño laborales en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

**Cuarta.** – Se identifica que, si existe una relación moderada ( $\rho = 0,278$ ) y estadísticamente significativa ( $p = 0,031$ ) entre el apoyo social que perciben las enfermeras de emergencias y su desempeño laboral. Esto significa que a medida que aumenta el nivel de apoyo social, tiende a disminuir el nivel de estrés laboral, y a su vez, aumenta el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital nacional de Arequipa, 2024.

## 5.2. Recomendaciones

1. Al director del Hospital y jefe del Servicio de Emergencias: Implementar un programa integral de salud ocupacional que incluya estrategias para la reducción del estrés laboral, capacitaciones sobre bienestar emocional y monitoreo del desempeño del personal de enfermería. Este programa permitirá abordar de manera estructurada los factores que afectan el desempeño laboral y garantizará condiciones óptimas de trabajo en el servicio de emergencias.

2. Al Coordinador de Capacitación y jefe del Servicio de Emergencias: Desarrollar talleres de manejo del estrés y técnicas de afrontamiento dirigidos al personal de enfermería, con el objetivo de proporcionar herramientas efectivas para reducir el impacto del estrés en el desempeño laboral. Estas sesiones deben incluir mindfulness, control emocional y estrategias de resiliencia.

3. A la jefa de Enfermería y Coordinador de Turnos: Optimizar la distribución de tareas y la autonomía del personal, asegurando que las enfermeras de emergencias tengan mayor control sobre sus funciones. Esto se logrará mediante una planificación equitativa de los turnos y la implementación de reuniones periódicas para recoger sugerencias y mejorar la organización del trabajo.

4. Al director del Hospital y jefe de Enfermería: Realizar un análisis de carga laboral en el servicio de emergencias para evaluar la cantidad de trabajo asignado a cada enfermera y

redistribuir tareas de ser necesario. Esto garantizará que las exigencias laborales sean proporcionales a la capacidad operativa del equipo, evitando el agotamiento y promoviendo un mejor desempeño.

5. A la jefa del Servicio de Emergencias: Fomentar un entorno de trabajo colaborativo y de apoyo mutuo, fortaleciendo la comunicación entre el personal y promoviendo espacios donde las enfermeras puedan compartir experiencias y recibir apoyo emocional. La creación de un programa de mentoría interna permitirá reducir el estrés y mejorar el rendimiento laboral.

## **REFERENCIAS**

1. Patlán J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Salud, Barranquilla [Internet]. 2020;35(1): 156-184. [Consultado el 15 de marzo de 2024]. Disponible en:

- [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en) .
2. Delgado SK, Calvanapón FA, Cárdenas K. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Rev Eug Esp [Internet]. 2020;14(2):11-18. [Consultado el 15 de marzo de 2024]. Disponible en: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2661-67422020000200011&lng=es](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011&lng=es) .
  3. Organización Mundial de la Salud. Informe mundial sobre salud mental: Transformar la salud mental para todos [Internet]. 2022 [Consultado el 15 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240050860>
  4. The Mental Health of Healthcare Workers in COVID-19. Mental Health America [Internet]. 2020 [Consultado el 15 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://mhanational.org/mental-health-healthcare-workers-covid-19>
  5. Betancourt MT, Domínguez WF, Peláez BI, Herrera MR. Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de COVID 19. Rev Cient Multidisc [Internet]. 2020;4(3):41-50. [Consultado el 15 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesciencias/article/view/308/210>
  6. Molina P, Muñoz M, Schlegel G. Estrés laboral del profesional de enfermería en unidades críticas. Medicina y seguridad del trabajo. 2021; 65(256): p. 1-10. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2019000300177&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177&lng=es)
  7. Cobos G, Soriano A, Seijo ML. Estrés laboral en Enfermería de Cuidados Críticos. SANUM [Internet]. 2021; 5(4):74-85. [Consultado el 15 de marzo de 2024]. Disponible en: [https://www.revistacientificasanum.com/pdf/sanum\\_v5\\_n4\\_a9.pdf](https://www.revistacientificasanum.com/pdf/sanum_v5_n4_a9.pdf)

8. Aires GP, Marziale MHP. Satisfaction, stress and burnout of nurse managers and care nurses in Primary Health Care. *Rev Esc Enferm USP* [Internet]. 2021;55:e03675. [Consultado el 15 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2019021503675>
9. De las Salas R, Díaz D, Serrano DV, Ortega S, Tuesca R, Gutiérrez C. Síndrome de burnout en el personal de enfermería en hospitales del departamento del Atlántico. *Rev. salud pública* [Internet]. 2021;23(6):1-8. [Consultado el 15 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/97141>
10. Trujillo CO, Quispe AC. Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Cuidado y Salud Pública* [Internet]. 2023;1(2):46-53. [Consultado el 15 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/25>
11. Morales R. Estrés laboral en licenciados de enfermería en áreas Covid del hospital José Cayetano Heredia – Piura, mayo 2021. [tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería]. Piura: Universidad Nacional de Piura; 2021. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2855>
12. Morales DY. Estrés Laboral y Desempeño del Profesional de Enfermería de UCI del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2021. [tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74361>
13. Cortez LC, Pantoja M, Cortes DB, Tello MA, Nuncio JL. Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería de emergencias en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. *IPC USMA* [Internet]. 2022;10(2):04-22. Disponible en: <https://revistas.usma.ac.pa/ojs/index.php/ipc/article/view/288>

14. Choi EM, Bae SH. Nursing Performance, Compassion Fatigue, and Job Stress in Emergency Room Nurses. Journal of muscle and joint health [Internet]. 2020 Apr 30;27(1):41–9. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202013562119263.page>
15. Contreras KY, Vélez SL. Estrés laboral y su relación con el desempeño frente al paciente en el personal de enfermería del hospital básico “Jaime Roldos Aguilera”, octubre 2018 – abril 2019. [Informe final del proyecto de investigación previo a la obtención del título de licenciada de enfermería]. Ecuador: Universidad Técnica De Babahoyo; 2020. Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/5786>
16. Santa Cruz V. Estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología]. Lima: Universidad Privada del Norte; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11537/30476>
17. Becerra BD, Pereyra ME, Benabente RA. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital Santa María Del Socorro - Ica 2021. [Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1373>
18. Tasayco AA, Rojas FP, Saldaña GL. Estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020. [Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en Psicología]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2020. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/930>
19. Ministerio de Educación. El estrés Laboral [Internet]. 2021 [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12799/7757>

20. Acero MA. Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento. [Monografía para optar por el título de Especialista en Gerencia del Talento Humano]. Bogotá: Fundación Universidad de América; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.11839/8061>
21. Bonfill E, Lleixa M, Sáez F, Romaguera S. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. *Index Enferm* [Internet]. 2010;19(4):279-282. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962010000300010](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010)
22. Cusme NA, García EX. Aplicación del modelo de Callista Roy como herramienta de adaptación al estrés. [Requisito previo para optar por el Título de Licenciada en Enfermería]. Educador: Universidad Técnica de Ambato; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/38711>
23. Vásquez S, González YV. El estrés y el trabajo de enfermería: factores influyentes. *Más Vita. Rev. Cienc. Salud.* [Internet]. 2020;2(2):51-59. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://fi-admin.bvsalud.org/document/view/p34fv>
24. Alfaro C, Canga A, Gutiérrez A, Carrión M, Esandi N. Validación lingüística del Demand-Control-Support Questionnaire para profesionales de enfermería en España. *An. Sist. Sanit. Navar.* [Internet]. 2020; 43 (1): 17-33. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.23938/ASSN.0749>
25. Bahamondes MG; Calabrano NI. Modelo de Estrés de Karasek en Supervisores de Faenas Forestales en la Provincia del BioBío. [Seminario de titulación para optar al título de ingeniero en prevención de riesgos]. Chile: Universidad de Concepción; 2020. Disponible en: <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/1441>
26. Vallejo FF, Rubio OW, López JR, Véliz ON. Acercamientos conceptuales a los modelos de riesgos psicosociales para la salud de Karasek y Siegrist en trabajadores de Ecuador.

- Pol. Con. [Internet]. 2020;5(49):707-721. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://mail.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1722>
27. Fernández JM, Calderón G. Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. Rev Med Hered [Internet]. 2017;28(4):281-282. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2017000400014](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2017000400014)
28. Vega S. NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). 2021 [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1)
29. Cevallos JG, Cantos EM, Manobanda JL, Santos ML. Evaluación de estrés laboral en pescadores mediante el cuestionario de Karasek. RECIAMUC [Internet]. 2023;7(1(esp)):2-0. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/1024>
30. Escribà V, Más R, Flores E. Validación del Job Content Questionnaire en personal de enfermería hospitalario. Gac Sanit [Internet]. 2001; 15 (2): 142-149. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911101715336?via%3Dihub>
31. Reyna C, Mola BJ, Correa PS. Escala de Estrés Percibido: análisis psicométrico desde la TCT y la TRI. Ansiedad y Estrés [Internet]. 2019;25(2):138-147. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-ansiedad-estres-242-articulo-escala-estres-percibido-analisis-psicometrico-S1134793718301283>
32. Más R, Escribà V. La versión castellana de la escala "the nursing stress scale". proceso de adaptación transcultural. Rev. Esp. Salud Publica [Internet]. 1998;72(6): 529-538.

- [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57271998000600006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271998000600006)
33. Bautista R, Cienfuegos R, Aquilar JD. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. RIVA [Internet]. 2020;7(1):54-60. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417)
34. Pineda JA, Salazar LA, Zaragoza WA, Silva GI. Desempeño laboral: revisión literaria. 2023;1(5). [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commerciumpius/article/view/638/893>
35. Chiang M; Méndez G; Sánchez G. Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. Theoria [Internet]. 2010; 19(2):21-36. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29918523003>
36. Salgado J, Cabal A. Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones [Internet]. 2011;27(2):75-91. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v27n2/v27n2a1.pdf>
37. Bautista R, Cienfuegos R, Aguilar EJD. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de Investigación Valor Agregado [Internet]. 2020;7(1):109-121. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417/1788](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788)
38. Quintana D, Tarqui C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Archivos de Medicina [Internet]. 2020;20(1):123-132. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>

39. Silvia AP, González J. La relación del pluriempleo con el desempeño en profesionales de enfermería en Argentina. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud*. 2022;8. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/445/4453347009/>
40. Ramírez RG. Diseño del trabajo y desempeño laboral individual. [tesis doctoral]. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid; 2013. Disponible en: [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13039/62525\\_Ram%C3%ADrez%20Vielma%20Raul%20Gonzalo.pdf?sequence=1](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13039/62525_Ram%C3%ADrez%20Vielma%20Raul%20Gonzalo.pdf?sequence=1)
41. López IMG. Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. [tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud]. Lima: César Vallejo; 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27450/Lopez\\_MIMG..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27450/Lopez_MIMG..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
42. MINSA. Resolución Ministerial N.º 626-2008-MINSA [Internet]. 2008 [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/247631-626-2008-minsa>
43. Niño JS, Mendoza ML. La investigación científica en el contexto académico [Internet]. Lima: NSIA Publishing House Editions; 2021 [revisado 2023 Abr 03]. Disponible en: DOI: 10.5281/zenodo.4670493
44. Ñaupas H, Valdivia MR, Palacios JJ, Romero HE. Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis [Internet]. Bogotá: Ediciones de la U; 2018 [revisado 2023 Abr 03]. Disponible en: [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)

45. Salgado C. Manual de investigación-Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa [Internet]. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Marcelino Champagnat; 2018 [revisado 2023 Abr 06]. Disponible en:  
[https://drive.google.com/file/d/1mqL1lWfYEh0\\_YszB1prmWU3rx4brkLAr/view](https://drive.google.com/file/d/1mqL1lWfYEh0_YszB1prmWU3rx4brkLAr/view)
46. Huaire EJ, Marquina RJ, Horna VE, Llanos KN, Herrera AM, Rodríguez J, et al. Tesis fácil- El arte de dominar el método científico [Internet]. Lima: Casa Editorial Analética; 2022 [Revisado 2023 Abr 06]. Disponible en:  
[https://play.google.com/books/reader?id=PDJcEAAAQBAJ&pg=GBS.PA8&hl=es\\_419](https://play.google.com/books/reader?id=PDJcEAAAQBAJ&pg=GBS.PA8&hl=es_419)
47. Maldonado JE. Metodología de la Investigación Social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario [Internet]. Bogotá: Ediciones de la U; 2018 [Revisado 2023 Abr 06]. Disponible en:  
<https://books.google.com.pe/books?id=FTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tip+de+investigacion+aplicada&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewjlj pzAqpX-AhXQHrkGHSdhCn0Q6AF6BAgIEAI#v=onepage&q&f=false>
48. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. México: McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO; 1997 [Revisado 2023 May 02]. Disponible en:  
<https://libgen.is/book/index.php?md5=D5AC4302FFD1A76E6BE321C6E92EC79B>
49. Monje CA. Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa Guía didáctica [Internet]. Neiva; 2011 [Revisado 2023 May 02]. Disponible en:  
<https://libgen.is/book/index.php?md5=527543CD4D90C68ADA9EBE9A0C5A7B27>
50. Maldonado JE. Metodología de la Investigación Social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario [Internet]. Bogotá: Ediciones de la U; 2018 [Revisado 2023 Abr 06].



**ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital de asegurados de Arequipa, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar cómo el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital de asegurados de Arequipa, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias de un hospital de asegurados de Arequipa, 2024.</p>	<p><b>V1. Estrés laboral</b></p> <p>Dimensiones:</p> <p>Control de trabajo Demandas Apoyo social</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación: Método hipotético deductivo, de diseño no experimental, de nivel o alcance correlacional y de corte transversal en una muestra censal de 60 enfermeras del servicio de emergencias a quienes se les aplicó una encuesta con 2 instrumentos válidos y confiables.</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a. ¿Cómo la dimensión “control del trabajo del estrés laboral” se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias?</p> <p>b. ¿Cómo la dimensión “demandas del estrés laboral” se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias?</p> <p>c. ¿Cómo la dimensión “apoyo social del estrés laboral” se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a. Identificar cómo la dimensión control del trabajo del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias.</p> <p>b. Identificar cómo la dimensión demandas del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias.</p> <p>c. Identificar cómo la dimensión apoyo social del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión control del trabajo del estrés laboral con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias.</p> <p>Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión demandas del estrés laboral con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias.</p> <p>Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión apoyo social del estrés laboral con el desempeño laboral en las enfermeras de emergencias.</p>	<p><b>V2. Desempeño laboral</b></p> <p>Dimensiones:</p> <p>Desempeño de la tarea Desempeño contextual Desempeño adaptativo Desempeño proactivo</p>	

## Anexo 2. Instrumentos

### Cuestionario para evaluar estrés laboral Modelo Demanda – Control de Karasek

N° Cuestionario:

Fecha: / /

La presente encuesta tiene la finalidad de medir el estrés laboral en los profesionales de salud. Lea correctamente y marque con un aspa, su respuesta.

Servicio donde labora: \_\_\_\_\_

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente en Acuerdo			
1	2	3	4			
<b>Preguntas</b>			<b>Nivel</b>			
<b>Control de trabajo</b>			1	2	3	4
1.- Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.						
2.- En mi trabajo realizo muchas tareas repetidas.						
3.- En mi trabajo debo ser creativo.						
4.- Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mí mismo.						
5.- Mi trabajo requiere un alto nivel de capacitación.						
6.- Tengo muy poca libertad para decidir cómo hacer mi trabajo.						
7.- En mi trabajo puedo hacer muchas tareas distintas.						
8.- Tengo mucha influencia en lo que ocurre en mi trabajo.						
9.- En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades.						
<b>Demandas</b>			1	2	3	4
10.- Mi trabajo requiere trabajar muy rápido.						
11.- Mi trabajo requiere trabajar muy duro.						
12.- No tengo que realizar una cantidad excesiva de trabajo.						
13.- Tengo tiempo suficiente para realizar mi trabajo.						
14.- En mi trabajo no estoy sometido a situaciones conflictivas o problemas productivos por otros.						
15.- Mi trabajo requiere largos periodos de intensa concentración lo que se hace.						
16.- Mis tareas son interrumpidas con frecuencia antes de poder terminarlas, teniendo que continuarla más tarde.						
17.- Mi trabajo es muy ajetreado						
18.- Mi trabajo se entelrece por retraso de otras personas.						
<b>Apoyo social</b>			1	2	3	4

19.- Mi jefe (a) se preocupa del bienestar de las personas que están a su cargo.				
20.- Mi jefe (a) presta atención a lo que digo.				
21.- Tengo problemas con mi jefe (a).				
22.- Mi jefe (a) colabora para que el trabajo se haga.				
23.- Mi jefe (a) consigue que la gente trabaje en equipo.				
24.- Tengo problemas con las personas que trabajo.				
25.- Las personas con las que trabajo son agradables.				
26.- A las personas con las que trabajo les gusta trabajar en equipo.				
27.- Las personas con las que trabajo colaboran para conseguir que el trabajo se haga.				
28.- Las personas con las que trabajo son competentes en su trabajo.				

**Fuente:** Alfaro C, Canga A, Gutiérrez A, Carrión M, Esandi N. Validación lingüística del Demand-Control-Support Questionnaire para profesionales de enfermería en España. An. Sist. Sanit. Navar. [Internet]. 2020; 43 (1): 17-33. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.23938/ASSN.0749>

Rango	Nivel de Estrés
28 a 49 puntos	Bajo
50 a 70 puntos	Moderado
71 a 91 puntos	Alto
92 a 112 puntos	Muy alto

¡Gracias por su colaboración!

### Cuestionario de desempeño laboral

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al desempeño laboral. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta ni buena ni mala ya que todas son opiniones.

Contesta según la siguiente escala:

Nunca [1]

Pocas veces [2]

A veces [3]

Muchas veces [4]

Siempre [5]

La presente encuesta forma parte de una investigación. La información será evaluada de forma confidencial y anónima. Lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la respuesta que crea que es correcta.

Nº		1	2	3	4	5
	<b>DEMENSION 1: DESEMPEÑO DE LA TAREA</b>					
1	Cumplo con la calidad de trabajo que me asignan					
2	El trabajo asignado lo hago bien					
3	Soy preciso (a) con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo					
4	Conozco lo necesario para hacer mi trabajo					
5	Puedo hacer varias cosas a la vez					
	<b>DIMENSION 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>					
6	Tiendo a cooperar con el trabajo de otros					
7	Soy responsable con mis funciones					
8	Facilito las buenas relaciones con mis compañeros					
9	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo					
10	Estoy comprometido con el desarrollo de todos					
	<b>DIMENSION 3: DESEMPEÑO ADAPTATIVO</b>					
11	Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo					
12	Doy soluciones creativas a los problemas					
13	Manejo adecuadamente situaciones inciertas e impredecible					
14	Aprendo rápidamente y me adapto las nuevas tecnologías					
15	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y pacientes					
	<b>DIMENSION 4: DESEMPEÑO PROACTIVO</b>					
16	Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo					
17	Formulo procedimientos innovadores en bien de los pacientes					

<b>18</b>	Resuelvo problemas con los recursos disponibles					
<b>19</b>	Encuentro maneras de resolver situaciones de conflicto entre los pacientes y la institución.					
<b>20</b>	Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento					

**Fuente:** López IMG. Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. [tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud]. Lima: César Vallejo; 2018. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27450/Lopez\\_MIMG..pdf?sequence=1&isAllowed](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27450/Lopez_MIMG..pdf?sequence=1&isAllowed)

≡y

### **Anexo 3. Consentimiento informado**

#### **Consentimiento Informado para Participación en Estudio**

##### **Título del estudio:**

El estrés en el desempeño laboral de las enfermeras de emergencias de un hospital de asegurados de Arequipa, 2024

##### **Investigadora principal:**

Yulena Nova Ale,

##### **Institución:**

Escuela Académico Profesional de Enfermería, Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú

##### **Introducción:**

Usted está siendo invitada a participar en un estudio de investigación que busca comprender la relación entre el estrés laboral y el desempeño en enfermeras de emergencia. Su participación es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento sin consecuencias.

##### **Propósito del estudio:**

Este estudio tiene como objetivo determinar cómo el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral de las enfermeras de emergencias en un hospital de asegurados de Arequipa durante el año 2024.

##### **Procedimientos:**

Si decide participar, se le pedirá que complete un cuestionario sobre sus niveles de estrés y su percepción de su desempeño laboral. La información será recolectada de forma anónima y confidencial.

##### **Riesgos y Beneficios:**

No existen riesgos físicos directos asociados con su participación en este estudio. Sin embargo, es posible que reflexionar sobre el estrés laboral pueda generar alguna incomodidad emocional temporal.

Los beneficios potenciales incluyen contribuir a un mejor entendimiento del estrés laboral en enfermeras de emergencia y sus posibles impactos en el desempeño, lo que podría informar futuras intervenciones para mejorar el bienestar y la calidad de atención.

**Confidencialidad:**

Toda la información proporcionada se mantendrá confidencial. Los datos se presentarán de forma agregada y no se divulgará ninguna información que pueda identificarla personalmente.

**Participación Voluntaria:**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Puede negarse a responder cualquier pregunta o retirarse del estudio en cualquier momento sin que esto afecte su relación con el hospital o la investigadora.

**Contacto:**

Si tiene alguna pregunta sobre el estudio o sus derechos como participante, puede comunicarse con la investigadora principal, Yulena Nova Ale, al [correo electrónico] o al [número de teléfono].


**Consentimiento:**



He leído y comprendido la información proporcionada en este documento. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas mis dudas han sido resueltas. Acepto voluntariamente participar en este estudio.



**Firma del Participante****Fecha****Nombre y DNI del participante**



## Anexo 4. Trámite ante el Comité de Ética


Solicitud de revisión de protocolos (parcial) ▼

 Yulena Carmen Nova Ale  
Para: Comite De Etica E Investigacion Jun 30/05/2024 21:55

 ANEXO 1. PRESENTACION D... 351 KB ▼
 ANEXO 2. CONSENTIMIENTO... 311 KB ▼

 ANEXO 3. DECLARACION DE ... 52 KB ▼
 ANEXO 4. SOLICITUD DE REV... 50 KB ▼


 ANEXO 6. CONFORMIDAD D... 40 KB ▼
 Modelo\_carta\_de\_autorizació... 103 KB ▼



 Tesis\_Yulena Nova Ale.docx (... 440 KB ▼



📁 7 archivos adjuntos (1 MB) ☁ Guardar todo en OneDrive - UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A.



⬇ Descargar todo


Solicitud de revisión de pr... Solicitud de revisión d... ✕

 Yulena Carmen Nova Ale  
Para: Comite De Etica E Investigacion Dom 09/06/2024 12:25

 ANEXO 1. PRESENTACION D... 352 KB ▼
 ANEXO 2. CONSENTIMIENTO... 310 KB ▼

 ANEXO 3. DECLARACION DE ... 52 KB ▼
 ANEXO 4. SOLICITUD DE REV... 50 KB ▼

 ANEXO 6. CONFORMIDAD D... 40 KB ▼
 Modelo\_carta\_de\_autorizació... 103 KB ▼

 Tesis\_Yulena Nova Ale.docx (... 446 KB ▼

📁 7 archivos adjuntos (1 MB) ☁ Guardar todo en OneDrive - UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A.

⬇ Descargar todo

Solicitud de revisión de pr... Solicitud de revisión d... ✕

## Anexo 5. Declaración jurada de compromiso con las buenas prácticas éticas



### DECLARACIÓN JURADA DE COMPROMISO CON LAS BUENAS PRÁCTICAS ÉTICAS

Yo, **Nova Ale Yulena Carmen**, identificada con DNI No **40116626**, con domicilio en Calle alto alianza 312 Miguel Grau, desde nuestra calidad como Estudiantes, contando con la asesoría del Dr. **FERNÁNDEZ RENGIFO, WERTHER FERNANDO**, identificado con DNI N<sup>o</sup> **05618139**, con domicilio en Jr. Río de Janeiro 145 – Dpto. 304, Jesús María - Lima; declaramos bajo juramento que durante el desarrollo de la investigación científica titulada: “**El estrés en el desempeño laboral de las enfermeras de emergencia de un hospital de asegurados de Arequipa, 2024.**” cumpliremos las normas del Código de Ética de la Universidad Norbert Wiener y los siguientes principios establecidos en el Código Nacional de Integridad Científica del CONCYTEC:

- a. Integridad en las actividades de investigación científica y gestión.
- b. Honestidad intelectual en todos los aspectos de la investigación científica.
- Resultado del Turnitin
- c. Objetividad e imparcialidad en las relaciones laborales y profesionales.
- d. Veracidad, justicia y responsabilidad en la ejecución y difusión de los resultados de la investigación científica.
- e. Transparencia, actuando sin conflicto de interés, declarando y manejando el conflicto, sea este económico o de otra índole.

Por el contrario, de no cumplirlas nos someteremos a las sanciones señaladas en el Código de Ética para la Investigación de la universidad Norbert Wiener y en el Código Nacional de Integridad Científica del CONCYTEC:

Firma: \_\_\_\_\_

Nova Ale, Yulena Carmen

Firma: \_\_\_\_\_

FERNANDEZ RENGIFO WERTHER FERNANDO

Asesor

Fecha: 23/04/2024

## Anexo 6. Autorización de la institución

Arequipa 30 de Mayo del 2024

**CARTA N° 01**

Señor (a):

**Yulena Carmen Nova Ale**

Bachiller en Enfermería

Universidad Privada Norbert Wiener

**Presente.** –

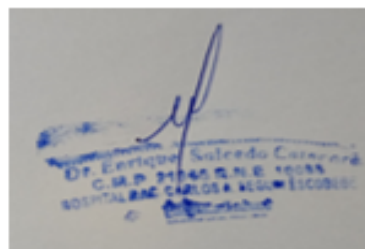
De mi consideración:

Sirva la presente para **autorizar** el proceso de recolección de datos del proyecto de tesis titulado: "Estrés y desempeño laboral en las enfermeras del servicio de emergencias de un hospital del seguro social de Arequipa, 2024", que corresponde a un estudio de investigación aplicada de diseño no experimental, transversal, correlacional presentado por la bachiller Yulena Carmen Nova Ale de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, cuyo objetivo general es "Determinar cómo el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de emergencias de un hospital del seguro social de Arequipa, 2024".

Asimismo, se le recuerda que la presente autorización es expresa solo para la aplicación de los instrumentos mediante las encuestas en la población sujeto de estudio y no conlleva a consignar el nombre de la institución en su tesis.

Atentamente,

Sello, nombre y firma de la persona que autoriza.



Dr. Enrique Salcedo Coronado  
C.M.D. 31745 N.E. 10055  
HOSPITAL SAN CARLOS Y AGUIRRE ESCOBEDO

## Anexo 7. Informe del asesor del Turnitin

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**Tesis\_Yulena Nova Ale\_Final.docx**

AUTOR

**Yulena Nova Ale**

RECUESTO DE PALABRAS

**15007 Words**

RECUESTO DE CARACTERES

**85167 Characters**

RECUESTO DE PÁGINAS

**85 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.4MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 19, 2024 6:32 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jun 19, 2024 6:33 AM GMT-5**

#### ● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 11 palabras)

Anexo 8. Panel fotográfico



## ● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>uwiener on 2024-04-13</b> Submitted works	2%
2	<b>hdl.handle.net</b> Internet	2%
3	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	1%
4	<b>uwiener on 2023-10-26</b> Submitted works	1%
5	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2024-07-12</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2023-10-09</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Nacional del Centro del Peru on 2024-04-20</b> Submitted works	<1%