



Universidad
Norbert Wiener

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

Tesis

Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de
emergencia de un hospital de Lima, 2025

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

Presentado por:

Autora: Sandoval Pintado, Maribel


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-6272-6398>

Asesora: Mg. Muñoz Pizarro, Rosa María

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4861-2527>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo,.....Maribel sandoval pintado..... egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “ Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2025 ” Asesorado por el docente: Rosa María Muñoz Pizarro DNI 28273016 ORCID: 00009-0001-6272-6398..... tiene un índice de similitud de **13 (trece) %** con código 14912:533688610 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
 Maribel Sandoval Pintado
 Egresado
 DNI:48660123.....

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Rosa María Muñoz Pizarro Asesor
 DNI:28273016.....

Lima, ...27...de...Noviembre..... de...2025.....

Dedicatoria

Dedico mi tesis a Dios, fue el autor principal de esta investigación y por permitirme llegar a este punto de poder culminar mi carrera, sin su guía, sabiduría y fortaleza no habría sido posible, a él toda la gloria.

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía principal, a mi asesora por guiarme académicamente en la elaboración de mi tesis y a mi familia, por su comprensión y estímulo constante, así mismo, a todos aquellos que confiaron y con una palabra de aliento me apoyaron a seguir adelante.

Índice de tablas

Tabla 1: Características sociodemográficas de la muestra del personal de enfermería.....	27
Tabla 2: Estrés y el desempeño laboral del personal	28
Tabla 3: Factores ambientales del estrés con el desempeño laboral.....	29
Tabla 4: Factores organizacionales del estrés con el desempeño laboral.....	29
Tabla 5: Factores individuales del estrés con el desempeño laboral	30
Tabla 6: Prueba de hipótesis entre el estrés y el desempeño laboral	31
Tabla 7: Prueba de Hipótesis entre factores ambientales y desempeño	31
Tabla 8: Prueba de hipótesis entre factores organizacionales del estrés con el desempeño ...	32
Tabla 9: Prueba de hipótesis entre factores individuales del estrés con el desempeño	32

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	iv
ÍNDICE.....	v
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.4.1. Teórica.....	4
1.4.2. Metodológica.....	4
1.4.3. Práctica.....	5
1.5. Limitaciones de la investigación.....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1. Internacionales.....	6
2.1.2. Nacionales.....	7
2.2. Bases teóricas.....	9
2.2.1. Estrés.....	9

2.2.2. Desempeño Laboral.....	13
2.3. Formulación de hipótesis.....	17
2.3.1. Hipótesis general.....	17
2.3.2. Hipótesis específicas.....	18
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Método de la investigación.....	19
3.2. Enfoque de la investigación.....	19
3.3. Tipo de investigación.....	19
3.4. Diseño de la investigación.....	20
3.5. Población, muestra y muestreo.....	20
3.6. Variables y operacionalización.....	22
3.7. Técnicas e instrumentos.....	23
3.7.1. Técnica.....	23
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	23
3.7.3. Validación.....	24
3.7.4. Confiabilidad.....	24
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	25
3.9. Aspectos éticos.....	25
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	27
4.1. Resultados.....	27
4.1.1. Análisis descriptivo.....	27
4.1.3. Discusión de resultados.....	33
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	36
5.1. Conclusiones.....	36
5.2. Recomendaciones.....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
ANEXOS.....	45

Resumen

El actual trabajo tuvo como propósito determinar la relación entre el estrés y el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital en Lima y su importancia de entender dicho tema en un caso de área crítica de alta demanda para la asistencia de pacientes y la toma de decisiones rápidas. El estudio fue no experimental,

transversal, enfoque cuantitativo y alcance correlacional, se utilizó un cuestionario para medir el estrés y el desempeño. La muestra se recogió utilizando la Escala de Estrés y la encuesta autoconstruida de Desempeño Laboral. Los instrumentos, fueron sometidos a un análisis de confiabilidad utilizando el alfa de Cronbach. La información obtenida fue analizada utilizando el SPSS y el Excel 2019, se aplicó estadísticas descriptivas e inferenciales, y la prueba de correlación por Spearman. Los hallazgos demostraron 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 ($Rho = 0,574$; $p < 0,001$), mientras que los niveles ambientales no alcanzaron significación estadística. En consecuencia, se verificó que el estrés afecta el desempeño de los enfermeros, resaltando la protección de los recursos individuales y la evidente necesidad de respaldo organizacional.

Palabras clave: estrés, desempeño laboral, servicio de emergencia.

Abstract

The current study aimed to determine the relationship between stress and nursing staff performance in the emergency department of a hospital in Lima and the importance of understanding this issue in a critical area with high demand for patient care and rapid decision-making. The study was non-experimental, cross-sectional, quantitative, and correlational in scope. A questionnaire was used to measure stress and performance. The sample was collected

using the Nursing Stress Scale and the self-constructed Job Performance Questionnaire. The data collection tools were subjected to reliability analysis using Cronbach's alpha. The data obtained were analyzed using SPSS and Excel 2019, descriptive and inferential statistics were applied, as well as Spearman's correlation test. The findings demonstrated a moderate and significant negative correlation between stress and job performance ($Rho = -0.321$; $p = 0.004$), as well as differentiated correlations by dimension, with significantly positive correlations at the organizational ($Rho = 0.658$; $p < 0.001$) and individual ($Rho = 0.574$; $p < 0.001$) levels, while environmental levels did not reach statistical significance. Consequently, it was verified that stress affects nurses' performance, highlighting the need to protect individual resources and the evident need for organizational support.

Keywords: stress, job performance, emergency department.

Introducción

La investigación realizada en el personal de enfermería del servicio de emergencia sobre establecer la conexión del estrés con el desempeño laboral. La problemática expuesta en el primer capítulo junto con los objetivos, así como la justificación que sustenta su relevancia social, científica y aplicada. Para el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico, que incluye los antecedentes nacionales e internacionales, las bases conceptuales y las teorías sobre estrés y desempeño laboral que constituyen el fundamento del estudio. El tercer capítulo describe la

metodología empleada, así mismo, se ha aplicado cuestionarios validados a la totalidad de la población de enfermeros del servicio de emergencia. El cuarto capítulo aborda los resultados, donde se realizó el análisis descriptivo y correlacional a través del coeficiente de correlación de Spearman y la literatura revisada, y acentúa el acuerdo y la discrepancia. El capítulo cinco concluye sobre los hallazgos y sugiere acciones tanto para mejorar el entorno hospitalario o para futuras investigaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El estrés laboral constituye actualmente un problema de salud pública de relevancia mundial, caracterizado por su impacto directo sobre la salud física, mental y la productividad de los trabajadores. La Organización Mundial de la Salud (OMS) advierte que este fenómeno puede generar daños severos, especialmente en contextos hospitalarios donde las demandas asistenciales son elevadas y los errores clínicos tienen consecuencias críticas (1). La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que los entornos laborales precarios, incluidos los hospitales con limitaciones estructurales, han incrementado la exposición al estrés entre los profesionales de la salud, mientras que estudios internacionales revelan que el 71% de los trabajadores perciben sus centros laborales como altamente estresantes (2). Asimismo, la OPS confirma que en la región de las Américas el estrés ocupacional sigue siendo uno de los principales factores que deterioran la salud del trabajador (3). A nivel global, se estiman más de 120 000 muertes anuales asociadas al estrés en el trabajo (4), y la ONU ha reportado que el estrés, los accidentes y las enfermedades ocupacionales generan aproximadamente 7 500 muertes diarias, en muchos casos vinculadas a condiciones laborales inseguras (5).

En Latinoamérica, el personal de enfermería es uno de los grupos más afectados por el estrés laboral debido a la sobrecarga asistencial, la presión emocional y la escasez de recursos humanos. En países como Chile y Colombia se ha evidenciado que elevados niveles de estrés reducen la empatía del personal, incrementan la rotación y afectan la calidad del cuidado (6,7). Estas tendencias reflejan un patrón regional donde el entorno laboral adverso y los procesos clínicos de alta demanda incrementan el riesgo de desgaste físico y emocional.

En el Perú, diversos estudios han documentado la magnitud de este problema. En la selva peruana se encontró que el rendimiento del personal de enfermería disminuía conforme aumentaban los niveles de estrés (8); en la sierra, durante la pandemia, el 53,3% del personal de UCI presentó estrés elevado y baja satisfacción laboral (9), y un 41,4% desarrolló síndrome de burnout con deterioro significativo de su desempeño (10). En Lima, donde se concentran los principales centros asistenciales del país, también se han reportado niveles preocupantes: en el Hospital José Casimiro Ulloa se encontró una correlación del 55,4% entre carga laboral y estrés (11); en la Clínica San Judas Tadeo, el 52,5% del personal presentó estrés regular y un 51,2% mostró desempeño laboral regular (12); mientras que en otra clínica privada, el 64,4% reportó estrés medio, asociado a la necesidad de emplear estrategias personales de afrontamiento (13).

En el ámbito local, específicamente en los servicios de emergencia hospitalaria de Lima, el estrés laboral constituye una problemática crítica debido a la velocidad de respuesta clínica requerida, la alta carga emocional, la exposición constante a situaciones de riesgo vital y la insuficiencia de recursos. A pesar de ello, la evidencia científica disponible aún es insuficiente para comprender de manera integral cómo estos factores afectan el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en este entorno altamente demandante. Este vacío limita la implementación de intervenciones efectivas para mitigar el estrés y optimizar el rendimiento del personal.

Por tanto, se vuelve imprescindible desarrollar investigaciones que describan y analicen esta problemática desde el contexto real de los servicios de emergencia. El presente estudio busca aportar información actualizada y contextualizada, permitiendo comprender de manera precisa la relación entre el estrés y el desempeño laboral en un entorno crítico donde la toma de decisiones rápidas y la calidad del cuidado resultan determinantes para la seguridad del paciente. Este aporte es esencial para el diseño de

estrategias institucionales que fortalezcan el bienestar del personal, optimicen la gestión hospitalaria y contribuyan a mejorar la calidad de la atención brindada.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión factores ambientales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión factores organizacionales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión factores individuales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés y el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la dimensión factores ambientales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.

- Determinar la relación entre la dimensión factores organizacionales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.
- Determinar la relación entre la dimensión factores individuales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El estudio se fundamenta al sustentar teóricamente la relación que existe entre el estrés y el desempeño en trabajadores de enfermería. Se basa en una teoría que postula que el estrés es el resultado de la interacción entre las demandas ambientales y la capacidad percibida para enfrentarlas. También se entiende como una teoría de adaptación que describe los efectos de los mecanismos de afrontamiento en el rendimiento laboral. Por lo tanto, el propósito de la investigación es descubrir qué factores clave influyen en la productividad del personal de enfermería y proporcionar una base teórica para futuras investigaciones y mejoras en dicho campo ocupacional. (14).

1.4.2. Metodológica

Desde el punto de vista metodológico, el estudio se basa en un diseño cuidadosamente estructurado, que permitirá recopilar información objetiva sobre la relación entre el estrés y el rendimiento laboral en la enfermería. Se emplearán herramientas como la recolección de datos que sin duda mejorarán la validez y fiabilidad del estudio, así como la precisión de los resultados. Además, el estudio ofrecerá un modelo metodológico que podrá ser adaptado a otros contextos similares, por lo que su uso en diferentes entornos hospitalarios se verá muy facilitado. La

aplicación precisa de técnicas cuantitativas ayudará a determinar las tendencias y a diseñar enfoques efectivos para la reducción del estrés en el personal de salud que se utilizarán en el futuro.

1.4.3. Práctica

La importancia práctica se relaciona con la capacidad de formular soluciones viables para el futuro que serán utilizadas en los entornos hospitalarios. Determinar los factores de estrés en la profesión de enfermería permitirá formular políticas que ayuden a mejorar el bienestar de las enfermeras, lo que a su vez mejorará su rendimiento general. Estos resultados se traducirán en mejores resultados de salud para los pacientes y los trabajadores de la salud estarán más satisfechos con su trabajo. Los hallazgos también son útiles para las organizaciones de salud en el diseño de políticas y programas laborales más socialmente responsables y efectivos.

1.5. Limitaciones de la investigación

Se presentó ciertas limitaciones al interpretar los resultados. En primer lugar, el diseño no experimental y de corte transversal permitió establecer asociaciones entre el estrés y el desempeño laboral, pero no una relación causal, lo que restringe la posibilidad de generalizar los hallazgos más allá del contexto estudiado. Asimismo, la aplicación de instrumentos de auto-reporte pudo generar sesgos de deseabilidad social en las respuestas del personal de enfermería, afectando la objetividad de algunas percepciones. Otra limitación fue que el estudio se desarrolló en un solo hospital de Lima, lo que reduce la representatividad de la muestra frente a otros entornos hospitalarios del país con características organizacionales distintas.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Dueñas (2024) desarrolló su estudio en el Hospital Natalia Huerta de Niemes, en Ecuador, el objetivo fue “analizar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud”. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y correlacional, basado en el método deductivo. Para la recolección de información, se aplicó una encuesta validada por expertos a una muestra conformada por 30 trabajadores del establecimiento. Los resultados mostraron que el 86,7% del personal experimentaba un nivel medio de estrés, mientras que el 13,3% presentaba un nivel alto. En cuanto al desempeño laboral, el 80% obtuvo una evaluación excelente y el 20% fue calificado como bueno. Se evidenció una relación moderada (Rho de Spearman = -0,530, $p = 0,003$). Este estudio resalta la influencia perjudicial del estrés sobre la calidad del trabajo del personal de salud, lo que refuerza la necesidad de diseñar e implementar estrategias eficaces de afrontamiento que contribuyan al bienestar del profesional y a la optimización de su desempeño (15).

Vahid Alinejad et al (2023) realizaron una investigación en hospitales docentes de la ciudad de Urmia entre ellos, (Imán Jomeini, Motahari, Taleghani, Kosar y Seyed al-Shohada) con el objetivo de “analizar el nivel de estrés laboral y desempeño laboral en enfermeras iraníes”. El estudio fue transversal, la cual se seleccionó a 621 enfermeras mediante un muestreo por cuotas entre febrero y abril de 2022. Se emplearon cuestionarios demográficos, como el de Paterson y la escala de estrés, Teniendo como resultado en donde el estrés tuvo un efecto positivo, directo y menor en el desempeño laboral de las enfermeras ($\beta = 0,088$, valor $t = 2,245$, $p < 0,01$). El estrés

ocupacional afectó negativa e indirectamente el desempeño laboral a través de la inteligencia moral ($\beta = -0,560$, valor $t = 14,773$, $p < 0,01$). El estrés ocupacional también impactó positiva e indirectamente el desempeño laboral a través de la inteligencia emocional ($\beta = 0,098$, valor $t = 2,177$, $p < 0,01$). los datos se analizaron con los programas SPSS versión 23 y SmartPLS versión 2 (16).

Coelho et al (2022) desarrollaron un estudio en Brasil con el objetivo de “examinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el desempeño de la enfermería ocupacional, evaluando su influencia en la productividad, eficiencia y eficacia”. La investigación fue de tipo cualitativa, en la cual se recopilaron estudios procedentes con bases de datos como BDEF, MEDLINE/PUBMED, SCOPUS y LILACS. Se utilizaron técnicas de análisis documental con una muestra de artículos publicados entre 2017 y 2022, analizados mediante técnicas de análisis documental. Los resultados revelaron una asociación entre el estrés en el entorno laboral y la salud de los trabajadores. En cuanto a los datos cuantitativos, se identificó que el 39,5 % de los trabajadores estaba insatisfecho con su calidad de vida laboral, mientras que el 60,5 % estaba satisfecho. Se concluyó que la enfermería ocupacional es clave para la salud profesional, cumpliendo roles educativos y asistenciales, pero que es necesario abordar la sobrecarga laboral para mejorar el desempeño y prevenir enfermedades ocupacionales (17).

2.1.2. Nacionales

Gamarra y Arévalo (2023) llevaron a cabo un estudio en la Clínica San Judas Tadeo se desarrolló un estudio con el objetivo de “examinar la relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral del personal de salud”. La investigación se tuvo un alcance correlacional y un enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos se

aplicaron encuestas utilizando dos instrumentos validados: la “Nursing Stress Scale (NSS)” y la escala de desempeño laboral del Ministerio de Salud, dirigidas a una muestra de 80 trabajadores. Los resultados reflejaron que el 52,5 % de los participantes experimentaba un nivel de estrés considerado regular, el 31,3 % reportó un nivel bajo y el 16,3 % mostró un nivel elevado. El 51,2% presento un desempeño laboral regular, el 46,3% y 2,5% como alto y deficiente. El análisis estadístico reveló una correlación positiva moderada entre ambas variables ($Rho = 0,471$, $p = 0,000$), sugiriendo que los niveles de estrés influyen directamente en el rendimiento laboral. El estudio concluye resaltando la necesidad de implementar estrategias efectivas de control del estrés, a fin de optimizar la calidad del servicio y el bienestar del personal (18).

Ramírez et al. (2022) realizaron una investigación en el Hospital Regional II-2-Tumbes, con el objetivo de “identificar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería que labora en el área de emergencia”. La investigación se enmarco dentro de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y de nivel descriptivo-correlacional. Se aplicaron dos instrumentos a una muestra compuesta por 33 licenciados en enfermería: una escala para evaluar el estrés laboral y una guía observacional centrada en el desempeño del profesional. Para el procesamiento de datos, se emplearon los programas estadísticos Excel y SPSS versión 23, utilizó la prueba de Spearman obteniendo una relación moderada, mostrando que el 78.8% de los participantes experimento un porcentaje moderado de estrés y un desempeño calificado como regular. Concluyéndose que el estrés influye negativamente en el rendimiento del personal, haciendo evidente la necesidad de establecer estrategias efectivas para su control y, con ello, mejorar la calidad y eficiencia en la atención de enfermería (19).

Delgado et al. (2020) llevaron a cabo una investigación en la Red de Salud de Trujillo con el objetivo de “explorar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal sanitario”. El estudio se enmarcó dentro de un enfoque metodológico mixto y de alcance correlacional. La recolección de datos se realizó mediante encuestas aplicadas a una muestra conformada por 98 trabajadores del sector salud. Los hallazgos mostraron que el 98% del personal encuestado presentaba niveles de estrés laboral que oscilaban entre moderados y altos. Asimismo, se observó que el 39.8% obtuvo una evaluación de desempeño catalogada como regular. El análisis estadístico reveló una correlación negativa moderada entre el estrés y el rendimiento en el trabajo ($r = -0,688$, $p < 0,01$). La investigación concluyó destacando la importancia de implementar estrategias efectivas de manejo del estrés para potenciar la motivación del personal (20).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés

Se entiende como una respuesta fisiológica frente a factores internos o externos que son interpretados como retos o amenazas. Se distingue por la puesta en marcha de respuestas tanto fisiológicas como mentales, orientadas a afrontar contextos de presión o exigencia. Esta respuesta adaptativa puede variar en intensidad y duración según la percepción del individuo y la naturaleza del estímulo (21).

Por otro lado, también se conceptualiza como una reacción interna a los desafíos de la vida. Puede manifestarse ante situaciones que requieren adaptarse, resolver problemas o tomar decisiones difíciles. A diferencia de lo que se piensa comúnmente, no siempre es negativo ni se limita a experiencias dolorosas; incluso eventos felices como el matrimonio pueden provocarlo. Cada persona lo experimenta de forma única y reacciona con distintos grados de intensidad. En algunos casos, puede desencadenar

ansiedad o depresión si no se gestiona adecuadamente, pero también puede ser una señal para afrontar y superar los retos cotidianos (22).

En cuanto a lo que se refiere al estrés laboral específicamente, se manifiesta en el entorno laboral consistiendo en reacciones fisiológicas y conductual que se desencadena cuando la persona percibe un desequilibrio entre las exigencias del trabajo y su capacidad personal para hacerle frente. Surge debido a factores internos o externos asociados al ambiente laboral, como condiciones físicas, demandas cognitivas o el entorno organizacional. Si bien cierto nivel de estrés puede ser beneficioso, un exceso puede provocar desgaste físico y mental, comprometiendo la salud del trabajador y el ambiente laboral (23).

Características del estrés laboral (23)

- Sobrecarga mental: Exige un procesamiento excesivo de información o tareas en poco tiempo, afectando la eficiencia y provocando fatiga, frustración y errores.
- Falta de control: La baja autonomía sobre las tareas aumenta el estrés al no poder planificar ni ejecutar tareas según criterios propios, generando inseguridad y desmotivación.
- Ambigüedad de rol: Ocurre cuando no se definen claramente las responsabilidades laborales, creando incertidumbre sobre el trabajo, lo que aumenta la ansiedad y la disminución del rendimiento.
- Relaciones interpersonales: Las malas relaciones o el aislamiento en el trabajo incrementan la tensión emocional, mientras que un entorno social de apoyo puede amortiguar los efectos del estrés.

Otro estudio por su parte las fuentes generadoras de estrés en las personas, que son necesarias la identificación de las mismas para prevenir posibles problemas posteriores (22).

- Cambios significativos en la vida: Los eventos que implican transformaciones importantes, como casarse, tener un hijo o mudarse, pueden generar estrés debido a la necesidad de ajustarse a nuevas circunstancias. Aunque sean situaciones positivas, el proceso de adaptación puede desencadenar tensión emocional y mental al alterar la rutina y la estabilidad.
- Dificultades financieras: La preocupación constante por pagar facturas o enfrentar deudas puede ser una de las principales fuentes de estrés. La incertidumbre sobre el futuro económico y la sensación de no tener control sobre las finanzas generan ansiedad, afectando la salud mental y emocional de quienes lo padecen.
- Conflictos interpersonales: Las discusiones o tensiones con la pareja, la familia o los compañeros de trabajo suelen ser detonantes de estrés. Cuando no se resuelven adecuadamente, los malentendidos y resentimientos pueden escalar, creando un clima de inestabilidad emocional que afecta el bienestar general.
- Presión laboral: La sobrecarga de trabajo, los plazos ajustados y el temor al fracaso o despido son causas frecuentes de estrés. La falta de equilibrio entre la vida laboral y personal puede agravar la situación, aumentando la tensión y reduciendo la capacidad de disfrutar del tiempo libre.
- Problemas de salud: Las enfermedades propias o de seres queridos pueden generar una gran carga emocional. La preocupación por tratamientos, diagnósticos y posibles complicaciones puede provocar ansiedad y desesperación, especialmente cuando la incertidumbre sobre el pronóstico es constante.

El estrés se gestiona, mediante la identificación de las causas que lo generan y adopción de estrategias saludables para afrontarlo. Es fundamental reconocer las señales físicas y emocionales, como el cansancio o la irritabilidad. Entre las herramientas efectivas se encuentran la organización de actividades diarias, la práctica de ejercicios físicos, la mejora del sueño y el desarrollo de técnicas de relajación, como la respiración profunda o la meditación. También es importante establecer redes de apoyo social, ya que compartir preocupaciones ayuda a reducir la carga emocional. Buscar ayuda profesional cuando sea necesario puede facilitar el manejo de situaciones de alta presión o ansiedad (23).

Dimensiones del estrés:

- **Factores ambientales:** son considerados factores estresantes, como la contaminación del aire, el ruido y la exposición a productos químicos, pueden tener un impacto negativo en la salud humana, incrementando el riesgo de desarrollar enfermedades crónicas y aumentando la mortalidad (24).
- **Factores organizacionales:** estos elementos influyen considerablemente en el personal sanitario ya que abarcan diversos aspectos: a) sobre carga de trabajo: se entiende por sobre carga de trabajo el asumir responsabilidades significativas, como la responsabilidad por las tareas o decisiones de otros, las personas en estas condiciones suelen experimentar más estrés con aquellos que solo se encargan de sus propias tareas. b) clima organizacional: este influye en el comportamiento de los individuos que conforman la organización generando diferentes niveles de estrés en las personas, dependiendo de la vulnerabilidad de cada individuo. c) malas relaciones interpersonales: el trabajo en equipo es fundamental para el desempeño del personal de enfermería, este trabajo se ve seriamente afectado si existen malas relaciones con los compañeros o supervisores (24)

- **Factores individuales:** son estresores relacionados con el individuo que afectan su rendimiento laboral al generar estrés ansiedad, depresión y otros trastornos (26). a) problemas familiares, que impactan directamente en la persona debido a conflictos con familiares cercanos entre otros. b) problemas socioeconómicos, que se refieren al estrato socioeconómico del trabajador, los cuales generan preocupación excesiva y estrés. c) personalidad, permite establecer una identidad propia, desarrollar costumbres, perspectivas y motivaciones, lo que influye como el entorno laboral afecta a la persona en mayor o menor grado (24).

2.2.2. Desempeño Laboral

Es un proceso formal y periódico que mide la eficacia con la que un empleado alcanza las metas, objetivos y resultados críticos definidos para su puesto. Su finalidad es alinear los esfuerzos individuales con la misión y la estrategia organizacional, identificando contribuciones clave. A través de evaluaciones objetivas, retroalimentación y análisis de resultados, este proceso permite tomar decisiones sobre desarrollo, promociones y ajustes, fortaleciendo el compromiso del personal y promoviendo un alto rendimiento en la organización (25).

De igual manera, el desempeño laboral también se define como un trabajador puede transformar sus competencias, conocimientos, motivación y recursos disponibles en resultados concretos y cuantificables dentro de su entorno laboral. Este concepto abarca la productividad, la calidad del trabajo, la eficiencia y el cumplimiento de metas organizacionales, considerando tanto la perspectiva individual como la colectiva. Además, el desempeño puede mejorarse mediante el desarrollo profesional, la formación continua, el reconocimiento y el apoyo organizacional. Un entorno que fomente el compromiso, la autonomía y la creatividad puede impulsar una mejora

constante, potenciando la satisfacción del trabajador y los resultados de la empresa en su conjunto (26).

En otro concepto, se entiende como la manifestación de la capacidad individual para contribuir al éxito organizacional, mediante la integración de competencias y comportamientos en el entorno laboral. Se manifiesta como un proceso dinámico en el que se evidencian mejoras y aprendizajes a partir de la interacción entre habilidades y exigencias del puesto. Se subraya la importancia de una evaluación continua que impulse el desarrollo profesional y optimice el desempeño, favoreciendo el crecimiento tanto individual como colectivo (27).

Dentro del ámbito laboral, mantener un balance entre las exigencias del trabajo y los recursos con los que se cuenta resulta fundamental para lograr un rendimiento eficaz. No obstante, cuando las demandas laborales exceden las capacidades personales, el estrés emerge como una reacción natural del organismo. Esta tensión sostenida puede desencadenar una serie de consecuencias negativas en el rendimiento. Entre ellas, se destaca una reducción en la concentración, errores frecuentes, accidentes laborales y un aumento del ausentismo. Además, el agotamiento emocional y la falta de motivación afectan la capacidad del trabajador para tomar decisiones acertadas y mantener un ritmo constante de productividad. Para evitar estos efectos perjudiciales, es esencial implementar estrategias adecuadas de manejo del estrés que favorezcan el bienestar integral y mejoren el desempeño dentro del ámbito organizacional (28).

Características del desempeño laboral

- Evaluación basada en resultados: se centra en medir la eficacia del cumplimiento de los resultados críticos definidos para cada puesto. Estos resultados suelen estar

alineados con la misión, fines organizacionales y estrategia de la empresa, permitiendo identificar el grado de contribución de cada empleado al logro de los objetivos generales

- **Retroalimentación y consenso:** involucra la participación de evaluados y evaluadores para discutir el desempeño, identificar discrepancias y alcanzar un acuerdo sobre el nivel de resultados obtenidos. Esto fomenta la confianza mutua y fortalece el compromiso de los colaboradores con la mejora continua y el alto rendimiento.
- **Instrumento para la toma de decisiones:** La evaluación del desempeño permite identificar fortalezas y debilidades en el personal, así como diseñar planes de desarrollo, promociones o medidas correctivas. Este proceso es clave para la planeación de recursos humanos y la toma de decisiones estratégicas dentro de la organización.
- **Indicadores y estándares específicos:** La evaluación utiliza indicadores claros y escalas de medición definidas para evaluar el desempeño de manera objetiva y representativa de todo el período analizado. Esto evita sesgos y facilita la medición del desempeño en función de resultados esperados y atributos críticos del puesto

Dimensiones del desempeño laboral

- **Motivación:** es el conjunto de estímulos, necesidades y deseos de naturaleza psicológica, que pueden ser tanto conscientes como inconscientes, y que impulsan a la persona a llevar a cabo determinadas acciones para satisfacer una necesidad (30). En el sector salud, la motivación representa un factor clave para regular la intensidad del trabajo, disminuir la carga laboral y afrontar contextos difíciles, siendo habitualmente reforzada mediante incentivos económicos o recompensas positivas (31).
- **Responsabilidad:** Esta cualidad se refiere a la capacidad de tomar decisiones acertadas que contribuyan al avance institucional, así como planificar tareas, anticipar consecuencias y solucionar problemas a medida que se presenten. Surge de una

combinación de factores del individuo internas o externas con el objetivo de promover el desarrollo sostenible dentro de la institución (32).

- **Liderazgo y trabajo en equipo:** entendido como la habilidad de generar beneficios colectivos al ejercer una influencia positiva sobre un grupo, promoviendo la participación voluntaria la cooperación con el objetivo de beneficios colectivos. Un líder efectivo es capaz de transformar percepciones negativas, motivar al equipo y coordinar de manera eficiente las acciones del grupo. Uno de los mejores ejemplos de trabajo en equipo se observa en la labor diaria de los hospitales ya que muchas de las actividades realizadas en una institución hospitalaria dependen de la colaboración entre sus miembros. La coordinación y cooperación son clave para alcanzar los objetivos establecidos, teniendo un mismo fin: ofrecer una atención cálida, segura y eficiente al paciente (33).

- **Formación y desarrollo personal:** Se refiere a las capacitaciones continuas de los profesionales a través de talleres, conferencias, entre otros, lo que contribuye al aumento de los conocimientos laborales y, por lo tanto, mejora la calidad de los servicios. De acuerdo con un informe de la OMS, la formación continua resulta fundamental para que los profesionales de la salud mantengan actualizados sus conocimientos y competencias, especialmente ante la aparición de nuevos tratamientos, avances tecnológicos y cambios en los protocolos clínicos. La revista de educación médica y formación profesional resalta que los programas de capacitación mejoran significativamente la calidad de la atención. (34).

Teoría de enfermería

Teorías del Estrés

El estrés se sustenta teóricamente en el modelo propuesto por Lazarus y Folkman (1986), quienes plantean que esta respuesta surge de la interacción entre el individuo y su entorno, especialmente cuando las demandas del trabajo son percibidas como excesivas y superan los recursos personales, afectando así la salud y el bienestar (38). también se apoya en la teoría de la adaptación de Callista Roy (1970), la cual sostiene que los seres humanos responden a estímulos tanto internos como externos a través de mecanismos de afrontamiento reguladores y cognitivos, pudiendo repercutir en su bienestar integral y en su rendimiento profesional (39).

Teorías desempeño laboral:

Esta se fundamenta en la Teoría de Campbell, que sustenta el comportamiento de los trabajadores en el entorno laboral está determinado por múltiples factores que pueden incidir tanto positiva como negativamente en la eficiencia de sus funciones y en la calidad del servicio que brindan. De acuerdo con este enfoque, los factores personales, como la motivación, representan una fuerza interna que favorece la satisfacción en el puesto de trabajo, e incluye también elementos como la personalidad, las habilidades asociadas al cargo y las aptitudes individuales (40).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación entre el estrés y el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.

Ho: No existe relación entre el estrés y el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Hi: Existe relación entre la dimensión factores ambientales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.
- Ho: No existe relación entre la dimensión factores ambientales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima
- Hi: Existe relación entre la dimensión factores organizacionales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.
- Ho: No existe relación entre la dimensión factores organizacionales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.
- Hi: Existe relación entre la dimensión factores individuales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.
- Ho: No existe relación entre la dimensión factores individuales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Hipotético - deductivo, ya que se plantea hipótesis y se parte de lo general para llegar a particularidades de la población de estudio.

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio optó por un enfoque cuantitativo por la necesidad de trabajar con la relación de estrés y desempeño laboral con encuestas y otros datos numéricos. Este tipo de enfoque facilita la objetividad de la recolección de datos, la utilización de metodologías estadísticas y la posible extensión de las conclusiones al entorno hospitalario en cuestión. Tal enfoque es el más apropiado cuando se necesita relacionar los diversos elementos entre sí de manera inequívoca. Este tiende a ser el caso cuando se necesitan probar hipótesis específicas según la definición del configurador de las variables.

3.3. Tipo de investigación

El estudio presente se clasificó como básico dado que su fin esencial radica en aumentar el conocimiento disponible sobre las variables de estudio sin buscar la implementación inmediata de los resultados. Este tipo de investigación tiene como

objetivo asistir al desarrollo teórico de la disciplina de la Salud Ocupacional al ofrecer datos que pueden ser utilizados en investigaciones posteriores, así como en la formulación de políticas y estrategias en el contexto hospitalario. En este sentido, también fue descriptivo-correlacional, ya que busca no solo delinear las características del estrés y el rendimiento laboral, sino también establecer la posibilidad de una relación entre las dos variables.

3.4. Diseño de la investigación

Las variables de estudio no fueron manipuladas por el investigador, en ese sentido, el diseño empleado es no experimental. Más bien, se observó a medida que sucede en el contexto real con el personal de enfermería que trabaja en el departamento de emergencias. Además, se adoptó un enfoque transversal, ya que la recolección de datos ocurrió en un solo punto en el tiempo, permitiendo obtener una posible asociación entre el estrés y el rendimiento laboral dentro de un periodo definido.

3.5. Población, muestra y muestreo

La población fue todo el equipo de enfermería del área de emergencia, según información proporcionada por la jefatura del servicio de enfermería, este grupo estuvo compuesto por 80 profesionales, quienes fueron considerados en su totalidad dentro de la investigación.

Dado que el número de enfermeros en el servicio de emergencia es manejable y accesible, se empleó un muestreo censal, esto incluyó a todos los miembros de la población que fueron considerados dentro del estudio.

Criterios de inclusión

- Personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia.

- Antigüedad mínima de seis meses continuos en dicho servicio.
- Edad entre 18 y 50 años del personal de enfermería.
- Consentimiento informado y voluntario para participar en el estudio.

Criterios de exclusión

- Personal en licencia médica o periodo de descanso durante la recolección de datos.
- Enfermeros con funciones exclusivamente administrativas o de gestión.
- Participantes que no otorguen su consentimiento.
- Edad superior a los 50 años.

3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Estrés	Es una reacción natural del cuerpo y la mente ante estímulos externos o internos percibidos como desafiantes o amenazantes. Esta respuesta adaptativa puede variar en intensidad y duración según la percepción del individuo y la naturaleza del estímulo (21).	El estrés se medirá mediante la Nursing Stress Scale, compuesto por 34 ítems y permitirá clasificar el nivel de estrés en tres categorías: bajo, medio y alto.	Factores ambientales	Condiciones del entorno físico y social del trabajo	Ordinal	Bajo (0-24)
			Factores organizacionales	Estructura y funcionamiento interno		Medio (25-48)
			Factores individuales	Características personales y su relación con el estrés		Alto (49-72)
Desempeño laboral	Es un proceso formal y periódico que mide la eficacia con la que un empleado alcanza las metas, objetivos y resultados críticos definidos para su puesto. A través de evaluaciones objetivas, retroalimentación y análisis de resultados del personal (29).	El desempeño laboral se medirá mediante el Cuestionario de Rodríguez Y Ramírez (28 ítems) y permitirá clasificar el desempeño laboral en tres categorías: bajo, promedio y alto.	Motivación	Grado de compromiso y entusiasmo en el trabajo	Ordinal	Bajo (0-28)
			Responsabilidad	Cumplimiento de tareas y deberes		Promedio (29-56)
			Liderazgo y trabajo en equipo	Capacidad de colaboración y toma de decisiones		Alto (57-84)
			Formación y desarrollo personal	Crecimiento profesional y aprendizaje		

3.7. Técnicas e instrumentos

3.7.1. Técnica

La encuesta fue la técnica, mientras el instrumento fue el cuestionario. Los encuestados para participar en el estudio tuvieron que dar su consentimiento informado y se garantizó el anonimato.

3.7.2. Descripción de instrumentos

La recolección de datos fue un cuestionario (Anexo 2), dividido en dos secciones:

- La primera parte del instrumento se midió el estrés, utilizando la “Escala de Estrés de Enfermería” (Nursing Stress Scale – NSS). Esta herramienta evalúa tres dimensiones: factores ambientales (18 ítems), factores organizacionales (10 ítems) y factores individuales (6 ítems). Las respuestas se califican en una escala del 0 al 3, donde 0 equivale a “nunca” y 3 a “muy frecuente”. La puntuación total se obtiene sumando las respuestas, y se clasifica en niveles de estrés bajo (0-24), medio (25-48) y alto (49-72) (41).
- La segunda parte evaluó el desempeño laboral, utilizando un cuestionario validado por Rodríguez y Ramírez, adaptado por Granados y Lora. Esta herramienta está dividida en cuatro dimensiones: motivación (7 ítems), responsabilidad (8 ítems), liderazgo y trabajo en equipo (8 ítems), y formación y desarrollo personal (5 ítems). El instrumento presenta cuatro alternativas de respuesta generales de tipo Likert con calificaciones de Nunca (0), A veces (1), Frecuentemente (2); y Siempre (3), donde la suma de estas puntuaciones en cada ítem dará a conocer la puntuación final desde 0 a 84 puntos, el cual corresponderá a una categoría específica: 0 - 28 puntos indica un nivel de desempeño bajo, 29-56

puntos indica un nivel de desempeño promedio y de 57-84 puntos indica un nivel de desempeño alto (42).

3.7.3. Validación

En el presente estudio se utilizaron instrumentos que habían sido validados previamente en investigaciones desarrolladas en contextos similares. Según Machacuay y Vera (43), los cuestionarios empleados para medir el estrés y el desempeño laboral habían alcanzado una validez muy buena, con un índice del 90% en la evaluación original. Sin embargo, para garantizar el rigor metodológico y la adecuación del instrumento al contexto específico de esta investigación, se realizó nuevamente un proceso de validación mediante juicio de expertos.

Este juicio estuvo conformado por tres docentes de la universidad, todos con grado académico de Magíster y con experiencia en investigación, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y relevancia de cada ítem. La revisión confirmó que los ítems eran apropiados para medir las variables planteadas y coherentes con los objetivos del estudio. El instrumento mantuvo su estructura original, pero la validación adicional reafirmó su solidez técnica y su adecuación al contexto hospitalario donde se aplicó.

3.7.4. Confiabilidad

Los instrumentos empleados en la investigación habían demostrado previamente niveles adecuados de fiabilidad, según lo reportado por Machacuay y Vera (43), quienes obtuvieron un alfa de Cronbach de 0,890 para el cuestionario de estrés y de 0,865 para el de desempeño laboral. Sin embargo, con el fin de garantizar la rigurosidad metodológica en el contexto específico del estudio, se realizó nuevamente una prueba de confiabilidad mediante una prueba piloto

aplicada a 20 participantes. Como resultado, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,963 para la variable estrés (34 ítems) y de 0,987 para la variable desempeño laboral (28 ítems), valores que superaron ampliamente el umbral aceptado de 0,70 y confirmaron que ambos instrumentos presentaron una fiabilidad excelente y adecuada para las mediciones realizadas (Anexo 3).

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Se realizó en dos etapas, la primera consistió en registrar y organizar la información recopilada y posteriormente codificarla en Excel 2019 para una evaluación relacionada. La prueba de fiabilidad se realizó con el coeficiente alfa de Cronbach, probando las estadísticas inter-elementos y la consiguiente independencia de los elementos para confirmar la validez de constructo de los datos. Luego se realizó un análisis para determinar las tendencias generales mediante el uso de frecuencias descriptivas asignadas y relativas. Los datos procesados con el software SPSS v27 se analizaron utilizando estadísticas inferenciales adecuadas a la naturaleza ordinal de las variables. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar el nivel de correlación de los datos relacionados con el estrés y el rendimiento laboral, y se postuló que era bajo (0,00–0,30), medio (0,31–0,60) y alto (0,61–1,00).

3.9. Aspectos éticos

La investigación se llevó a cabo en el marco de los principios éticos que rigen los estudios en salud, asegurando que se respetaran la dignidad, los derechos y la privacidad de los participantes. Antes de la aplicación de los instrumentos, se explicaron en detalle los objetivos y procedimientos, asegurando la participación voluntaria a través del consentimiento informado. Se garantizó que se mantuviera el anonimato de los encuestados y la confidencialidad de la información, y que la información se utilizara solo con fines académicos. El estudio fue examinada y certificada por el Comité Institucional

de Ética en Investigación del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen (CIEI-HNGAI) y el comité de ética de la Universidad Norbert Wiener de acuerdo con las normas del país y de la comunidad internacional. Además, se realizó la solicitud formal de autorización para los instrumentos asegurando que se protegieran los derechos del autor y que se garantizara el uso ético de herramientas científicas validadas.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Características sociodemográficas de la muestra del personal de enfermería

		N	%
Sexo	Masculino	33	41,3
	Femenino	47	58,8
Edad	18 - 30 años	52	65
	39 - 50 años	28	35
Procedencia	Costa	69	86,3
	Sierra	7	8,8
	Selva	4	5
Estado civil	Soltero	47	58,8
	Casado	20	25
	Viudo	1	1,3
	Divorciado	2	2,5
	Conviviente	10	12,5
Vivienda	Propia	59	73,8
	Alquilada	21	26,3
Tipo de seguro	SIS	27	33,8
	EsSalud	49	61,3
	Privado	4	5
Total		80	100

Interpretación

En la tabla 1, se observó que estuvo conformada por 80 profesionales de enfermería, predominando el sexo femenino (58,8%) frente al masculino (41,3%). La mayoría perteneció al grupo etario de 18 a 30 años (65,0%), seguido por el de 39 a 50 años (35,0%). En cuanto a la procedencia, se observó un predominio de participantes de la costa (86,3%), mientras que la sierra y la selva estuvieron representadas en menor

proporción (8,8% y 5,0%, respectivamente). Respecto al estado civil, más de la mitad fueron solteros (58,8%), seguidos por casados (25,0%) y en menor medida convivientes (12,5%), divorciados (2,5%) y viudos (1,3%). En relación a la vivienda, la mayoría contó con casa propia (73,8%) y un cuarto optó por alquiler (26,3%). Finalmente, en lo referente al tipo de seguro, la mayor parte de los encuestados estuvo afiliada a EsSalud (61,3%), seguida por SIS (33,8%) y en menor porcentaje a un seguro privado (5,0%).

Tabla 2

Estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Promedio	Alto	
		N (%)	N (%)	N (%)	
Estrés	Bajo	2 (2,5)	3 (3,8)	49 (61,3)	54 (67,5)
	Medio	1 (1,3)	7 (8,8)	17 (21,3)	25 (31,3)
	Alto	1 (1,3)	0 (0)	0 (0)	1 (1,3)
Total		4 (5)	10 (12,5)	66 (82,5)	80 (100)

Interpretación

En la tabla 2, se observó que la mayoría del personal con bajo nivel de estrés presentó un desempeño laboral alto (61,3%), mientras que quienes reportaron un nivel medio de estrés tendieron a ubicarse en la categoría de desempeño alto en menor proporción (21,3%). En contraste, el único participante con nivel alto de estrés se asoció con un desempeño bajo (1,3%). De manera general, el 82,5% de los encuestados alcanzó un desempeño alto y solo un 5% evidenció un desempeño bajo.

Tabla 3

Factores ambientales del estrés con el desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Promedio	Alto	
		N (%)	N (%)	N (%)	
Factores ambientales	Bajo	3 (3,8)	5 (6,3)	49 (61,3)	57 (71,3)
	Medio	1 (1,3)	5 (6,3)	16 (20)	22 (27,5)
	Alto	0 (0)	0 (0)	1 (1,3)	1 (1,3)
Total		4 (5)	10 (12,5)	66 (82,5)	80 (100)

Interpretación

En la tabla 3, se contempló un nivel bajo con respecto a factores ambientales y un desempeño laboral alto (61,3%), mientras que los de nivel medio se concentraron en desempeños alto y promedio (20,0% y 6,3%, respectivamente). Solo un caso con nivel alto de factores ambientales obtuvo desempeño alto (1,3%).

Tabla 4

Factores organizacionales del estrés con el desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Promedio	Alto	
		N (%)	N (%)	N (%)	
Factores organizacionales	Bajo	2 (2,5)	3 (3,8)	50 (62,5)	55 (68,8)
	Medio	1 (1,3)	7 (8,8)	15 (18,8)	23 (28,7)
	Alto	1 (1,3)	0 (0)	1 (1,3)	2 (2,5)
Total		4 (5)	10 (12,5)	66 (82,5)	80 (100)

Interpretación

En la tabla 4, se observó que la mayoría de los participantes con factores organizacionales bajos alcanzaron un desempeño alto (62,5%), mientras que los de nivel medio se distribuyeron entre desempeño alto (18,8%) y promedio (8,8%). Los

casos con nivel alto de factores organizacionales fueron escasos, aunque se asociaron con desempeños bajo y alto (1,3% en cada caso).

Tabla 5

Factores individuales del estrés con el desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Promedio	Alto	
		N (%)	N (%)	N (%)	
Factores individuales	Bajo	0 (0)	1 (1,3)	26 (32,5)	27 (33,8)
	Medio	3 (3,8)	6 (7,5)	35 (43,8)	44 (55)
	Alto	1 (1,3)	3 (3,8)	5 (6,3)	9 (11,3)
Total		4 (5)	10 (12,5)	66 (82,5)	80 (100)

Interpretación

En la tala 5, se observó que los participantes con bajo nivel de factores individuales presentaron mayoritariamente un desempeño alto (32,5%), mientras que quienes reportaron un nivel medio de factores individuales también se asociaron con desempeños altos (43,8%) y, en menor medida, con desempeños promedio (7,5%). Los casos con nivel alto de factores individuales se distribuyeron entre desempeño bajo (1,3%), promedio (3,8%) y alto (6,3%).

4.1.2. Prueba de hipótesis

En el contraste de hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, considerando un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0,05$). De acuerdo con este criterio, cuando el valor de “p” es menor a 0,05 se rechaza H_0 y se acepta H_1 , lo que evidenció la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables o entre sus dimensiones.

Tabla 6

Prueba de hipótesis entre el estrés y el desempeño laboral

Estrés y desempeño laboral	p - valor	Valor	Casos validados
Rho de Spearman	0,004	-0,321	80

Interpretación

En la tabla 6, el análisis de correlación de Spearman mostró que existió una relación negativa y significativa en las variables estrés y desempeño ($Rho = -0,321$; $p = 0,004$), lo que indicó que, a medida que aumentaron los niveles de estrés, el desempeño laboral tendió a disminuir. La magnitud de la correlación correspondió a un nivel moderado.

Tabla 7

Prueba de Hipótesis entre factores ambientales y desempeño

Factores ambientales y desempeño laboral	p - valor	Valor	Casos validados
Rho de Spearman	0,257	-0,128	80

Interpretación

En la tabla 7, nos indicó que la relación entre los factores ambientales y el desempeño es negativa y de intensidad débil ($Rho = -0,128$); sin embargo, esta no fue estadísticamente significativa ($p = 0,257$).

Tabla 8

Prueba de Hipótesis entre factores organizacionales y desempeño

Factores organizacionales y desempeño laboral	p - valor	Valor	Casos validados
Rho de Spearman	0,000	0,658	80

Interpretación

En la tabla 8, se evidenció una relación positiva fuerte entre los factores organizacionales y el desempeño (Rho = 0,658; $p < 0,001$), lo que significó que un mejor manejo de los aspectos organizacionales se asoció con un mayor rendimiento laboral.

Tabla 9

Prueba de hipótesis entre factores individuales del estrés con el desempeño laboral

Factores organizacionales y desempeño laboral	p - valor	Valor	Casos validados
Rho de Spearman	0,000	0,574	80

Interpretación

En la tabla 9, el análisis mostró una relación positiva moderada y significativa entre los factores individuales y el desempeño (Rho = 0,574; $p < 0,001$). Esto significó que la capacidad personal de afrontamiento, la motivación y los recursos individuales se relacionaron con un mejor desempeño en el ámbito laboral.

4.1.3. Discusión de resultados

La presente investigación determinó la relación y la intensidad del estrés y el desempeño laboral en personal de enfermería, encontrando asociaciones significativas que permiten comprender con mayor profundidad esta problemática. Los resultados obtenidos confirmaron que el estrés influyó de manera directa en el rendimiento, aunque con matices según sus dimensiones, lo cual coincidió y contrastó con diversos antecedentes nacionales e internacionales. De esta manera, la discusión se orienta a comparar los hallazgos con la evidencia existente, destacando las implicancias prácticas para la gestión hospitalaria y la calidad del cuidado en salud.

Con respecto al objetivo general que determinó la relación entre el estrés y el desempeño laboral, se evidenció una relación moderada ($Rho = -0,321$; $p = 0,004$). Este hallazgo coincidió con los resultados de Dueñas en Ecuador, quien también reportó una correlación negativa entre ambas variables ($Rho = -0,530$; $p = 0,003$) (15), y con lo encontrado por Ramírez et al. en Tumbes, donde se evidenció una correlación inversa significativa ($Rho = -0,579$; $p = 0,000$) (19). De igual forma, Delgado et al. reportaron en la Red de Salud de Trujillo una correlación negativa moderada ($r = -0,688$; $p < 0,01$) (20). Estos antecedentes reforzaron la conclusión de que el estrés constituye un factor limitante en el desempeño, particularmente en contextos críticos, donde la presión asistencial es constante.

Respecto al primer objetivo específico, el estudio mostró una relación negativa débil y no significativa entre factores ambientales del estrés y el desempeño ($Rho = -0,128$; $p = 0,257$). Esto indicó que las condiciones externas como el entorno físico y social no tuvieron un peso determinante en el rendimiento del personal. Este resultado difirió de lo señalado por Adegboye et al., quienes subrayaron que los

estresores ambientales pueden incidir negativamente en la salud y productividad (24). Sin embargo, la discrepancia podría explicarse porque el presente estudio se desarrolló en un hospital urbano con infraestructura relativamente adecuada, lo cual pudo atenuar el impacto de factores ambientales en la práctica asistencial.

En relación al segundo objetivo específico, se evidenció una relación positiva fuerte y significativa entre los factores organizacionales del estrés con el desempeño ($Rho = 0,658$; $p < 0,001$), lo que sugiere que un adecuado manejo institucional y una estructura organizativa clara favorecieron un mejor rendimiento en enfermería. Este hallazgo contrastó con estudios como el de Gamarra y Arévalo en Lima, quienes reportaron una correlación positiva moderada ($Rho = 0,471$; $p = 0,000$) y concluyeron que mayores niveles de estrés influían directamente en el desempeño (18). No obstante, coincidió con Coelho et al. en Brasil, quienes resaltaron la importancia de abordar la sobrecarga y mejorar el clima organizacional para optimizar el rendimiento (17). La diferencia en los resultados podría relacionarse con que, en este estudio, los aspectos organizacionales no necesariamente representaron una carga negativa, sino que actuaron como un soporte institucional que contribuyó al desempeño.

Finalmente, el tercer objetivo específico los factores individuales mostraron una correlación positiva moderada entre los factores individuales del estrés con el desempeño ($Rho = 0,574$; $p < 0,001$), lo que reveló que las características personales, la motivación y las estrategias de afrontamiento influyeron de manera decisiva en el rendimiento laboral. Este hallazgo coincidió parcialmente con lo descrito por Alinejad et al. en Irán, quienes identificaron que el estrés ocupacional afectaba negativamente el desempeño a través de la inteligencia moral, pero lo impactaba de manera positiva mediante la inteligencia emocional (16), evidenciando que los

recursos personales de afrontamiento modulaban el efecto del estrés. Asimismo, se vinculó con lo señalado por Ortiz y Fuentes en Lima, quienes asociaron los niveles de estrés con la aplicación de estrategias individuales de afrontamiento (13). En este sentido, el presente estudio aportó evidencia local de que, cuando los recursos personales se gestionan de manera adecuada, pueden convertirse en un factor protector frente al deterioro del desempeño en contextos altamente demandantes.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera: El estudio demostró que existió una relación negativa moderada y significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia ($Rho = -0,321$; $p = 0,004$). Esto corroboró que, a medida que se incrementaron los niveles de estrés, el rendimiento laboral tendió a disminuir

Segunda: En cuanto a los factores ambientales, se identificó una correlación negativa débil y no significativa con el desempeño laboral ($Rho = -0,128$; $p = 0,257$). Esto indicó que las condiciones externas del entorno no ejercieron un impacto estadísticamente relevante sobre el rendimiento

Tercera: Respecto a los factores organizacionales, se halló una correlación positiva fuerte y significativa con el desempeño laboral ($Rho = 0,658$; $p < 0,001$). Este resultado sugirió que la estructura institucional, la gestión del trabajo y el clima organizacional desempeñaron un papel clave en la mejora del rendimiento

Cuarta: Finalmente, los factores individuales mostraron una correlación positiva moderada con el desempeño ($Rho = 0,574$; $p < 0,001$). Ello reflejó que la motivación, las estrategias de afrontamiento y las características personales influyeron favorablemente en el rendimiento

5.2. Recomendaciones

- Implementar programas integrales de prevención del estrés, con el fin de reducir los efectos negativos del estrés sobre el desempeño laboral en el personal de enfermería y garantizar una atención de salud segura, oportuna y de calidad.
- Fortalecer las condiciones físicas y sociales del entorno de trabajo mediante mejoras en la infraestructura, adecuación de espacios de descanso y provisión de recursos materiales suficientes.
- Promover un clima laboral favorable a través de una adecuada distribución de funciones, supervisión efectiva y comunicación asertiva entre los equipos de salud. Asimismo, resulta prioritario implementar políticas de reconocimiento laboral e incentivos que fortalezcan la motivación y el sentido de pertenencia del personal.
- Fomentar talleres y capacitaciones en técnicas de autocuidado, manejo de emociones y estrategias de afrontamiento, incluyendo el uso de inteligencia emocional en la práctica asistencial. Además, impulsar programas de apoyo psicológico y consejería que refuercen la resiliencia y la capacidad adaptativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). La salud mental en el trabajo. [Online].; 2024 [cited 2025 febrero 01]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/mental-health-at-work>.
2. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Cada vez más trabajadores pierden la batalla contra el estrés térmico. [Online].; 2024 [cited 2024 febrero 01]. Available from: <https://www.ilo.org/es/resource/news/cada-vez-m%C3%A1s-trabajadores-pierden-la-batalla-contra-el-estr%C3%A9s-t%C3%A9rmico>.
3. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Salud de los trabajadores. [Online].; 2024 [cited 2024 febrero 01]. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>.
4. Barría C. El trabajo está matando a la gente y a nadie le importa. BBC New Mundo. 2020 marzo. Available from: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47656050>
5. Organización de las Naciones Unidas (ONU). El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día. Noticias ONU. 2019 abril. Available from: <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>
6. Cano García M, Ruiz Blandón DA, Vergara Vélez I, Chaverra Gil LC. Impacto del estrés laboral en el bienestar psicológico del personal de un hospital público de Medellín, Colombia. Ciencia y enfermería. 2024;29(31):1-15. Disponible en: <https://revistas.udel.cl/index.php/cienciayenfermeria/article/view/11439>
7. Bernal J. El 80% de los trabajadores colombianos padece de estrés laboral: qué es lo que está pasando. Infobae. 2024 octubre. Disponible en: <https://www.infobae.com/colombia/2024/10/03/el-80-de-los-trabajadores-colombianos-padece-de-estres-laboral-revelo-informe-internacional/>

8. Montenegro Molocho D, Ramírez Gómez G, Troya Palomino D. Estrés y rendimiento laboral en el personal de enfermería del departamento San Martín, Perú. Revista Investigación y Negocios. 2023;16(28):50-57. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2521-27372023000200050&lng=es&nrm=iso
9. Fernández Delgado JCM. Estrés y satisfacción laboral de enfermeras en servicios críticos durante la pandemia de COVID-19. Revista Cubana de Enfermería. 2024;40(1):1-10. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/6024>
10. Ancco Choquecondo RD, Calderón Paniagua DG, Quispe Vilca GR, Pacompia Toza JF, Quispe Vilca JdR. Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. Vive Revista de Salud. 2023;6(17):91-502. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432023000200491
11. Beltrán Salazar MB, Arévalo Marco RA. Carga laboral y su relación con el estrés del profesional de enfermería del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa, Perú 2023. LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades. 2023;4(2):4918. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/948>
12. Gamarra Causto I, Arevalo Marcos RA. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Judas Tadeo, Lima - 2023. Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería. 2023;3(3):7-18. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1829>
13. Ortiz Cieza O, Fuentes Siles MA. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería en el servicio de Hospitalización de una Clínica Privada, Lima

- Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2023;7(2):3879-3895.
Disponibile en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/5616>
14. Dueñas Navarrete FA. Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes. Tesis de posgrado. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15629>
15. Alinejad V, Parizad N, Almasi L, Cheraghi R, Piran M. Evaluation of occupational stress and job performance in Iranian nurses: the mediating effect of moral and emotional intelligence. BMC Psychiatry. 2023;23(1):769. Available from: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10589938/>
16. Borges Souza de Aquino Coelho DV, Pires Mueller L, Guindo de Aquino JC, Dias Maciel ME, de Sousa Maia A, Guimarães Freitas V, et al. Professional health, occupational stress and occupational nursing performance. Research, Society and Development. 2022 ; 11(16):1-8. Disponible en:
<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/38144>
17. <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/38144>
18. Gamarra Causto I, Arevalo Marcos RA. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de una clínica peruana. Investigación e Innovación. 2023;3(3):7-18.
Disponibile en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/ba09ca35-3070-44a8-983e-e50dc9121ce9>
19. Ramírez Laban EM, García Godos Castillo GM, Silva Sandoval CI, Delgado Medina LM. Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. RECIAMUC. 2022; 6(1):2-14.
Disponibile en: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/767>
20. Delgado Espinoza SK, Calvanapón Alva FA, Cárdenas Rodríguez K. Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Eugenio Espejo,

- Facultad de Ciencias de la Salud. 2020;14(2):11-18. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>
21. Vidal Lacosta V. El estrés laboral: análisis y prevención Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza; 2019. Disponible en: <https://puz.unizar.es/2066-friendly-url-autogeneration-failed.html>
 22. Brandon T. El estrés y los estados de ánimo Florida: Moffit Cancer Center; 2016.
 23. Del Hoyo Delgado MA. Estrés Laboral Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T.; 2004. Disponible en: https://mezquita.uco.es/discovery/fulldisplay?docid=alma991003435829704992&context=L&vid=34CBUA_UCO:VU1&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=Everything&query=sub,contains,Trabajo%20--%20Aspecto%20psicolo%CC%81gico,AND&mode=advanced&offset=0
 24. García Herrera J, Noguera Morillas V. Guía de Autoayuda para la Depresión y los Trastornos de Ansiedad Andalucía: Servicio Andaluz de Salud; 2013. Disponible en: https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/sites/default/files/sincfiles/wsas-media-mediafile_sasdocumento/2019/10_guia_ansiedad.pdf
 25. Adegboye OA, Alele FO, Castellanos ME, Pak A, Emeto TI. Editorial: Estresores ambientales, riesgos múltiples y su impacto en la salud. Front Public Health. 2023;11(1):1231955. Available from: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10368457/>
 26. Optar P, Titulo E, De P, Nathaly M, Quispe M, Giannina A, et al. UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Factores organizacionales y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha AUTORAS [Internet]. [cited 2025 Mar 30]. Available from:

<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/924/1/TESIS%20MERCEDES%20Y%20GIANINA%20OK%20REPOSITORIO.pdf>

27. Rivera-Rivera L, Rivera-Hernández P, Pérez-Amezcu B, Leyva-López A, Castro F de. Factores individuales y familiares asociados con sintomatología depresiva en adolescentes de escuelas públicas de México. *Salud Pública de México* [Internet]. 2015;57(3):219–26. Available from: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342015000300010
28. Li L, Wang X, Zhou J, Liu M, Wang S, Zhou Y, et al. Factors associated with chronotype, job burnout, and perceived stress among nurses in Chinese tertiary hospitals: A multicenter cross-sectional study. *Chronobiology International* [Internet]. 2024;41(7):1058–67. Available from: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/mdl-38953516>
29. Juárez Hernández JO. Administración y evaluación del desempeño del personal Ciudad de México: Dos Consultores, S.A. de C.V.; 2018. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Othon-Juarez-Hernandez/publication/330275627_ADMINISTRACION_Y_EVALUACION_DEL_DESEMPEÑO_DEL_PERSONAL/links/5c36aacb92851c22a368c37d/ADMINISTRACION-Y-EVALUACION-DEL-DESEMPEÑO-DEL-PERSONAL.pdf
30. Carranza A. Motivación, efectividad y desempeño laboral en tu equipo España: Edrened; 2017. Disponible en: https://www.academia.edu/43389198/RED_eBook_Desempen_o_laboral
31. Barliza Núñez R, Kammerer David M, Barliza Núñez G. Estrés. Cómo enfrentarlo para el desempeño laboral. Primera ed. Bogotá D.C.: Editorial Gente Nueva; 2020. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3781287>

32. Pablo J, Suárez Hernández, Guisela. Motivación y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2021. Ucvedupe [Internet]. 2021 [cited 2025 Mar 30]; Available from:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58156>
33. Espinoza B, Inga G. Motivación y desempeño laboral en enfermera de la microred de salud chilca – 2020. Universidad Peruana de los Andes [Internet]. 2020 [cited 2025 Mar 30]; Available from:
<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2802/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
34. Laura, Chanca I. Motivación y desempeño laboral en enfermeras de la Microred de Salud Chilca – 2020. Uplaedupe [Internet]. 2020 [cited 2025 Mar 30]; Available from:
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2802>
35. Flores Sandi G. Responsabilidad profesional en enfermería: la perspectiva del uso de los registros en enfermería, desde el punto de vista forense. Medicina Legal de Costa Rica [Internet]. 2003;20(1):112–120. Available from:
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152003000100011
36. Rodríguez F, Diep R, Luis J, Arias R. www.medigraphic.org.mx Correspondencia: Teamwork as part of a health system. ActA Médica [Internet]. 2021;19(4):477–9. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/actmed/am-2021/am214a.pdf>
37. PATLÁN PÉREZ, JUANA, PATLÁN PÉREZ, JUANA. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Revista Salud Uninorte [Internet]. 2011;35(1):156–84. Available from:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156

38. Universitaria F, Lorenz Colombia Gómez Ortiz K, Richard V, Lazarus S. Revista Latinoamericana de Psicología. Revista Latinoamericana de Psicología [Internet]. 2005;37(1):207–209. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/805/80537112.pdf>
39. Bonfill Accensi E, Lleixa Fortuño M, Sáez Vay F, Romaguera Genís S. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. Index de Enfermería [Internet]. 2010;19(4):279–82. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010
40. Jesús F. SV, Ángel L. C. Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 2011;27(2):75–91. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622011000200001
41. Gray P, Anderson J. The Nursing Stress Scale: Development of an instrument. Journal of Behavioral Assessment. 1981;3(1):11-23. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/BF01321348>
42. Cuestionario de Desempeño Laboral de Rodríguez y Ramírez (2015), Adaptado por Granados y Lora, (2020). ACPPsychometric. Perú. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstreams/fcd3d06b-cb60-43f7-9125-b6af240530d5/download>
43. Machacuay J, Vera G. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de la merced, 2020. Universidad Nacional del Callao. Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en [Internet]. Available from: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/TESIS%20VERA%20BALBIN%2cMACHACUAY%20CASTILLON-2DAESPEC-FCS-2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicador	Metodología y técnicas e instrumentos
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		Variable 01		
¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital de Lima, 2025?	Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital de Lima	Hi: Existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.		Factores ambientales	Condiciones del entorno físico y social del trabajo	Metodología: Deductivo, básica, cuantitativo, no experimental, transversal Muestra: 80 profesionales de enfermería del servicio de emergencia
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	Estrés laboral	Factores organizacionales	Estructura y funcionamiento interno	
¿Cuál es la relación entre la dimensión factores ambientales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima?	Determinar la relación entre la dimensión factores ambientales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.	Hi: Existe una relación significativa entre la dimensión factores ambientales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.		Factores individuales	Características personales y su relación con el estrés	
¿Cuál es la relación entre la dimensión factores organizacionales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima?	Determinar la relación entre la dimensión factores organizacionales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.	Hi: Existe una relación significativa entre la dimensión factores organizacionales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.		Variable 02		Técnicas e instrumentos: Cuestionario con escala de Likert de 4 puntos Procesamiento: Microsoft Excel y SPSS v27
			Desempeño laboral	Motivación	Grado de compromiso y entusiasmo en el trabajo	
				Responsabilidad	Cumplimiento de tareas y deberes	
¿Cuál es la relación entre la dimensión factores individuales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima?	Determinar la relación entre la dimensión factores individuales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.	Hi: Existe una relación significativa entre la dimensión factores individuales del estrés con el desempeño del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima.		Liderazgo y trabajo en equipo	Capacidad de colaboración y toma de decisiones	
				Formación y desarrollo personal	Crecimiento profesional y aprendizaje	

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE LIMA, 2025”

Instrucciones: A continuación, se presentan 34 preguntas, solicitando su grandioso aporte, en donde usted responderá como considere la más apropiada en lo cual lea detenidamente cada pregunta y luego marque con un aspa (X) o encierre con un círculo (O) la respuesta que usted crea conveniente.

Datos generales:

1. Edad:
 - a. 18 – 38 años ()
 - b. 39 – 50 años ()
2. Sexo:
 - a. Masculino ()
 - b. Femenino ()
3. Procedencia:
 - a. Costa ()
 - b. Sierra ()
 - c. Selva ()
4. Estado civil:
 - a. Soltero ()
 - b. Casado ()
 - c. Viudo ()
 - d. Divorciado ()
 - e. Conviviente ()
5. Vivienda:
 - a. Propia ()
 - b. Alquilada ()
6. Tipo de seguro:
 - a. SIS ()
 - b. EsSalud ()
 - c. Privado ()

Pregunta	Nunca	Alguna Vez	Frecuentemente	Muy frecuente
1.-Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas	0	1	2	3
2.-Recibir críticas de un médico	0	1	2	3
3.-Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes	0	1	2	3
4.-Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora	0	1	2	3
5.-Problemas con un supervisor	0	1	2	3
6.-Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana	0	1	2	3
7.-No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio	0	1	2	3
8.-La muerte de un paciente	0	1	2	3
9.-Problemas con uno o varios médicos	0	1	2	3
10.-Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente	0	1	2	3
11.-No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio	0	1	2	3
12.-Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha	0	1	2	3
13.-El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo	0	1	2	3
14.-Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente	0	1	2	3
15.-Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente	0	1	2	3
16.-No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)	0	1	2	3
17.-Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente	0	1	2	3
18.-No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente	0	1	2	3

19.-Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible	0	1	2	3
20.-Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal	0	1	2	3
21.-Ver a un paciente sufrir	0	1	2	3
22.-Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios	0	1	2	3
23.-Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente	0	1	2	3
24.-Recibir críticas de un supervisor	0	1	2	3
25.-Personal y turno imprevisible	0	1	2	3
26.-El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente	0	1	2	3
27.-Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)	0	1	2	3
28.-No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente	0	1	2	3
29.-Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio	0	1	2	3
30.-No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería	0	1	2	3
31.-El médico no está presente en una urgencia médica	0	1	2	3
32.-No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento	0	1	2	3
33.-No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	0	1	2	3
34.-Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio	0	1	2	3

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE LIMA, 2025”

Instrucciones: A continuación, se presentan 28 preguntas, solicitando su grandioso aporte, en donde usted responderá como considere la más apropiada en lo cual lea detenidamente cada pregunta y luego marque con un aspa (X) o encierre con un círculo (O) la respuesta que usted crea conveniente.

Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
0	1	2	3

Nº	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	0	1	2	3
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras				
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.				
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.				
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.				
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas				
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.				
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.				
9	Puede trabajar de forma independiente.				
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.				
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.				
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones				
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.				
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten				
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.				
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.				
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.				
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.				

20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo				
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.				
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.				
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.				
24	Los jefes promueven las capacitaciones.				
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				
26	La institución promueve el desarrollo personal.				
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.				
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.				

Anexo 3: Validez del instrumento

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE LIMA, 2025”

N°	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE 1): Estrés laboral	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Factores ambientales							
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas	x		x		x		
2	Recibir críticas de un médico	x		x		x		
3	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes	x		x		x		
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora	x		x		x		
5	Problemas con un supervisor	x		x		x		
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana	x		x		x		
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio	x		x		x		
8	La muerte de un paciente	x		x		x		
9	Problemas con uno o varios médicos	x		x		x		
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente	x		x		x		
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio	x		x		x		

12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha	x		x		x		
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo	x		x		x		
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente	x		x		x		
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente	x		x		x		
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)	x		x		x		
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente	x		x		x		
18	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Factores organizacionales	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible	x		x		x		
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal	x		x		x		
21	Ver a un paciente sufrir	x		x		x		
22	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios	x		x		x		

	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente	x		x		x		
	Recibir críticas de un supervisor	x		x		x		
25	Personal y turno imprevisible	x		x		x		
26	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente	x		x		x		
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)	x		x		x		
28	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Factores individuales	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio	x		x		x		
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería	x		x		x		
31	El médico no está presente en una urgencia médica	x		x		x		
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento	x		x		x		
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	x		x		x		
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio	x		x		x		
	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE 2): Desempeño laboral	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Motivación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	x		x		x		
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.	x		x		x		
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.	x		x		x		
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.	x		x		x		
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas	x		x		x		
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.	x		x		x		

7	Se promueve los altos niveles de desempeño.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.	x		x		x		
9	Puede trabajar de forma independiente.	x		x		x		
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.	x		x		x		
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.	x		x		x		
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones	x		x		x		
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.	x		x		x		
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten	x		x		x		
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Liderazgo y trabajo en equipo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.	x		x		x		
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.	x		x		x		
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.	x		x		x		

19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.	x		x		x	
20	Escucha y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo	x		x		x	
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.	x		x		x	
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	x		x		x	
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3: Formación y desarrollo personal	SI	NO	SI	NO	SI	NO
24	Los jefes promueven las capacitaciones.	x		x		x	
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.	x		x		x	
26	La institución promueve el desarrollo personal.	x		x		x	
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.	x		x		x	
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.	x		x		x	

1 **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado. X

2 **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Dr.: Magdalena Petronila Rojas Ahumada

DNI: 06152053

Especialidad del validador: Centro quirúrgico

20 de noviembre del 2025



FIRMA DEL VALIDADOR

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE LIMA, 2025”

6

N°	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE 1): Estrés laboral	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Factores ambientales							
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas	x		x		x		
2	Recibir críticas de un médico	x		x		x		
3	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes	x		x		x		
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora	x		x		x		
5	Problemas con un supervisor	x		x		x		
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana	x		x		x		
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio	x		x		x		
8	La muerte de un paciente	x		x		x		
9	Problemas con uno o varios médicos	x		x		x		
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente	x		x		x		
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio	x		x		x		

12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha	x		x		x		
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo	x		x		x		
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente	x		x		x		
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente	x		x		x		
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)	x		x		x		
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente	x		x		x		
18	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Factores organizacionales							
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible	x		x		x		
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal	x		x		x		
21	Ver a un paciente sufrir	x		x		x		
22	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios	x		x		x		

	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente	x		x		x		
	Recibir críticas de un supervisor	x		x		x		
25	Personal y turno imprevisible	x		x		x		
26	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente	x		x		x		
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)	x		x		x		
28	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Factores individuales	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio	x		x		x		
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería	x		x		x		
31	El médico no está presente en una urgencia médica	x		x		x		
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento	x		x		x		
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	x		x		x		
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio	x		x		x		
	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE 2): Desempeño laboral	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Motivación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	x		x		x		
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.	x		x		x		
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.	x		x		x		
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.	x		x		x		
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas	x		x		x		
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.	x		x		x		

7	Se promueve los altos niveles de desempeño.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.	x		x		x		
9	Puede trabajar de forma independiente.	x		x		x		
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.	x		x		x		
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.	x		x		x		
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones	x		x		x		
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.	x		x		x		
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten	x		x		x		
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Liderazgo y trabajo en equipo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.	x		x		x		
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.	x		x		x		
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.	x		x		x		

19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.	x		x		x		
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo	x		x		x		
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.	x		x		x		
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	x		x		x		
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Formación y desarrollo personal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
24	Los jefes promueven las capacitaciones.	x		x		x		
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.	x		x		x		
26	La institución promueve el desarrollo personal.	x		x		x		
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.	x		x		x		
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.	x		x		x		

- 1 **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado. X
2 **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
3 **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Valentin Santos Efigenia Celeste

DNI: 10029115

Especialidad del validador: Pediatría

21 de noviembre del 2025



FIRMA DEL VALIDADOR

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE LIMA, 2025”

6

N°	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE 1): Estrés laboral	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Factores ambientales							
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas	x		x		x		
2	Recibir críticas de un médico	x		x		x		
3	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes	x		x		x		
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora	x		x		x		
5	Problemas con un supervisor	x		x		x		
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana	x		x		x		
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio	x		x		x		
8	La muerte de un paciente	x		x		x		
9	Problemas con uno o varios médicos	x		x		x		
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente	x		x		x		
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio	x		x		x		

12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha	x		x		x		
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo	x		x		x		
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente	x		x		x		
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente	x		x		x		
16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej.: pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)	x		x		x		
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente	x		x		x		
18	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Factores organizacionales							
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible	x		x		x		
20	Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal	x		x		x		
21	Ver a un paciente sufrir	x		x		x		
22	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios	x		x		x		

	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente	x		x		x		
	Recibir críticas de un supervisor	x		x		x		
25	Personal y turno imprevisible	x		x		x		
26	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente	x		x		x		
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)	x		x		x		
28	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Factores individuales	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio	x		x		x		
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería	x		x		x		
31	El médico no está presente en una urgencia médica	x		x		x		
32	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento	x		x		x		
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	x		x		x		
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio	x		x		x		
	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE 2): Desempeño laboral	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Motivación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	x		x		x		
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.	x		x		x		
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.	x		x		x		
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.	x		x		x		
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas	x		x		x		
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.	x		x		x		

7	Se promueve los altos niveles de desempeño.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.	x		x		x		
9	Puede trabajar de forma independiente.	x		x		x		
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.	x		x		x		
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.	x		x		x		
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones	x		x		x		
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.	x		x		x		
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten	x		x		x		
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Liderazgo y trabajo en equipo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.	x		x		x		
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.	x		x		x		
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.	x		x		x		

19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.	x		x		x		
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo	x		x		x		
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.	x		x		x		
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	x		x		x		
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Formación y desarrollo personal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
24	Los jefes promueven las capacitaciones.	x		x		x		
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.	x		x		x		
26	La institución promueve el desarrollo personal.	x		x		x		
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.	x		x		x		
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.	x		x		x		

- 1 **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado. X
2 **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
3 **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Juez validador. Mg.: MARIELANORA MARQUEZ CERDA.

DNI: 06773528

Especialidad del validador: CIENCIAS DE ENFERMERIA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA

21 DE NOVIEMBRE DEL 2025


Lic. Mariela Márquez C.
ESP. CENTRO QUIRÚRGICO
C.E.P. 24132 • R.E. 3276
HOSPITAL III SUAREZ ANGAMOS

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Variable 1: ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.963	34

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.987	28

Anexo 5: Aprobación del comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 23 de mayo de 2025

Investigador(a)
Maribel Sandoval Pintado
Exp. N°: 0796-2025

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: "Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital de Lima, 2025" con **fecha 25/04/2025**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Maribel Sandoval Pintado

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.
4. La constancia de aprobación por el **CIEIC** no garantiza la aceptación por parte de las instituciones donde pretende ejecutar el trabajo de investigación.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidenta
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

Título de proyecto de investigación : **Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital de lima, 2025**

Investigadores : **Maribel Sandoval Pintado**

Institución(es) : **Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)**

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “*Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital de lima,2025*”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es analizar la relación entre el estrés y desempeño laboral del personal de enfermería. Su ejecución ayudará/permitirá identificar como el estrés influye en la calidad del trabajo, la toma de decisiones, la eficiencia y el bienestar general del personal.

Nº esperado de participantes: 80 personal de enfermería en el servicio de emergencia.

Criterios de Inclusión:

- Licenciados y técnicos en enfermería que desempeñen funciones asistenciales en el servicio de emergencia.
- Antigüedad mínima de seis meses continuos en dicho servicio.
- Edad entre 18 y 50 años del personal de enfermería.
- Consentimiento informado y voluntario para participar en el estudio.

Criterios de Exclusión:

- Personal en licencia médica o periodo de descanso durante la recolección de datos.
- Enfermeros con funciones exclusivamente administrativas o de gestión.
- Participantes que no otorguen su consentimiento.
- Edad superior a los 50 años.

(No deben 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 realizará los siguientes procesos:

- Procederá a leer las indicaciones
- Elegirá el enunciado que usted crea adecuado
- Marcará con un aspa

La *entrevista/encuesta* puede demorar unos 45 minutos.

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, debido a que no se le pedirá que realice actividades que puedan poner en riesgo su salud o bienestar. Sin embargo, puedes se pueden presentar algunos riesgos como el impacto en su tiempo y rutina diaria.

Beneficios: Usted se beneficiará del presente proyecto mediante la contribución al avance del conocimiento, ya que, al participar en este estudio, estará ayudando a generar datos valiosos que pueden contribuir al desarrollo de nuevas investigaciones beneficiando a la sociedad en general.

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: Nosotros guardaremos 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 Maribel Sandoval Pintado al celular: 918909714 o correo electrónico: maribelsp560@gmail.com

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio,
Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener,
Email: comité.etica@uwiener.edu.pe

II. 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) _____

_____ (Firma) _____

Nombre **participante:**

DNI:

Fecha: (dd/mm/aaaa)

Nombre **investigador:**

DNI:

Fecha: (dd/mm/aaaa)

***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.*

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.



PERÚ
Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud
EsSalud



Firmado digitalmente por
BARRIOS FLORES Guillermo Jesús
Martín FAU 20131257750 harrf
Motivo: Soy el autor del documento.
Fecha: 12.09.2025 14:28:01-0500

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CARTA N° 003083-GRPA-RPA-ESSALUD-2025

La Victoria, 12 de Septiembre del 2025

Investigador Principal:

MARIBEL SANDOVAL PINTADO

Coinvestigador Responsable:

Lic. RUTH SALVADOR ABURTO

Servicio de Enfermería N° 21 Cuidado Emergencia

Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen

Presente. -

Asunto: Autorización de proyecto de investigación observacional.

Expediente: 0175520250003677.

De mi consideración:

Mediante la presente, me dirijo a usted en atención al documento del asunto, mediante el cual solicita autorización para desarrollar el proyecto de investigación titulado "**Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia en un Hospital de Lima - 2025**".

Se informa que dicho estudio se llevará a cabo en el Departamento de Enfermería, Servicio Emergencia Área de Tópico de Medicina y Cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, habiéndose otorgado el visto bueno para su ejecución.

Al respecto, y habiendo sido el mencionado proyecto de investigación evaluado y aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, el cual vela por el cumplimiento de las directrices metodológicas y éticas correspondientes, incluidas las Buenas Prácticas Clínicas, los principios de protección de los sujetos de investigación contenidos en la Declaración de Helsinki, así como lo establecido en la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019, "Directiva que regula el desarrollo de la investigación en salud", y habiéndose presentado la documentación requerida, incluido el documento de aprobación del comité correspondiente y el proyecto de investigación observacional, esta Gerencia **autoriza** la realización del protocolo de investigación observacional antes mencionado.

Sin otro particular, quedo de usted.

Muy atentamente,

Firmado digitalmente por

GUILLERMO JESUS MARTIN BARRIOS FLORES
GERENCIA DE LA RED PRESTACIONAL ALMENARA
ESSALUD



Firmado digitalmente por
GUILLERMO JESUS MARTIN BARRIOS FLORES
Miguel FAU 20131257750 harrf
Motivo: Soy el autor del documento.
Fecha: 12.09.2025 12:27:51-0500

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Seguro Social de Salud, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgdredes.essalud.gob.pe/validadorDocumental> e ingresando siguiente clave: F4A1DHC.

www.gob.pe/essalud

Jr. Domingo Cueto N.° 120
Jesús María
Lima 11 - Perú
Tel.: 265 - 6000 / 265 - 7000



CARTA N° 226 CIEI-OIVD-GRPA-ESSALUD-2025

Lima, 29 de agosto del 2025

Investigador Principal:
MARIBEL SANDOVAL PINTADO

Coinvestigador Responsable:
Lic. RUTH SALVADOR ABURTO
Servicio de Enfermería N° 21 Cuidado Emergencia
Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen
Presente. –

Asunto: Aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarlo y, a la vez, informarle que el Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen (CIEI-HNGAI) ha evaluado el proyecto del estudio observacional titulado:

N° 54-2025 Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia en un Hospital de Lima - 2025.

El CIEI-HNGAI acordó **APROBAR** dicho estudio, el cual se llevará a cabo en el Departamento de Enfermería, Servicio Emergencia Área de Tópico de Medicina y Cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, tal como se indica en el Anexo 6, en el que se ha otorgado el visto bueno para su realización.

Asimismo, se recuerda al equipo de investigación la obligación de:

- Cumplir con lo establecido en la Declaración de Helsinki y en las Directivas de **Investigación de EsSalud**, garantizando en todo momento un **tratamiento ético** y responsable de los datos y de las personas involucradas en el estudio.
- Ejecutar la investigación conforme a lo estipulado en el protocolo remitido y aprobado por este Comité.
- Remitir las publicaciones y resultados derivados de la investigación a este Comité.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,



HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN
COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN
RUTH SALVADOR ABURTO
PRESIDENTE
ESSALUD

DMC/ecf
NIT: 0175520250003677

Anexo 8: Reporte de similitud de turnitin




13% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

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

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 11%  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
buscar inconsistencias
advertimos algo e
Una marca de alerta
recomendamos q

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::14912533688610

Fecha de entrega

27 nov 2025, 11:03 p.m. GMT-5

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	3%
2	Trabajos entregados	
	uwiener on 2023-05-08	1%
3	Internet	
	repositorio.continental.edu.pe	<1%
4	Trabajos entregados	
	uwiener on 2023-10-26	<1%
5	Trabajos entregados	
	Universidad Wiener on 2023-03-18	<1%
6	Internet	
	dspace.unitru.edu.pe	<1%
7	Trabajos	




13% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

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

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 11%  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

- 10% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 11% 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	3%
2	Trabajos entregados	uwiener on 2023-05-08	1%
3	Internet	repositorio.continental.edu.pe	<1%
4	Trabajos entregados	uwiener on 2023-10-26	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-03-18	<1%
6	Internet	dspace.unitru.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-18	<1%
8	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
9	Trabajos entregados	uwiener on 2023-10-12	<1%
10	Trabajos entregados	uwiener on 2023-11-16	<1%
11	Internet	repositorio.uss.edu.pe	<1%