



Universidad  
Norbert Wiener

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

**Tesis**

Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de enfermería de  
emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025

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

**Presentado por:**

**Autora:** Supo Apaza, Betty Karina


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0009-9733-3920>

**Asesor:** Dr. Molina Torres, José Gregorio

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>

**Lima – Perú**

**2026**

 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	<b>FECHA: 20/04/2026</b>

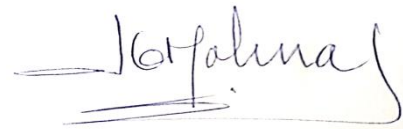
Yo, **Betty Karina Supo Apaza** egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Programa Académico de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación: **“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIAS DE UN HOSPITAL DE LA POLICÍA DE LIMA, 2025”** Asesorado por el docente: José Gregorio Molina Torres DNI 003560692, ORCID 0000000235397517. tiene un índice de similitud de **17 (diecisiete) %** con código oid:14912:581139723 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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




.....  
 Firma de autor 1  
 Betty Karina Supo Apaza  
 DNI: 40740227



.....  
 Firma  
 José Gregorio Molina Torres  
 DNI: 003560692

Lima, 20 de abril de 2026

 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	<b>FECHA: 20/04/2026</b>

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

Por medio la presente, me permito someter a su consideración la justificación técnica y metodológica respecto al porcentaje de similitud en fuente primarias detectado en el trabajo de investigación presentado por **Supo Apaza, Betty Karina** En él, procesó de revisión con el software, se identificó un 17 % de similitud total, de los cuales un 6 % corresponde a fuente primarias, superando el límite permitido del 4. Este Informe expone las razones y justificación de dichos resultados, así como las medidas tomadas para mitigar esta situación.

**ANALISIS.** Corresponde a los títulos y subtítulos de trabajos, en los metodológico la redacción de objetivos, hipótesis del trabajo.

### **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mi compañero de siempre, mi esposo David, por su apoyo constante durante el tiempo de mis estudios, por su cariño y paciencia incondicional.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi Amado Dios, por bendecirme con Salud, Paz, Sabiduría y Familia.

Agradezco a mi Universidad Norbert Wiener, por ser mi alma mater y darme el conocimiento sobre la importancia del cuidado humanitario y espiritual de la persona.

Agradezco a mi familia, mis padres, hermanos, mi esposo, mis hijas su compañía y apoyo son invaluableles en mi vida.

Agradezco a mi Decano de la Escuela de Enfermería al Dr. Arévalo Marcos Rodolfo por haber desarrollado este curso que nos llena de conocimiento y nos conduce a convertirnos en profesionales de enfermería.

Agradezco al Dr. Molina Torres José, por su invaluable dedicación para mi titulación profesional.

A todos mis docentes que me formaron y me enseñaron la importancia de la humanidad como enfermera.

## Resumen

El estrés laboral en el personal de enfermería, provocado por la sobrecarga y los factores organizacionales, llega a afectar el desempeño laboral. En los servicios de emergencias, esta situación es un problema que necesita ser analizado para desarrollar intervenciones con evidencia. El objetivo general es determinar cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral con desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025. Metodología. El estudio tiene método hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo. Tiene un diseño no experimental, de alcance correlacional y corte transversal. La población fue de 80 enfermeros del servicio de Emergencias, aplicándose un muestreo no probabilístico por conveniencia a 80 profesionales que cumplan los criterios de inclusión. Se utilizarán dos instrumentos tipo Likert: el "Nursing Stress Scale" para medir el estrés laboral y "Cuestionario Desempeño", ambos con procesos de validación y confiabilidad establecidos. Resultados: El nivel de estrés laboral con desempeño del personal de enfermería, mostramos un desempeño laboral bajo con estrés laboral medio en 50%. El nivel de estrés laboral en la dimensión ambiente físico con desempeño del personal de enfermería, mostramos un desempeño laboral bajo con estrés laboral medio en 28%. El nivel de estrés laboral en la dimensión ambiente psicológica con desempeño del personal de enfermería, mostramos un desempeño laboral bajo con estrés laboral medio en 53.8%. El nivel de estrés laboral en la dimensión ambiente social con desempeño del personal de enfermería, mostramos un desempeño laboral bajo con estrés laboral alto en 50%.

**Palabras clave:** Estrés Laboral, Desempeño Laboral, Enfermería, Pacientes, Emergencia.  
(DeCS)

### **Abstract**

Work-related stress in nursing staff, caused by overload and organizational factors, can affect work performance. In emergency services, this situation is a problem that needs to be analyzed to develop interventions with evidence. The general objective is to determine the relationship between the level of work-related stress and the performance of Emergency nursing staff at a Police Hospital in Lima, 2025. Methodology. The study has a hypothetical-deductive method with a quantitative approach. It has a non-experimental design, of correlational scope and cross-sectional. The population was 80 nurses from the Emergency Department, and non-probabilistic sampling for convenience was applied to 80 professionals who met the inclusion criteria. Two Likert-type instruments will be used: the "Nursing Stress Scale" to measure work stress and the "Performance Questionnaire", both with established validation and reliability processes. Results: The level of work stress with performance of nursing staff, we showed a low work performance with average work stress in 50%. The level of work stress in the physical environment with performance of nursing staff, we showed a low work performance with average work stress in 28%. The level of work stress in the psychological environment with performance of nursing staff, we showed a low work performance with average work stress at 53.8%. The level of work stress in the social environment with performance of nursing staff, we showed a low work performance with high work stress in 50%.

Key words: Work stress, Work performance, Nursing, Patients, Emergency. (DeCS)

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

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

El estrés entre los trabajadores de salud es un problema global que afecta la salud mental y la productividad. La Organización Mundial de la Salud (OMS) reporta que entre 23% y 46% de los trabajadores sanitarios han presentado síntomas de ansiedad durante la pandemia y que al menos un 25% reportó ansiedad, depresión o burnout entre enero de 2020 y abril de 2022. Estas cifras, junto al déficit proyectado de 11 millones de trabajadores de la salud hacia 2030, evidencian la relevancia de estudiar la relación entre estrés laboral y desempeño en enfermeras/os de emergencias, puesto que condiciones laborales adversas y la sobrecarga repercuten directamente en la calidad del cuidado y la seguridad del paciente (1).

Por otro lado, la enfermería desempeña un rol preponderante en el cuidado de la salud del paciente, siendo el personal que está de forma continua en la atención directa. Sin embargo, factores como un clima organizacional adverso, la carga de trabajo excesiva, horarios cambiantes, turnos nocturnos y la demanda de constante preparación intelectual generan un estrés elevado en el personal de enfermería. Estudios muestran que este grupo profesional presenta prevalencias de ansiedad y depresión que oscilan entre el 38,5 % y el 35,5 %, respectivamente, durante fases críticas como la pandemia. Además, una revisión global ubicó la prevalencia de agotamiento emocional en enfermería en alrededor del 33,45 % (IC 95 % 27,31-39,59) (2).

En el escenario global, los problemas de salud mental de los trabajadores en edad laboral representan que el 15% de la población adulta en promedio padece algún trastorno mental, y que las pérdidas en productividad debidas a la depresión y la ansiedad superan los 12 000 millones de días de trabajo y el US\$ 1 billón al año. Abordando un entorno laboral específico, basándonos en la evidencia recopilada por la OMS, consideramos que, durante la pandemia, el 23% al 46% de los trabajadores de salud informaron tener síntomas de ansiedad, mientras al menos una cuarta parte presentó síntomas de ansiedad, depresión o burnout entre enero de 2020 y abril de 2022. La OMS proyecta un déficit global de alrededor de 11 millones de trabajadores de la salud para 2030 (3).

Debido al estrés que padece el personal de enfermería, es que existen múltiples investigaciones realizadas a nivel mundial, como el estudio de Li F, Hsuan P & et Cols (2020), el cual destaca que la exposición a largos periodos de estrés conduce a conflictos interpersonales y a problemas en la salud mental, lo que ocasiona el Síndrome de Burnout, y lo que a su vez origina una disminución en el desempeño laboral del personal de enfermería. Se destaca un estudio transversal en Kenia entre 150 enfermeros, el cual reveló que la mayoría del personal de enfermería (84%) indicó que el estrés ocupacional les ocasiona depresión y sentimientos de inquietud, lo que lleva a una baja de su rendimiento laboral en el trabajo (4).

Además, en México, se ha identificado que el personal de enfermería está expuesto a condiciones de trabajo que favorecen el desarrollo del Síndrome de Burnout, entendido como la respuesta al estrés laboral crónico. Un estudio en 236

enfermeras de un hospital en Guanajuato reportó que el 40 % presentaba agotamiento emocional, el 32 % se sentía deshumanizado y el 63 % había perdido el interés por su trabajo; en conjunto, el 39 % mostró datos compatibles con Síndrome de Burnout (5).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) alerta que América Latina y el Caribe enfrentarán, para 2030, un déficit significativo de personal de salud, estimado en **entre** 600.000 y 2.000.000 de trabajadores si no se implementan intervenciones inmediatas. Esta brecha incluye médicos, enfermeras y partería, odontólogos y farmacéuticos, y se traduce tanto en insuficiente cobertura poblacional como en aumento de la carga laboral y riesgos para la calidad y el desempeño del personal sanitario. Además, para alcanzar un índice de cobertura efectiva del 80% en la región se requerirían aproximadamente 2 millones de profesionales adicionales; hoy el 66.7% de países de la región ya presenta déficit en al menos uno de estos grupos (6).

Según la (OPS), en América, el personal de enfermería de los servicios de emergencia se enfrenta cotidianamente a condiciones laborales altamente exigentes que implican una carga física y emocional significativa. La exposición constante a situaciones críticas, la presión por brindar una atención inmediata y la falta de recursos humanos suficientes generan elevados niveles de estrés laboral, lo cual repercute directamente en su rendimiento profesional y bienestar psicológico. Según un metaanálisis internacional, cerca del 45,7 % de los profesionales de enfermería reportan niveles moderados a severos de estrés laboral, mientras que el 32,4 %

manifiesta síntomas de agotamiento emocional y el 28,9 % presenta una disminución notable en su desempeño laboral (7).

Por otro lado, a nivel nacional el Ministerio de Salud (MINSA),(2024) reportó que durante el primer semestre del año se registraron más de 900 000 atenciones en salud mental en los diferentes establecimientos del país, siendo la ansiedad (220.749 casos) y la depresión (131.608 casos) las principales afecciones detectadas entre los usuarios, incluidos los profesionales sanitarios. Estas cifras reflejan un aumento sostenido en los trastornos relacionados con el estrés, los cuales afectan no solo a la comunidad en general, sino también al personal de salud que trabaja en contextos hospitalarios exigentes. De acuerdo con datos nacionales, el 82 % de los trabajadores peruanos manifiesta estar expuesto a algún tipo de estrés laboral, lo que evidencia una tendencia preocupante en el entorno ocupacional (8).

En el mismo contexto se realizó el estudio de “Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Judas Tadeo, Lima - 2023”; lo anterior queda ratificado con sus resultados, donde el 52,5 % de las enfermeras mostró un nivel regular de estrés, el 31,3 % un nivel bajo y el 16,3 % un nivel alto, mientras que el 51,2 % tuvo un desempeño laboral regular, el 46,3 % un alto desempeño y 2,5 % un desempeño laboral deficiente. Estos hallazgos confirman que más de la mitad del personal enfrenta niveles significativos de estrés laboral, que podrían afectar su rendimiento profesional. Entre los factores desencadenantes identificados se encuentran la sobrecarga laboral, los turnos rotativos constantes y problemas organizacionales (9).

Es importante mencionar un estudio realizado en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, que determinó que el 60 % del personal de enfermería del servicio de emergencia presentaba estrés laboral, el 34.7 % en un nivel bajo y el 53 % muy alto. Este nivel sustancial de tensión se encuentra asociado a factores organizacionales: entre ellos destacan un clima organizacional negativo, el control excesivo de tareas por parte del supervisor y la sobrecarga de trabajo. Esto revela una problemática crítica en el ámbito de enfermería: cuando las condiciones laborales fomentan agotamiento, disminuyen la capacidad de respuesta profesional, elevan el riesgo de errores y comprometen la calidad del cuidado de los pacientes (10).

Durante la experiencia de internado en el área de emergencias de un hospital de la Policía en Lima, se pudo observar una problemática significativa relacionada con el alto nivel de estrés laboral que enfrenta el personal de enfermería en su práctica cotidiana. Se evidenció que las condiciones de sobrecarga laboral, los turnos rotativos y la saturación constante del servicio generan un ambiente de presión continua que afecta tanto la estabilidad emocional como el desempeño profesional de las enfermeras y enfermeros. A ello, se suman procesos administrativos lentos en la admisión y alta de pacientes, falta de liderazgo efectivo en los turnos críticos y limitadas capacitaciones para el manejo del estrés, lo cual incrementa el agotamiento físico y mental del personal.

Esta situación repercute directamente en la calidad de la atención brindada, ya que el cansancio emocional y la fatiga disminuyen la capacidad de respuesta ante emergencias, la empatía y la atención humanizada. Asimismo, se observó que existe

poca valoración del componente espiritual del cuidado, aspecto esencial para acompañar a los pacientes en estado crítico. En conjunto, estas condiciones ponen de manifiesto una problemática real en el ámbito de la enfermería policial: el estrés laboral persistente compromete el bienestar del profesional y deteriora su desempeño laboral, afectando la eficacia y humanidad del servicio de salud.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

- Determinar cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

### **1.2.1 Problemas específicos**

- ¿Cómo el estrés laboral en su dimensión ambiente físico se relaciona con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025?
- ¿Cómo el estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico se relaciona con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025?
- ¿Cómo el estrés laboral en su dimensión ambiente social se relaciona con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025?

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

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

Determinar cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral con desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar como el estrés laboral en su dimensión ambiente físico se relaciona con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.
- Identificar como el estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico se relaciona con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.
- Identificar como el estrés laboral en su dimensión ambiente social se relaciona con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

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

### **1.4.1. Teórica**

Esta investigación es significativa porque analizará el tema de estudio, tomando como sustento a fuentes teóricas y científicas confiables, lo cual es imprescindible para entender la relación entre el estrés laboral y su impacto en el desempeño laboral en los trabajadores de enfermería. Al respecto, resalta la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, la cual es importante porque enseña que el personal enfermero debe practicar la espiritualidad a través de la compasión amorosa hacia el paciente. La contribución de esta teoría se hace cada vez más importante en nuestros días, porque nos permite ampliar nuestro entendimiento del sufrimiento del paciente y así poder adoptar las medidas para aliviar el dolor y traer consuelo al paciente que está en estado crítico.

Es relevante, porque nos permitirá entender que la dimensión espiritual del enfermero es vital, para brindar un apoyo integral al paciente y no solo cuidando que el cuerpo tenga una mejoría, sino entendiendo que el ser humano es un trinomio de cuerpo – mente – espíritu y que este último no puede dejarse de lado, sino que el personal enfermero debe brindar también soporte espiritual a los pacientes, para lograr mitigar el dolor por el pasan en las salas de emergencia, quienes necesitan de un trato compasivo de parte del personal enfermero en momentos tan difíciles de su existencia.

### **1.4.2. Metodológica**

Este trabajo se fundamenta en el método científico y tiene un enfoque cuantitativo, observacional y transversal, enfocándose en las variables sin buscar ninguna modificación de estas; asimismo, se hará uso de instrumentos confiables que permitirán recabar los datos del fenómeno y que sirvan para futuras investigaciones.

El método empleado en este estudio es el hipotético-deductivo, el cual analiza la implementación del estudio, desde el objetivo general hasta el objetivo específico y propone hipótesis para probar o refutar los resultados del estudio. La data recopilada se realizará con dos instrumentos validados y confiables, el primero el “Nursing Stress Scale” y el segundo, el “Cuestionario Desempeño”.

### **1.4.3. Práctica**

En un contexto práctico, los datos recopilados en la presente investigación son importantes porque servirán para brindar información actualizada sobre cuál es la correlación del estrés laboral del personal enfermero con su desempeño en el cuidado de los pacientes de Emergencias. De ese modo, se pueden implementar estrategias que mejoren la eficiencia del trabajo del personal enfermero, con talleres de manejo del estrés, con sesiones prácticas de relajación, respiración y meditación, que ayuden al equilibrio físico, mental y espiritual del personal enfermero.

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

### **1.5.1 Temporal**

Esta investigación abarca desde julio de 2025 hasta el mes de diciembre del año 2025.

### **1.5.2 Espacial**

Este análisis se llevará a cabo en el área de Emergencias del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” de Lima, 2025.

### **1.5.3 Población**

Personal de enfermería del área de Emergencias del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes de la investigación**

#### **A nivel internacional:**

De Wijn AN, Fokkema M, van der Doef MP (11) en el 2021, en los Países Bajos tuvo el objetivo: “Evaluar los resultados relacionados con el estrés y el bienestar ocupacional de las enfermeras de emergencias holandesas”. Estudio de diseño transversal, con 701 enfermeras de emergencias (tasa de respuesta: 74%) de 19 hospitales neerlandeses respondieron a una encuesta específica sobre su profesión. Se utilizaron árboles de decisión para identificar los factores laborales más importantes relacionados con los resultados clave. La alta prevalencia de resultados relacionados con el estrés y la intención de abandono laboral entre el personal de enfermería de emergencias, observada en este estudio, tuvo como conclusión que el deficiente bienestar laboral tiene importantes consecuencias organizativas, como el aumento del absentismo y el presentismo, este último relacionado con una menor productividad y una menor calidad de la atención al paciente.

Kusumawati et al (12) en el 2025, en Indonesia, tuvieron como objetivo: “Investigar los determinantes del estrés laboral en el personal de enfermería de emergencias en Sleman, Yogyakarta, Indonesia”. La investigación se enfocó en determinar el predominio del estrés laboral y buena realización de la ocupación de la enfermera y enfermero. Se usó el estudio descriptivo transversal. Los participantes fueron 122 enfermeros de emergencias reclutados mediante muestreo por

conveniencia en cuatro SU del distrito de Sleman, Yogyakarta, Indonesia. Los datos se recopilaron mediante una encuesta en línea autoadministrada que incluía cuestionarios sobre carga de trabajo, autoeficacia y estrés laboral. Los resultados demuestran que el promedio de estrés laboral ( $38,29 \pm 8$ ), carga de trabajo ( $30,83 \pm 9,21$ ) y autoeficacia ( $32,47 \pm 3,61$ ) se situaron en un nivel moderado. La regresión lineal jerárquica mostró que el lugar de trabajo, la jefatura de enfermería y la carga de trabajo fueron los principales determinantes que contribuyeron al 25,4 % del estrés laboral entre el personal de enfermería de emergencias. Se concluye que, tener una alta carga de trabajo, trabajar en un hospital privado y ser enfermera-jefa son los principales determinantes del estrés laboral entre las enfermeras de emergencias en Sleman, Indonesia.

Sosa et al (13) en el 2021, en Honduras, tuvieron como objetivo: “Conocer el impacto del estrés laboral en la salud emocional del personal de enfermería, de la sala de emergencia en el hospital Básico Gabriela Alvarado en Danlí, El Paraíso, Honduras”. Investigación descriptiva y corte transversal, usándose para la recolección de datos la encuesta estructurada, aplicada a 16 enfermeros voluntarios distribuidos en los diferentes turnos de la sala de emergencias del Hospital Básico Gabriela Alvarado. Se empleó una muestra por conveniencia debido al acceso limitado a causa del confinamiento, por lo que se prefirió la encuesta-telefónica. La conclusión verificó en la muestra seleccionada que el 68.4% de los encuestados presentó episodios de angustia, (57.9%) ansiedad, las disputas entre compañeros (36.8%), problemas con familiares o amigos por sus labores (57.9%), estados que a su vez

desencadenan el deseo de optar por otro empleo en un 63.2%. En general, los problemas psicológicos surgen por causas como: carga elevada de pacientes, la preocupación posterior a las jornadas de trabajo, el no sentirse valorado en su labor y el desánimo.

#### **A nivel nacional:**

Arango F, Córdova C, Illaconza M. (14), tuvo como objetivo: “Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho- 2020”. Estudio correlacional, cuantitativo de corte transversal, aplicado a 30 enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho. Se utilizó el Questionnaire de estrés laboral de Segrist, J. (1996) y el cuestionario “desempeño laboral” de Galindo, G. (2016). Ambos instrumentos validados y muy confiables. Resultando en que, el 83.3 % de enfermeros sufre estrés ocupacional moderado y el predominio al 56.6 % de trabajos bien realizados. Se tiene que el 16.7% del enfermero con estrés laboral muy fuerte incidió en un 10.0% de la faena laboral moderada. La conclusión es que el estrés se concierne contrariamente con el desenvolvimiento en el trabajo, ya que, a mayor estrés en el trabajo, declina la capacidad de realizar un buen trabajo en su puesto laboral.

López J, Palacios T, Silva C. (15) tuvo como objetivo: “Determinar la relación entre estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa, Lima – 2024”. Estudio cuantitativo, correlacional, transversal, hipotético-deductivo. La muestra está constituida por 36 profesionales de enfermería del servicio de emergencia, quienes respondieron un

cuestionario sobre estrés laboral y sobre desempeño laboral. El resultado demostró que el 71,4% del personal enfermero experimentó un estrés mayor, pero un bajo desempeño laboral, mientras que casi el 40,9% mostró un estrés medio, así como un moderado desempeño laboral. En conclusión, hay significativa correlación entre las variables en estudio. Estos hallazgos indican que, a más estrés laboral, declina el desempeño del personal enfermero.

Sandoval P. (16) tuvo como objetivo: “Determinar la relación entre el estrés y el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital en Lima. 2025”. Estudio no experimental, transversal, cuantitativo y correlacional. La muestra fue de 80 personal enfermero de emergencias, los cuales respondieron a los cuestionarios “Escala de Estrés” y la encuesta “Desempeño Laboral”. Los resultados probaron una correspondencia negativa moderada y significativa entre el estrés y el desempeño laboral ( $Rho = -0,321$ ;  $p = 0,004$ ), así como correlaciones diferenciadas por dimensiones, con correlaciones significativamente positivas en los niveles organizacionales ( $Rho = 0,658$ ;  $p < 0,001$ ) e individuales ( $Rho = 0,574$ ;  $p < 0,001$ ). Por tanto, se demostró que el estrés influye en el desempeño del personal enfermero.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Primera variable: Estrés laboral**

#### **Definición**

El termino estrés tiene diversos orígenes, siendo uno de los más aceptados, aquel propuesto por el profesor e investigador Hans Selye, conocido como el “padre del estrés”, que lo definió como “la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga” y por la cual, cuando el organismo es incapaz de adaptarse a las respuestas exigidas y allí es cuando ocurre en la persona una reacción biológica que puede ser somática, funcional u orgánica y que daña al organismo de la persona (17).

También el estrés laboral es una respuesta fisiológica o psicológica de la persona ante cierto evento que lo considera amenazante y puede existir el estrés laboral positivo o eustress que es cuando el estrés produce una respuesta adaptativa sin dañar la salud integral de la persona. En cambio, el estrés negativo es cuando el estrés se produce por un periodo de tiempo más prolongado y genera problemas de salud en el trabajador (18).

Otro autor define al estrés como una problemática que básicamente se encuentra en la esfera organizacional y que origina en el trabajador una disminución de su desempeño laboral y productividad debido básicamente a los factores fisiológicos y mentales que lo afectan psicológicamente y que son producidos por una

diversidad de circunstancias relacionadas al entorno laboral y personal de la organización (19).

Aunque para otro autor, el estrés laboral es un estado en el que el individuo presenta problemas de salud a nivel físico, psicológico y social y que es la consecuencia de la falta de capacidad del trabajador de responder a las exigencias laborales y las expectativas que la organización ha puesto sobre él (20).

Sin embargo, para otros estudiosos, el estrés laboral es originado por el Síndrome de Burnout que se conoce como un estado de agotamiento mental, físico y cognitivo que origina en el trabajador reacciones negativas a nivel emocional, físico y conductual debido a las exigencias laborales a las que es sometido. Todo esto conlleva a un mal desempeño laboral por parte del trabajador (21).

### **Factores estresores del estrés**

El estrés tiene lo que se denomina factores estresores, que son aquellas situaciones o estímulos externos o internos que tienen la capacidad de originar cambios a nivel fisiológico, emocional, cognitivo o conductual en el personal de enfermería como por ejemplo, aquellos relacionados con la dificultad de enfrentar el dolor, el sufrimiento y la muerte de los pacientes o aquellos relacionados con la organización del trabajo como la carencia de personal, sobrecarga laboral y problemas con los compañeros de trabajo (22).

## **Estrés laboral en el personal de enfermería**

### **Definición**

El estrés laboral es aquella situación que ocurre en las sociedades industrializadas y exigentes y por la cual el personal de enfermería se ve obligado a llevar un ritmo de vida tan acelerado que les lleva a límites de sus capacidades mentales y físicas originando que se vean afectados en su salud física (23).

### **Dimensiones**

#### **Primera dimensión: Ambiente físico:**

Esto se refiere a las situaciones que rodean al personal de enfermería en el desempeño de sus funciones laborales, tales como: realizar tareas que no son de enfermería, pasar a otros servicios por carencia de personal, entre otros factores (24).

#### **Segunda dimensión: Ambiente psicológico:**

Se refiere a aquellas situaciones que colocan bajo un estrés psicológico al personal de enfermería y el consenso de las investigaciones indica que el enfrentarse a la muerte y al sufrimiento de los pacientes y la incertidumbre de los tratamientos, son lo que mayor impacto tienen en las enfermeras (25).

#### **Tercera dimensión: Ambiente social:**

Se refiere a uno de los factores que mayor estrés produce en el personal de enfermería y que de acuerdo con la Escala de Estrés de Enfermería “The Nursing

Stress Scale” creada por Pamela Gray y James Anderson tiene que ver con los conflictos con médicos y supervisores (26).

### **2.2.2. Segunda variable: Desempeño laboral**

#### **Definición**

La OMS define al desempeño laboral con un énfasis en lo que se refiere al cumplimiento de los estándares de atención basados en evidencia científica y que están presentes en la biodisponibilidad y capacidad de respuesta y competencia clínica del personal de salud. También se entiende al desempeño laboral en los profesionales de la salud, como aquella habilidad que se externaliza en la práctica diaria a través de los conocimientos teóricos adquiridos y que pueden ser distintos por el rol y la carga de trabajo de cada enfermera (27).

Un dato relevante sobre el desempeño laboral es que se puede entender como aquel comportamiento desplegado por el individuo quien ocupa un puesto laboral en una organización y que se relaciona al cargo que desempeña, así como a las tareas inherentes a su puesto laboral (28).

Otra definición sobre el desempeño laboral lo sitúa como el valor agregado del trabajador y que se exterioriza en sus acciones y comportamientos y los cuales son relevantes para el logro de los objetivos de la organización (29).

Lo previamente señalado, guarda relación con la definición del desempeño laboral como el conjunto de habilidades y competencias que tiene el trabajador y que son vitales para la buena marcha de una organización. En ese sentido, la eficiencia del trabajador es importante, pero hay variables que no se relacionan al trabajador como el clima laboral y la correcta asignación de tareas que tienen una influencia en el desempeño laboral del empleado (30).

Por otra parte, el desempeño laboral se entiende como un sistema integrado producto de la efectividad y logro de las metas de la organización y que tiene su origen en los actos del trabajador, lo cual se refleja en la mejora continua y la eficacia de los trabajadores al servicio de la organización (31).

Finalmente, el desempeño laboral se constituye en cómo el empleado a través de la eficiencia y eficacia, logra llevar a buen término la realización de sus obligaciones laborales las cuales pueden ser medidas a través de la puntualidad, cantidad, calidad y otros factores relacionados a su posición (32).

## **Dimensiones del desempeño laboral**

### **Primera dimensión: Competencias**

Esta área se refiere a las acciones, comportamientos y el aspecto del personal enfermero. Abarca indicadores que miden las competencias básicas del personal enfermero para el correcto desempeño de su labor en entornos críticos y se relaciona

a la capacitación que recibe el personal asistencial para dar una respuesta oportuna y eficiente ante situaciones de emergencia (33).

### **Segunda dimensión: Potencial de mejoramiento**

A diferencia de las demás, esta es una dimensión orientada a medir la capacidad del empleado para desarrollarse, asumir nuevas responsabilidades y garantizar la eficiencia futura de la organización. El personal enfermero tiene un sentimiento de pertenencia a la organización, se muestra seguro en el desempeño de su labor en el área de emergencias y tiene las competencias para realizar su trabajo con originalidad y eficiencia (34).

### **Tercera dimensión: Rasgos de personalidad**

Esta dimensión abarca indicadores como el liderazgo, la aceptación, las actitudes y la conducta ética. Científicamente, el auto concepto profesional es parte del carácter que debe tener el profesional para saber relacionarse bien con el entorno laboral y generar una buena impresión ante sus superiores, lo que mejora el desempeño laboral en áreas críticas (35).

### **Cuarta dimensión: Logro de metas**

Esta dimensión pone énfasis en los resultados. Aquí se aprecia el apoyo institucional que busca generar el compromiso acertado del trabajador con la Organización, sobre todo para el desarrollo profesional que se manifiesta en el

involucramiento del personal de emergencias en la realización de las metas de la Organización (36).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente físico con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente social con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

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

Se basa en el método hipotético – deductivo, pues a partir de una hipótesis se busca interpretar un hecho real o un problema para buscar si coinciden la realidad (fenómeno) con la hipótesis del investigador (37).

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

Este estudio es desarrollado con direccionamiento cuantitativo, porque usa la recopilación de datos estadísticos con herramientas informáticas para obtener resultados que probarán las hipótesis planteadas en el estudio (38).

### **3.3. Tipo de investigación**

El estudio será el científico aplicado, porque su objetivo es generar nuevas ideas y conocimientos que se apliquen para encontrar soluciones prácticas al problema del estrés laboral de las enfermeras y su impacto en el desempeño laboral con relación a los pacientes del sistema hospitalario (39).

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

Este estudio se realizará a través del análisis no experimental, el cual limita a observar el comportamiento de las variables sin intervenir en ellas, y proceder con su análisis, y es de corte transversal, ya que la data es recopilada en un solo tiempo. Es

de alcance correlacional, porque su propósito es describir sus interrelaciones entre las dos variables (40).

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

#### **3.5.1. Población**

Población o universo son sinónimos y se refieren a un grupo humano de los que se desea saber algo en la investigación y que comparten características en común. En este caso este grupo será conformado por 80 personal de enfermería de Emergencias del Hospital de la Policía “Luis N. Sáenz”

La implementación de esta investigación integrará a todos los profesionales de enfermería del área de Emergencias del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz" de Lima que, de acuerdo a la información brindada por el Director de Prácticas del Hospital, son 80 enfermeras las que laboran en dicha institución. (41).

#### **Criterios de Inclusión:**

- Personal enfermero varón o mujer que esté desempeñándose actualmente el área de Emergencias del Hospital PNP “Luis Sáenz” de Lima
- Personal enfermero que este laborando más de 6 meses en el área de emergencias.
- Personal enfermero que quiera de mutuo propio ser parte de la investigación.

**Criterios de Exclusión:**

- Personal de enfermería que no labore en el departamento de emergencias.
- Personal de enfermería que por diversas razones no esté presente por cuando se levante la data.
- Personal enfermero que manifieste su inconformidad en formar parte de la investigación

**3.5.2. Muestra:**

La muestra es una parte de la población y representa a todo el universo y reúne las características para el objeto de estudio. La muestra en este caso será la totalidad de la población debido a que es una cantidad pequeña, es por ello, que se encuestará a los 80 profesionales del servicio estudiado (42).

**3.5.3. Muestreo:**

El muestreo es por conveniencia ya que los participantes son de fácil acceso al investigador. Este método permitirá la recolección de la data de manera rápida, lo cual es conveniente para la presente investigación (43).

### 3.6 Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Estrés laboral	Referida a aquellas situaciones o estímulos externos o internos que tienen la capacidad de originar cambios a nivel fisiológico, emocional, cognitivo o conductual en el personal de enfermería (23).	Se refiere a la percepción que tiene el paciente de la atención brindada por el personal de enfermería y que será medido con el cuestionario anexado a esta investigación y en el que se encuentran 03 dimensiones: (física, psicológica y social).	Física	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traslación temporal de puestos</li> <li>• Tareas no de la profesión</li> <li>• Sin tiempo para apoyo emocional al paciente</li> <li>• Sin tiempo para todas las tareas de enfermería</li> <li>• Carencia de personal</li> </ul>	Ordinal	<p><b>Estrés alto</b> (69 -102 puntos).</p> <p><b>Estrés medio</b> (35 – 68 puntos)</p> <p><b>Estrés bajo</b> (0 – 34 puntos).</p>
			Psicológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar procedimientos dolorosos al paciente</li> <li>• El deceso de un paciente</li> <li>• Deceso de un paciente con vínculo emocional.</li> <li>• Observar el padecer de un paciente</li> <li>• Temor a equivocarme</li> <li>• Sentirse no preparado para ayudar al familiar del paciente</li> <li>• No saber responder a un paciente.</li> <li>• Sentirse incapaz de ayudar al paciente</li> <li>• No saber usar terminología adecuada</li> <li>• No saber usar el quipo</li> <li>• Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.</li> <li>• Sentimientos reprimidos hacia pacientes conflictivos</li> <li>• Personal y turno imprevisible</li> <li>• Impotente ante un paciente que no muestra mejoría.</li> <li>• No estar de acuerdo con el tratamiento de un paciente.</li> <li>• El médico no da información suficiente sobre el paciente</li> <li>• Decidir sobre un paciente en ausencia del médico.</li> </ul>		
			Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Críticas de un médico.</li> <li>• Problemas con los médicos.</li> <li>• Médico ausente cuando un paciente muere.</li> <li>• Médico prescribe tratamiento inadecuado al paciente</li> <li>• Médico ausente en urgencia médica.</li> <li>• Problemas con un supervisor.</li> <li>• Falta de comunicación con los compañeros</li> <li>• Dificultad para trabajar con uno o varios colegas de otras áreas.</li> <li>• Críticas de mi superior.</li> </ul>		

Desempeño laboral	Referida a aquella habilidad que se externaliza en la práctica diaria a través de los conocimientos teóricos adquiridos y que pueden ser distintos por el rol y la carga de trabajo que cada enfermera tenga (32).	Habilidad del trabajador dentro de la organización para realizar los roles y tareas que le han sido asignadas, las mismas que serán medidas con el cuestionario de desempeño laboral, con 04 dimensiones.	Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agencia estratégica.</li> <li>• Capacidad organizacional.</li> <li>• Suministro de talento humano</li> </ul>	Ordinal	<b>-Desempeño laboral alto (69-102 puntos).</b>  <b>-Desempeño laboral medio (35 – 68 puntos).</b>  <b>-Desempeño laboral bajo (0 – 34 puntos).</b>
			Potencial de mejoramiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del potencial</li> <li>• Generar soluciones originales</li> <li>• Compromiso con la labor</li> </ul>		
			Rasgos de personalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de organización por apoyo del líder</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Aptitudes</li> </ul>		
			Logro de metas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados tangibles.</li> <li>• Jerarquización</li> <li>• Contribución</li> </ul>		

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

#### **3.7.1. Técnica**

La encuesta será el instrumento que se utilizará en esta investigación para la recolección de datos en ambas variables (44).

#### **3.7.2. Descripción de Instrumentos**

Se aplicará el “Questionnaires Nursing Stress Scale” (N.S.S) para la medición del estrés laboral del personal enfermero, el mismo que ha sido adaptado en el Perú por Condezo en el año 2018 y validado por el juicio de expertos de la salud y que cuenta con 34 ítems y por el cual se evalúan el estrés laboral de las enfermeras. Las siguientes dimensiones se han determinado para el análisis del presente estudio y están divididas de esta forma: Dimensión física que comprende 06 preguntas, psicológica con 18 preguntas y social con 10 preguntas, en donde los ítems han sido valorados de acuerdo con la escala de Likert (45).

La escala de valoración del estrés se estableció de esta forma:

- Alto (69 -102 puntos).
- Medio (35 – 68 puntos).
- Bajo (0 – 34 puntos).

El instrumento seleccionado para la medición de la variable Desempeño Laboral es el "Cuestionario Desempeño", el cual se encuentra referenciado en la tesis de Guerrero Cieza (2022) como validado por Ocola Gadea (2020) (46). Este cuestionario se fundamenta

teóricamente en el modelo de gestión de recursos humanos y las dimensiones del desempeño propuestas por Mondy (2010). El instrumento está compuesto por un total de 18 ítems. La medición se realiza mediante una escala de tipo Likert, diseñada con cinco opciones de respuesta que indican la frecuencia de la conducta o percepción. Las valoraciones asignadas a cada opción son:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = Ocasionalmente
- 4 = Frecuentemente
- 5 = Siempre

Operacionalmente, el cuestionario está estructurado para evaluar las cuatro dimensiones definidas para la variable:

- Competencias (4 ítems)
- Potencial de mejoramiento (6 ítems)
- Rasgos de personalidad (4 ítems)
- Logro de las metas (4 ítems)

Para los fines de la investigación y basados en la estructura del instrumento (18 ítems con escala de 1 a 5), la puntuación global se obtendrá mediante la sumatoria simple de las

respuestas a todos los ítems. El puntaje mínimo posible es de 18 puntos, mientras que el puntaje máximo posible es de 90 puntos. Para la clasificación y análisis correlacional, se establecerán los siguientes niveles de desempeño, determinados mediante la división en terciles del rango total (72 puntos):

- Nivel Bajo: 18 – 41 puntos.
- Nivel Medio: 42 – 65 puntos.
- Nivel Alto: 66 – 90 puntos.

### **3.7.3. Validación**

**La validez del instrumento 1:** La validez de este instrumento fue realizado mediante el juicio de expertos aportada por personal de salud, lo que arrojó como resultado la aplicabilidad del 100% de los criterios evaluados (45).

**La validez del instrumento 2:** El instrumento fue validado por juicio de expertos, quienes encontraron la congruencia, claridad y pertinencia de los ítems en relación con las dimensiones e indicadores propuestos, obteniendo una V de Aiken de 0,90 y "dieron la conformidad y validaron que los instrumentos responden a los indicadores y dimensiones planteadas" (46).

### **3.7.4. Confiabilidad**

Existe confiabilidad en los instrumentos que pueden ser aplicables al estudio ya que las preguntas permitirán entender las particularidades de cada variable del estudio.

### **Confiabilidad del primer Instrumento**

El primer instrumento es confiable porque pasó por un proceso de confiabilidad, a través del coeficiente alfa de Cronbach, siendo el resultado de 0.73 para el cuestionario de estrés laboral (45).

### **Confiabilidad del segundo Instrumento**

La confiabilidad del cuestionario de Desempeño Laboral se determinó mediante el cálculo de la consistencia interna Alfa de Cronbach. El resultado de fiabilidad obtenido para el instrumento de Desempeño (V2), compuesto por 18 elementos, fue de  $\alpha = 0.706$  (46).

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

Se entregará el Proyecto de Tesis ante mesa de partes de la Universidad que a su vez lo derivará al Comité de Ética, el cual luego del respectivo análisis dará su aprobación para continuar con el proceso de estudio por parte de la tesista, la cual debe remitir una carta al mismo Comité solicitando que el Comité envíe una solicitud al Nacional PNP "Luis N. Sáenz" de Lima, para que la investigadora pueda tener la aprobación para realizar la aplicación de los cuestionarios a los enfermeros del área de Emergencias del Hospital de la Policía en mención.

Luego de terminado el proceso de aplicación de los instrumentos al personal de enfermería, se procederá a registrar en un programa Excel toda la data obtenida, la cual se tabulará, ordenará y codificará para posteriormente transferir toda esta data al software estadístico SPSS versión 26 para su análisis con lo cual se obtendrá el resultado comparativo

del análisis de ambas variables, lo cual permitirá que el investigador pueda realizar la aplicación de las hipótesis y determinar la relación entre estas y su validez en el presente estudio. Se realizará un análisis descriptivo e inferencial para la constatación de las hipótesis, se utilizará de Prueba: Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ).

### **3.9. Aspectos éticos**

La presente investigación tendrá como base los principios éticos de los lineamientos que están señalados para toda investigación por la Guía para la elaboración de tesis de enfoque cuantitativo elaborado por el Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Norbert Wiener. Además de ello, esta investigación pasará por un proceso de revisión y aprobación por parte del Comité de Ética de la UPNW.

La conducción de la presente investigación respetará la autonomía de la voluntad del personal de enfermería de participar en esta investigación, manifestándoles desde el inicio que podrán retirarse en cualquier etapa de la misma. Para lo cual se les presentará un consentimiento informado que explicará todo lo previamente señalado.

Esta investigación se conducirá bajo los siguientes principios, los cuales son universalmente aceptados en las investigaciones no solamente del campo de la salud sino de todas las áreas del saber humano. Estas son:

Principio de autonomía: Se refiere a la capacidad que tiene la persona, en este caso el paciente, de actuar libremente y con responsabilidad. Un ejemplo está en el Consentimiento informado que el paciente tiene la libertad de firmar o no firmarlo.

Principio de beneficencia: guarda relación al carácter moral del campo de la salud y se debe entender como la acción de procurar el bienestar del paciente en todo momento.

Principio de no maleficencia: Primum non nocere, que significa, en primer lugar no hacer daño. Se define como no hacer el mal bajo ninguna circunstancia, si es que no se puede hacer el bien en su lugar.

Principio de justicia: Se entiende como el trato humano y adecuado que se debe dar al paciente en toda circunstancia, sin ningún tipo de prejuicio por su condición social, económica o religiosa.

## CAPÍTULO IV: EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultado

### 4.2. Evaluaciones que especifican el resultado

Tabla 1.

Elemento sociodemográfico de los sujetos que participaron en el estudio (n=80).

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De 20 a 30	15	19
De 31 a 40	32	40
Más de 41	33	41
<b>Sexo</b>		
Masculino	15	18.8
Femenino	65	81.3
<b>Estado civil</b>		
Soltero	27	33.8
Casado	43	53.8
Conviviente	9	11.3
Viudo	1	1.3
<b>Tiempo de servicio</b>		
De 1 a 10 años	35	44
De 11 a 20 años	22	27
Mas de 21 años	23	29

Fuente: Propio

En la investigación participaron 80 personas, a las que se les realizó un análisis sociodemográfico. En cuanto a la edad, el 19% tenía entre 20 y 30 años, el 40% entre 31 y 40 años y el 41% más de 41 años. Con respecto al sexo, el masculino representó el 18.8% y el femenino, el 81.3%. En términos de estado civil, los solteros constituyeron el 33.8%, los casados, el 53.8%, los convivientes, el 11.3%, y los viudos, el 1.3%. El tiempo de servicio fue distribuido así: del primer hasta el décimo año (44%), del undécimo al vigésimo (27%) y más de veintiuno (29%).

**Tabla 2.**

Como respuesta al objetivo principal de determinar cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

Estrés laboral	Desempeño laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Estrés alto	0	0.0	0	0.0	8	10.0	8	10.0
Estrés medio	1	1.3	21	26.3	40	50.0	62	77.5
Estrés bajo	3	3.8	7	8.8	0	0.0	10	12.5
Total	4	5.0	28	35.0	48	60.0	80	100.0

Fuente: Propio

En el nivel de estrés laboral con desempeño del personal de enfermería, mostramos un desempeño laboral bajo con estrés laboral medio en 50%, mediante la tabla 2.

**Tabla 3.**

Como respuesta al objetivo primero de identificar como el estrés laboral en su dimensión ambiente físico se relaciona con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

Estrés laboral en dimensión ambiente físico	Desempeño laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		Frec	%
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Estrés alto	0	0.0	0	0.0	3	3.8	3	3.8
Estrés medio	0	0.0	7	8.8	23	28.8	30	37.5
Estrés bajo	4	5.0	21	26.3	22	27.5	47	58.8
Total	4	5.0	28	35.0	48	60.0	80	100.0

Fuente: Propio

En el nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente físico con el desempeño del personal de enfermería, mostramos un desempeño laboral bajo con estrés laboral medio en 28%, mediante la tabla 3.

**Tabla 4.**

Como respuesta al objetivo segundo de identificar como el estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico se relaciona con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

Estrés laboral en dimensión ambiente psicológico	Desempeño laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Estrés alto	0	0.0	1	1.3	4	5.0	5	6.3
Estrés medio	2	2.5	14	17.5	43	53.8	59	73.8
Estrés bajo	2	2.5	13	16.3	1	1.3	16	20.0
Total	4	5.0	28	35.0	48	60.0	80	100.0

Fuente: Propio

En el nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico con el desempeño del personal de enfermería, mostramos un desempeño laboral bajo con estrés laboral medio en 53.8%, mediante la tabla 4.

#### **Tabla 5.**

Como respuesta al objetivo tercero de identificar como el estrés laboral en su dimensión ambiente social se relaciona con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

Estrés laboral en dimensión ambiente social	Desempeño laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Estrés alto	0	0.0	12	15.0	40	50.0	52	65.0
Estrés medio	4	5.0	15	18.8	8	10.0	27	33.8
Estrés bajo	0	0.0	1	1.3	0	0.0	1	1.3
Total	4	5.0	28	35.0	48	60.0	80	100.0

Fuente: Propio

En el nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente social con el desempeño del personal de enfermería, mostramos un desempeño laboral bajo con estrés laboral alto en 50%, mediante la tabla 5.

### 4.3. Pruebas de hipótesis

#### Hipótesis generales

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

#### Tabla 6.

Nivel de estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025, revisados a través de correlaciones de Spearman.

<b>Correlations</b>				
			Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficients de correlations	1,000	-,528**
		Sig. (bilaterales)	.	0.000
	Desempeño laboral	N	80	80
		Coefficients de correlations	-,528**	1,000
		Sig. (bilaterales)	0.000	.

---

N 80

---

\*\* . Las correlaciones son relevantes al nivel de 0,05 (bilateral).

---

Fuente: propio

Mostramos valores p en 0.000 dadas en la tabla 6, señalándose a la hipótesis sugerida, la cual debe ser aceptada. Indicándose la relación con estadística relevante del nivel de estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

### 2.3.2. Hipótesis específicas

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente físico con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

#### Tabla 7.

Nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente físico con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025, revisados a través de correlaciones de Spearman.

<b>Correlations</b>				Estrés	laboral
				dimensión	Desempeño laboral
				ambiente físico	
Rho	de	Estrés	laboral	1,000	-,343**
Spearman		dimensión	ambiente	.	0.002
		físico	N	80	80
				Coefficients de correlations	Sig. (bilaterales)

	Coefficients de correlations	-,343**	1,000
Desempeño laboral	Sig. (bilaterales)	0.002	.
	N	80	

\*\* . Las correlaciones son relevantes al nivel de 0,05 (bilateral).

Fuente: propio

Mostramos valores p en 0.002 dadas en la tabla 7, señalándose a la hipótesis sugerida, la cual debe ser aceptada. Indicándose la relación con estadística relevante del nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente físico con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

**H2:** Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

### Tabla 8.

Nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025, revisados a través de correlaciones de Spearman.

<b>Correlations</b>				Estrés dimensión ambiente psicológico	laboral   Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés dimensión psicológico	laboral ambiente	Coefficients de correlations	1,000	-,507**
			Sig. (bilaterales)	.	0.000
			N	80	80

	Coefficients de correlations	-,507**	1,000
Desempeño laboral	Sig. (bilaterales)	0.000	.
	N	80	

\*\* . Las correlaciones son relevantes al nivel de 0,05 (bilateral).

Fuente: propio

Mostramos valores p en 0.000 dadas en la tabla 8, señalándose a la hipótesis sugerida, la cual debe ser aceptada. Indicándose la relación con estadística relevante del nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

**H3:** Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente social con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

### Tabla 9.

Nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente social con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025, revisados a través de correlaciones de Spearman.

<b>Correlations</b>			Estrés laboral	Desempeño laboral
			dimensión ambiente social	
	Estrés laboral	Coefficients de correlations	1,000	-,498**
Rho	de dimensión ambiente	Sig. (bilaterales)	.	0.000
Spearman	social	N	80	80
	Desempeño laboral	Coefficients de correlations	-,498**	1,000

Sig. (bilaterales)	0.000	.
N	80	

\*\* . Las correlaciones son relevantes al nivel de 0,05 (bilateral).

Fuente: propio

Mostramos valores p en 0.000 dadas en la tabla 9, señalándose a la hipótesis sugerida, la cual debe ser aceptada. Indicándose la relación con estadística relevante del nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente social con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025.

#### 4.4. Discusión de resultados

En la investigación participaron 80 personas, a las que se les realizó un análisis sociodemográfico. En cuanto a la edad, el 19% tenía entre 20 y 30 años, el 40% entre 31 y 40 años y el 41% más de 41 años. Con respecto al sexo, el masculino representó el 18.8% y el femenino, el 81.3%. En términos de estado civil, los solteros constituyeron el 33.8%, los casados, el 53.8%, los convivientes, el 11.3%, y los viudos, el 1.3%. El tiempo de servicio fue distribuido así: del primer hasta el décimo año (44%), del undécimo al vigésimo (27%) y más de veintiuno (29%).

El nivel de estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería, mostramos un desempeño laboral bajo con estrés laboral medio en 50%. Para de Wijn y col., en los Países Bajos, dice que la alta prevalencia de resultados relacionados con el estrés y la intención de abandono laboral en personal de enfermería; el deficiente bienestar laboral tiene consecuencias organizativas, como el aumento del absentismo y el presentismo. Según López

y col., en 2024, el 71,4% del personal enfermero experimentó un estrés mayor, pero un bajo desempeño laboral, mientras que casi el 40,9% mostró un estrés medio, así como un moderado desempeño laboral. En conclusión, hay significativa correlación entre las variables en estudio.

El nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente físico con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias, mostramos un desempeño laboral bajo con estrés laboral medio en 28%. Kusumawati et al (12) en el 2025, en Indonesia, estableció que, el lugar de trabajo, la jefatura de enfermería y la carga de trabajo fueron los principales determinantes que contribuyeron al 25,4 % del estrés laboral entre el personal de enfermería de emergencias.

El nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias, mostramos un desempeño laboral bajo con estrés laboral medio en 53.8%. Para Sosa et al en el 2021 en Honduras, el 68.4% de los encuestados presentó episodios de angustia, (57.9%) ansiedad, las disputas entre compañeros (36.8%), problemas con familiares o amigos por sus labores (57.9%), estados que a su vez desencadenan el deseo de optar por otro empleo en un 63.2%. En el rango psicológico, lo que causa estrés son: la preocupación posterior a las jornadas de trabajo, falta de concentración, el no sentirse estimado en su labor y el desánimo por parte del personal enfermero.

El nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente social con desempeño del personal de enfermería de Emergencias, mostramos un desempeño laboral bajo con estrés laboral alto en 50%. Arango F, Córdova C, Illaconza M., en 2020, menciona que el 83.3%

de enfermeros sufre estrés ocupacional moderado y el predominio al 56.6% de trabajos bien realizados. Se tiene que el 16.7% del enfermero con estrés laboral muy fuerte incidió en un 10.0% de la faena laboral moderada.

## CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

Primera: El nivel de estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería, mostramos un desempeño laboral bajo con estrés laboral medio en 50%.

Segunda: El nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente físico con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias, mostramos un desempeño laboral bajo con estrés laboral medio en 28%.

Tercero: El nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente psicológico con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias, mostramos un desempeño laboral bajo con estrés laboral medio en 53.8%.

Cuarto: El nivel de estrés laboral en su dimensión ambiente social con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias, mostramos un desempeño laboral bajo con estrés laboral alto en 50%.

### 5.2. Recomendaciones

- Se recomienda llevar a cabo evaluaciones y disminuir factores de estrés laborales específicos: medir la carga laboral, los tiempos de espera y la proporción entre enfermeros y pacientes, y cambiarlos si es posible; rectificar las deficiencias en los suministros y en las rutas administrativas que producen estrés. Revisión de turnos y planificación: evitar rotaciones excesivas; priorizar turnos predecibles y descansos

adecuados entre guardias; tener en cuenta las rotaciones ininterrumpidas debido a una gran carga emocional.

- Recomendamos el monitoreo, la evaluación y la mejora continua. Deberíamos medir regularmente: implementar un instrumento validado de estrés laboral y medidas de desempeño. Debería comparar antes y después de las intervenciones. Los indicadores de resultados y procesos son: el absentismo, la rotación, los sucesos de seguridad, el apoyo tanto del paciente como del personal; incorporarlos en un tablero de gestión para pequeños pilotos: Ensayar intervenciones en un subconjunto y evaluar el impacto antes de escalar, es decir, aplicarla ampliamente a todo el personal de salud del Hospital.
- Se recomienda a la Institución Hospitalaria, a través de sus canales formales, promover espacios adecuados, donde se facilite la elevación de los pies por el espacio de 5 minutos en una posición tal, que permita un mejor flujo sanguíneo y el alivio de los mismos, durante los tiempos de descanso del personal de salud.
- Se sugiere enseñar técnicas prácticas en el puesto: micro-pausas respiratorias, check mental rápido después de un evento crítico y listas de verificación para reducir la carga cognitiva. También, se debería implementar el acceso a apoyo psicológico: canal de ayuda formal (psicólogo laboral) y de derivación para personal con estrés crónico o signos de burnout.
- Para optimizar el rendimiento, se aconseja que se actúe de manera simultánea en tres áreas: en la capacitación para el manejo del estrés; en los factores organizacionales;

y en el apoyo social. Llevar a cabo programas regulares de prevención y mediciones constantes.

- En tal sentido, se recomienda implementar Talleres basados en la teoría de la ciencia del cuidado de Watson, motivando al personal enfermero a inscribirse en los Cursos gratuitos y Conexiones Curativas de Caritas virtuales, como primer paso para comprender el enfoque transdisciplinario que incorpora el arte y la ciencia del cuidado del paciente a través de la ética y la medicina mente-cuerpo-espíritu, que son promovidos por la Organización sin fines de lucro del Instituto Watson de Ciencias del Cuidado en su página web: <https://www.watsoncaringscience.org/education/free-global-online-programs/>. De ese modo, tendremos enfermeros con una dimensión espiritual más amplia y que sean capaces de abordar el cuidado de los pacientes en salas de emergencia, con un trato más humano y compasivo.

## 5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). Mental health at work — fact sheet. Ginebra: OMS; 2024 [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work> [consultado 9 jul 2025].
2. Kiptulon EK, Elmadani M, Mbaabu GL, Simon K, Tóth L, Horvath E, et al. Transforming nursing work environments: the impact of organisational culture on work-related stress among nurses: a systematic review. *BMC Health Serv Res.* 2024;24:1526. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-024-12003-x> [Internet].
3. Organización Mundial de la Salud. Mental health at work — fact sheet [Internet]. Ginebra: OMS; 2024 Sept 2 [citado 15 jul 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
4. Mutua D, Singh P, Njoroge G. Occupational Stress Among Nurses Working in the Operating Theatres at Kenyatta National Hospital. *International Research Journal of Medical & Health Sciences.* 2023 Jan 4;5(1):1-20. Disponible en: <https://irjp.org/index.php/IRJMHS/article/download/114/133>
5. Fernández-García MV, Zárate-Grajales RA, Bautista-Paredes L, Domínguez-Sánchez P, Ortega-Vargas C, Cruz-Corchado M, Montesinos-Jiménez G. Síndrome de burnout y enfermería. Evidencia para la práctica. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2012;20(1):45-53 [Internet]. Disponible en: [https://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php/revista\\_enfermeria/article/view/335](https://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php/revista_enfermeria/article/view/335)
6. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Recursos humanos para la salud – OPS [Internet]. Washington, D.C.: OPS; [actualizado 2025; citado 10 Nov 2025]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/recursos-humanos-para-salud>
7. Organización Panamericana de la Salud (OPS). The impact of occupational stress on nurses' job performance: a systematic review and meta-analysis. *Front Public Health.* 2024;12:1387108. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11539016/> [Internet].
8. Ministerio de Salud del Perú. *Minsa reporta más de 900 mil atenciones en salud mental en el 2024: ansiedad y depresión son las principales afecciones.* Lima: MINSA; 2024

[citado 2025 nov 11]. Disponible en:

<https://www.infobae.com/peru/2024/07/03/minsa-reporta-mas-de-900-mil-atenciones-en-salud-mental-en-el-2024-ansiedad-y-depresion-son-las-principales-afecciones>

9. Gamarra Causto I, Arévalo Marcos R. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Judas Tadeo, Lima – 2023. Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería [Internet]. 2023 [citado 7 ago 2025];3(3):7-18. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1829>
10. Avellaneda L, Arteaga V. Nivel de estrés del personal de enfermería del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2016. Universidad Peruana Unión; 2017 [Tesis, Internet, citado 11 ago 2025]. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/829>
11. De Wijn AN, Fokkema M, van der Doef MP. The prevalence of stress-related outcomes and occupational well-being among emergency nurses in the Netherlands and the role of job factors: A regression tree analysis - PMC [Internet]. 30 de enero de 2022 [consultado 4 sep 2025]. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9290041/>
12. Kusumawati HI, Galischawati S, Warsini S, Achmad BF, Fatma NA, Tiyani NS, et al. Determinantes del estrés laboral entre enfermeras del departamento de emergencias en Sleman, Yogyakarta, Indonesia. Australas Emerg Care [Internet]. 2024;27(4):254–8. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.auec.2024.06.002>
13. Sosa Castellanos, Lourdes Paola; Cabrera Bucardo, Alexa Merary; Melgar Rico, Kathia Janahina; Oseguera Oyuela, Eliab Jair; Rodríguez Matamoros, Nubia Celeste. Impactos del estrés en personal de enfermería en la sala de emergencias. Garnata 91. 2021; 24: e212415. <https://ciberindex.com/c/g91/e212415>
14. Arango F, Córdova C, Illaconza M. Estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020 [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/5451>

15. López J, Palacios T, Silva C. Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa; Lima- 2024 [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2024. Disponible en:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12952/9428>
16. Sandoval Pintado, M Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2025. [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2025 [citado: 2026, febrero]. Disponible en:  
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/15142>
17. Mitjana LR. Psicología y Mente [Internet]. La teoría del estrés de Richard S. Lazarus; 22 de marzo de 2020 [consultado el 22 de septiembre de 2025]. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-estres-lazarus>
18. García Rubio MJ. NeuronUP, rehabilitación y estimulación cognitiva profesional – REHABILITACIÓN COGNITIVA PROFESIONAL [Internet]. El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud; 9 de diciembre de 2021 [consultado el 23 de septiembre de 2025]. Disponible en: <https://neuronup.com/psicologia/el-estres-laboral-definicion-causas-y-consecuencias-para-la-salud/>
19. Buitrago-Orjuela LA, Barrera-Verdugo MA, Plazas-Serrano LY, Chaparro-Penagos C. Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. Revista Investig. Salud Univ. Boyacá [Internet]. 11 de noviembre de 2021 [citado 26 de septiembre de 2025];8(2):131-46. Disponible en:  
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>
20. Redacción Unobravo. Unobravo - Lo Psicologo Online per il Tuo Benessere Mentale [Internet]. Estrés laboral: qué es, síntomas y cómo gestionarlo; 17 de marzo de 2025 [consultado el 4 de octubre de 2025]. Disponible en:  
<https://www.unobravo.com/es/blog/estres-laboral>
21. Porras-Parral FE, Guzmán-Benavente MD, Barragán-Ledesma LE, Quintanar-Escorza MA, Linares-Olivas OL, Garza-Barragán LS. Estrés laboral, burnout y factores asociados a su aparición en técnicos en urgencias médicas. Psicol Salud [Internet]. 12 de septiembre de 2023 [consultado el 5 de octubre de 2025];34(1):93-101. Disponible en:

<https://doi.org/10.25009/pys.v34i1.2847>

22. Olmedo Cabrera RF, Salinas Cañete A. Universidad Tecnológica Intercontinental Repositorio Institucional [Internet]. FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL HOSPITAL DISTRITAL DE HORQUETA; 5 de abril de 2023 [consultado el 7 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://www.utic.edu.py/repositorio/index.php/component/search/?searchword=FACTORES%20ASOCIADOS%20AL%20ESTRÉS%20LABORAL%20EN%20EL%20PERSONAL%20DE%20ENFERMERÍA%20DEL%20ÁREA%20DE%20URGENCIAS%20DEL%20HOSPITAL%20DISTRITAL%20DE%20HORQUETA&searchphrase=all&Itemid=101>
23. Brown Britton KA. El estrés laboral en el personal de enfermería. RS [Internet]. 10 de febrero de 2022 [citado 9 de octubre de 2025];(3):73-99. Disponible en: <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/599>
24. Alarcón Doñez LJ. Estrés laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao, 2023 [Tesis para optar por una segunda especialidad en Enfermería en Emergencia y Desastres]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2024. 36 p. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/14219>
25. Vásquez Mendoza S, González Márquez YV. EL ESTRÉS Y EL TRABAJO DE ENFERMERÍA: FACTORES INFLUYENTES. Mas [Internet]. 29 de agosto de 2020 [consultado el 11 de octubre de 2025];2(2):51-9. Disponible en: <https://doi.org/10.47606/acven/mv0010>
26. Díaz Campos, F. Nivel de estrés y satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de emergencia de un hospital nacional, Callao - 2022. [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [citado: 2025, octubre] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7622>
27. Cieza Huisa EJ. Estrés y desempeño laboral de los enfermeros de emergencia: Una Revisión Bibliográfica [Tesis para optar por el título de segunda especialidad profesional en enfermería y desastres en Internet]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2024 [consultado 12 de octubre de 2025]. 81 p. Disponible en:

- <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/15267?show=full>
28. Zaragoza Andrade WA, Pineda Martínez JA, Salazar Noguera LA, Silva Aguilar GI. Desempeño Laboral. Revisión literaria. COMMER PLUS [Internet]. 9 de marzo de 2023 [consultado 14 de octubre de 2025];5(1):1-12. Disponible en:  
<https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>
  29. Avendaño YM. Desempeño laboral: una revisión teórica [Tesis para obtener Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, en Internet]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2019 [consultado 18 de octubre de 2025]. 73 p. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/items/f6df1c03-678f-4644-b052-c36de4008d4a>
  30. ECOEMBES. Desempeño laboral, ¿qué es? | Ecoembes [Internet]. 14 de septiembre de 2023 [consultado 19 de octubre de 2025]. Disponible en:  
<https://ecoembesempleo.es/desempeno-laboral/>
  31. Bautista Cuello R, Cienfuegos Fructus R, Aquilar Panduro JD. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica [Internet]. Lima: Valor AGREGADO Revista Científica de Administración; 2020 [consultado 21 de octubre de 2025]. 13 p. Disponible in:  
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
  32. Flores A. Desempeño laboral: concepto, medición y cómo mejorar [Internet]. 3 de noviembre de 2023 [consultado 26 de octubre de 2025]. Disponible en:  
<https://www.crehana.com/blog/desempeno/desempeno-laboral/>
  33. Lindström V, Falk A. ScienceDirect Enfermería de Emergencia Internacional [Internet]. Competencia clínica autoinformada de enfermeras de atención de emergencia antes y después de la educación de posgrado: un estudio transversal; septiembre de 2023 [consultado el 2 de noviembre de 2025]. Disponible en:  
<https://doi.org/10.1016/j.ienj.2023.101320>
  34. O'Hare A, Melville G, Ritchie B, Kloger R, Crawford B, Curtis K. "In from the Beginning" – Evaluation of a framework to improve the experience of nurses commencing in the emergency department. Australas Emerg Care [Internet]. Julio de 2025 [consultado

- el 11 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.auec.2025.07.001>
35. Cho YJ, Han YR, Jeong YW. Professional Self-Concept, Job Stress, and Triage Competency Among Emergency Nurses: Secondary Data Analysis of a Cross-Sectional Survey. *J Emerg Nurs* [Internet]. Febrero de 2022 [consultado el 14 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jen.2022.01.010>
  36. O'Hare A, Melville G, Ritchie B, Kloger R, Crawford B, Curtis K. "In from the Beginning" – Evaluation of a framework to improve the experience of nurses commencing in the emergency department. *Australas Emerg Care* [Internet]. Julio de 2025 [consultado el 17 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.auec.2025.07.001>
  37. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. UNICLA net [Internet]. Metodología de la Investigación; 2014 [consultado el 23 de noviembre de 2025]. Disponible en: [https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/254857\\_DOC\\_2023-03-01\\_18:46:18.pdf](https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/254857_DOC_2023-03-01_18:46:18.pdf)
  38. Alan Neill D, Cortez Suárez L. Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica [Internet]. 2018 [consultado 27 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
  39. Ortega C. Investigación cuantitativa. Qué es y cómo realizarla [Internet]. QuestionPro. 2017 [citado 29 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>
  40. Calle Mollo SE. Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina* [Internet]. 31 de julio de 2023 [citado 30 de noviembre de 2025];7(4):1865-79. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7016>

41. Ortega C. Investigación aplicada: Definición, tipos y ejemplos [Internet]. QuestionPro. 2022 [citado 7 de diciembre de 2025]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-aplicada/>
42. Vizcaíno P, Cedeño R, Maldonado I. Metodología de la investigación científica: guía práctica. Ciencia Latina [Internet]. 2023;7(4):9723–62. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](http://dx.doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)
43. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de Corte Transversal. Rev medica Sanitas [Internet]. 2018;21(3):141–6. [citado 13 de diciembre de 2025];25(5). Disponible en: <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/646>
44. Research A. ¿Qué es la investigación aplicada? Definición, tipos, ejemplos | Appinio [Internet]. 8 de noviembre de 2024 [consultado 15 de diciembre de 2025]. Disponible en: <https://www.appinio.com/es/blog/investigacion-de-mercados/investigacion-aplicada>
45. Gamarra Causto, I Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Judas Tadeo, Lima - 2023. [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2023 [citado: 2025, diciembre] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/10314>
46. Guerrero L. Estrés laboral y el desempeño en el personal de salud frente al Covid-19 en un centro de atención primaria - Chiclayo. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en gestión de los Servicios de la Salud] Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78509>



## ANEXO 2: Instrumentos

### CUESTIONARIO 1: Questionaries Nursing Stress Scale (N.S.S)

#### I. Presentación

Estimado colaborador, estoy realizando un estudio para determinar cuál es la relación entre estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería de Emergencias del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz", 2025. Para lo cual solicito su participación contestando a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo.

#### II. Datos generales:

##### 1. Edad:

Sexo: Masculino (  ) Femenino (  )

##### 2. Estado civil:

Soltero (  ) Casado (  ) Conviviente (  ) Viudo (  )

3. Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

4. Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

#### III. Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de preguntas, favor responder eligiendo una sola alternativa como respuesta:

Nunca	Alguna vez	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1	2	3	4

N.º	AMBIENTE FÍSICO	1	2	3	4
1	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				57
2	Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal.				
3	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería.				
4	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				
5	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.				
6	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				
<b>AMBIENTE PSICOLÓGICO</b>					
7	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
8	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.				
9	La muerte de un paciente				
10	Muerte de un paciente con quien he llegado a tener una relación estrecha.				
11	Ver a un paciente sufrir.				
12	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
13	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.				
14	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.				
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.				
16	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
17	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.				
18	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.				

19	No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes. (Ej. Pacientes conflictivos, hostilidad, etc.).				
20	Personal y turno imprevisible				
21	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
22	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
23	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
24	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el medico no está disponible.				
<b>AMBIENTE SOCIAL</b>					
25	Recibir críticas de un médico.				
26	Problemas con uno o varios médicos.				
27	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.				
28	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.				
29	El médico no está presente en una urgencia médica.				
30	Problemas con un supervisor.				
31	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio.				
32	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios.				
33	Recibir críticas de un supervisor.				
34	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio				

**ANEXO 3:****CUESTIONARIO 2**

Estimado (a) trabajador (a), a través de este cuestionario, que será anónimo, se busca recolectar información para dar cumplimiento al objetivo de establecer la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal de Enfermería del área de Emergencias del Hospital PNP “Luis N. Saénz”, 2025, para lo cual requerimos de tu colaboración respondiendo a las siguientes preguntas.

**ESCALA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Marque con una (X) la opción que mejor refleje su opinión, donde:

Ítem	Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre
Escala	1	2	3	4	5

Ítems	Puntuación				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Competencias</b>					
1. Tengo las competencias necesarias para hacer uso eficiente de los recursos disponibles.					
2. Tengo problemas o conflictos errores durante el desempeño de mi trabajo.					
3. Desarrollo mis actividades laborales diarias con consistencia, precisión y orden.					
4. La organización me proporciona constantes capacitaciones para estar alerta ante cualquier emergencia.					
<b>Dimensión: Potencial de mejoramiento</b>					
5. Mi desempeño se ejecuta espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión.					
6. Genero con originalidad soluciones ante los problemas de trabajo.					
7. Recibo capacitación por parte de mi trabajo para la resolución de problemas durante el turno.					
8. Mi jefe me enseña a organizar mis actividades para la mejora de mi trabajo.					

9. Mi jefe me capacita a mejorar la planificación de mi trabajo.					
10. Me comprometo en realizar mi labor cuidadosamente sin perjudicar la salud de los demás.					
<b>Dimensión: Rasgos de personalidad</b>					
11. Soy muy cuidadoso con el manejo de la información porque el puesto o las funciones que desempeño pueden generar sanciones por las infracciones a las normas.					
12. Cuando tengo que realizar un trabajo difícil, cuento con el apoyo de mis colegas.					
13. Cuando cometo un error en mis actividades mis compañeros me critican.					
14. Mi jefe me enseña a organizar mis actividades para la mejora de mi trabajo.					
<b>Dimensión: Logro de metas</b>					
15. Tengo la habilidad para racionalizar los recursos asignados bajo mi cargo, sin cometer alguna infracción a las normas.					
16. Cumpló oportuna y adecuadamente el compromiso asumido ante las funciones encomendadas.					
17. Existen indicadores propuestos por la entidad para medir y evaluar mi propio trabajo.					
18. Me involucro en el desarrollo del trabajo sin tener en cuenta la remuneración percibida.					

Nombre del evaluador: \_\_\_\_\_

Cargo y nivel del evaluador: -----

\_\_\_\_\_  
Firma del evaluador

\_\_\_\_\_  
Firma del Licenciado de Enfermería o Huella Digital



**ANEXO 4:****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título del Proyecto de tesis:

“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIAS DE UN HOSPITAL DE LA POLICÍA DE LIMA, 2025”

Investigador (a) : Supo Apaza, Betty Karina

Institución : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Le invito a participar en un estudio de investigación titulado: “Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de enfermería de Emergencias de un Hospital de la Policía de Lima, 2025”. Este es un estudio desarrollado por una investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

**I. INFORMACIÓN**

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es determinar cuál es la relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral del personal de enfermería del área de Emergencias del Hospital PNP “Luis Sáenz” de Lima, 2025. Su ejecución permitirá implementar estrategias de intervención y mejora en el ambiente laboral para promover la salud mental y el bienestar de los profesionales de la salud.

Duración del estudio: 06 meses

Nº esperado de participantes: 80

Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de Inclusión:

- Personal enfermero de ambos sexos que esté laborando en la actualidad en el área de Emergencias del Hospital PNP “Luis Sáenz” de Lima
- Personal enfermero que trabaje más de 6 meses en el área de emergencias.
- Personal enfermero que tenga el deseo de participar de forma voluntaria en el estudio.

Criterios de Exclusión:

- Personal enfermero que no esté trabajando en el área de emergencias.
- Personal enfermero que esté de vacaciones o con licencia en el momento de la toma de toda la información.
- Personal enfermero que no desee formar parte de la investigación

(No debe reclutarse voluntarios entre grupos “vulnerables”: presos, soldados, aborígenes, marginados, estudiantes o empleados con relaciones académicas o económicas con el investigador, etc. Salvo que la investigación redunde en un beneficio concreto y tangible para dicha población y el diseño así lo requiera).

Procedimientos del estudio: Si usted decide participar en este estudio se le realizarán los siguientes procesos:

- Aplicación de cuestionarios

- Recolección de datos demográficos
- Instrucciones claras sobre la participación y tiempo estimado
- Posibilidad de desistir sin consecuencias

La encuesta puede demorar unos 20 minutos aproximadamente.

Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

Riesgos: Su participación en el estudio no presenta riesgos físicos, ni psicológicos significativos.

Beneficios: Usted se beneficiará de la presente tesis; ya que, la información obtenida de este estudio podría contribuir a la mejora de las condiciones laborales y el bienestar del personal de salud en el futuro.

Costos e incentivos: Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico, ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: Guardaré la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

Derechos del paciente: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco

modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con el Comité de Ética que validará el

presente estudio, Contacto del Comité Institucional de Ética e Integridad

Científica: Dr. Raúl Antonio Rojas Ortega, presidente del Comité Institucional de

Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener, email:

comite.etica@uwiener.edu.pe

## I. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

\_\_\_\_\_

Firma

Nombre participante:

DNI N°:

Fecha: ( / / )

\_\_\_\_\_

Firma

Nombre investigador:

DNI N°:

Fecha: ( / / )

---

(Firma)

Nombre testigo o representante legal:

DNI:

Fecha: ( / / )

Nota: La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.




# 17% Similitud general

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

## Filtrado desde el informe

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

## Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

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

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

## Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	6%
2	Internet	hdl.handle.net	3%
3	Trabajos entregados	uwiener on 2023-03-12	2%
4	Trabajos entregados	uwiener on 2023-12-08	2%
5	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-10-05	<1%
6	Trabajos entregados	uwiener on 2024-04-13	<1%
7	Internet	core.ac.uk	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-10-15	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-06-13	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-12-29	<1%
11	Trabajos entregados	uwiener on 2024-09-01	<1%