



Universidad
Norbert Wiener

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

Trabajo Académico

Estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros del servicio de
emergencia, del hospital de Puente Piedra, 2025

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

Presentado por:


Autora: Rojas Albornoz, Belit

Asesora: Mg. Pretell Aguilar, Rosa María

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225>

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	FECHA: 08/11/2022

Yo, ROJAS ALBORNOZ BELIT egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “**Estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia, del hospital de Puente Piedra, 2025**” Asesorado por el docente: Mg. Pretell Aguilar, Rosa María ,DNI: 18150131 ORCID 0000-000192864225 tiene un índice de similitud de (14) (CATORCE) % con código OID: 14912:519992745, 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
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Pretell Aguilar, Rosa María
 DNI: 18150131

Lima, 30 de octubre del 2025

DEDICATORIA:

A Dios por darme la vida, salud y la oportunidad de cumplir mis metas, a mis padres por todo su apoyo incondicional y sus consejos y por haberme formado como la persona que soy ahora, muchos logros que podido alcanzar se los debo a ustedes y esto es uno de ellos, en especial a mi amado esposo y mis dos preciosos hijos

AGRADECIMIENTOS:

A mi familia: Mi esposo Celiss y mis hijos Albert y Valentina que son el motor de mi vida que cada día lucho por ellos para poder ser un ejemplo para ellos y demostrarles que soy un buen profesional de salud.

JURADO

Presidente : Dr. José Gregorio Molina Torres
Secretario : Mg. María Rosario Mocarro Aguilar
Vocal : Dr. Rodolfo Amado Arévalo Marcos

ÍNDICE

DEDICATORIA:	iii
AGRADECIMIENTOS:	iv
Palabras claves: factores psicosociales, autoestima, adolescentes.....	viii
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	¡Error! Marcador no definido.
1.2.1. Problema general	¡Error! Marcador no definido.
1.3. Objetivos de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Teórica	4
2. MARCO TEÓRICO.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1. Antecedentes	¡Error! Marcador no definido.
2.2. Base Teórica	¡Error! Marcador no definido.
3. METODOLOGÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
3.1. Método de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
3.2. Enfoque de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Tipo de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
3.4. Diseño de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
3.5. Población, muestra y muestreo	¡Error! Marcador no definido.
3.6. Variables y operacionalización	¡Error! Marcador no definido.
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	¡Error! Marcador no definido.
Referencias.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexos	¡Error! Marcador no definido.
Anexo N° 2: Instrumentos de medición.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo N° 3: Consentimiento Informado	¡Error! Marcador no definido.

Resumen.

Objetivo: Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital de Lima en el año 2025. Metodología: estudio de enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo, de tipo aplicada, diseño no experimental, correlacional transversal, con una muestra censal de 56 enfermeros del servicio de emergencia del hospital de puente piedra que satisfagan los criterios de selección, la técnica será la encuesta anónima autodirigida, se usará la Escala de Estrés laboral de Nursing Stress Scale (NSS) , Cuestionario de Desempeño laboral en Enfermería, ambos validados por juicio de expertos y con confiabilidad alta, los datos serán procesados en el SPSS – V 28, y se presentaran en tablas de doble entrada, además se usará la estadística descriptiva e inferencial (Chi cuadrado) para el análisis y comprensión de los datos, los resultados que se espera es confirmar la hipótesis en base a la información empírica.

Palabras claves: estrés laboral, desempeño profesional, enfermeros, emergencia

Abstract

Objective: To determine the relationship between work stress and the professional performance of nurses in the emergency service of a Lima hospital in 2025. Methodology: A quantitative study, using a hypothetical-deductive method, of an applied nature, with a non-experimental, cross-sectional correlational design, with a census sample of 56 nurses from the emergency service of Puente Piedra Hospital who meet the selection criteria. The technique used will be an anonymous self-directed survey. The Nursing Stress Scale (NSS) and the Nursing Job Performance Questionnaire will be used, both validated by expert judgment and with high reliability. Data will be processed in SPSS – V 28 and presented in double-entry tables. Descriptive and inferential statistics will also be used for data analysis and comprehension. The expected results will confirm the hypothesis based on empirical information.

Keywords: work stress, professional performance, nurses, emergency

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera al estrés laboral como la reacción que puede tener un trabajador cuando se enfrenta a demandas y presiones que retan los conocimientos y habilidades y que suponen un desafío para su capacidad de afrontamiento (1), el estrés laboral es un fenómeno cada vez más común, alrededor de 44% de trabajadores reportan estrés, además se estima que se pierde 12 000 millones de días de trabajo al año, y genera un impacto económico de pérdida productiva de billón de dólares anuales (2).

En América Latina, el estrés laboral constituye es un problema complejo afecta significativamente el desempeño profesional, disminuyéndolo hasta en un 70%, especialmente en profesiones de alta demanda como la enfermería, investigaciones previas indican que los países con mayores índices de estrés laboral son Venezuela (63%), Ecuador (54%) y Panamá (49%), los enfermeros en emergencia enfrentan exigencias, caracterizados por un ritmo de trabajo complejo y una exposición a situaciones críticas, se estima que entre el 40% y el 60% de estos profesionales experimentan niveles moderados a elevados de estrés, siendo las unidades de emergencia especialmente vulnerables debido a la sobrecarga laboral, la escasez de personal, la necesidad permanente de tomar decisiones cruciales y la continua exposición a escenarios de riesgo vital (3).

La exposición prolongada al estrés puede influir negativamente en el desempeño profesional de los enfermeros, las tasas varían entre el 48% y el 66% según el contexto y el tipo de hospital (3). un estudio publicado en *Frontiers in Public Health* reveló que más del 65% de los profesionales de enfermería en hospitales públicos manifiestan síntomas de estrés crónico, (4,5). El estrés crónico se ha asociado con problemas como el síndrome de burnout, el cual está caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en la realización personal (6), en el caso de los enfermeros, estos efectos pueden ser

particularmente graves, debido a la naturaleza emocional y de alta responsabilidad de su trabajo y afectar su desempeño laboral (7).

Perú se ubica en el sexto país con mayores niveles de estrés diario, con un 48 % de trabajadores (8); el 82 % de los trabajadores peruanos manifiestan experimentar burnout, en 9 de cada 10 empleadores, entre los síntomas más comunes: 72 % percibe estrés; 65 % siente desmotivación; 38 % mayor presión; 37 % agotamiento; 35 % dificultad para tener tiempo personal (9), sin embargo, existen pocos estudios específicos que exploren la relación directa entre el estrés laboral y el desempeño profesional en enfermeros que trabajan en áreas críticas como los servicios de emergencia, especialmente en el contexto de hospitales públicos, donde la sobrecarga laboral suele ser mayor (10).

Dado este contexto local, resulta fundamental investigar cómo el estrés laboral afecta el desempeño de los enfermeros del servicio de emergencia, especialmente en entornos donde las condiciones laborales son exigentes y desafiantes, diversos estudios han demostrado que el estrés crónico en el personal de enfermería no solo deteriora su salud física y mental, sino que también compromete la calidad del cuidado brindado a los pacientes, Guo et al. encontraron una relación directa entre altos niveles de estrés y un bajo desempeño profesional, afectando negativamente la relación terapéutica, la toma de decisiones clínicas y la seguridad del paciente (11).

El presente estudio sobre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital de Puente Piedra tiene como finalidad evidenciar científicamente una problemática crítica que afecta la calidad de la atención en este entorno asistencial. En dicho hospital, los enfermeros enfrentan condiciones laborales particularmente adversas, marcadas por la alta demanda asistencial, escasez de recursos, turnos prolongados y exposición constante a situaciones de urgencia y riesgo vital, lo que genera un entorno altamente estresante.

Estas condiciones no solo deterioran su salud física y emocional, sino que también comprometen su rendimiento profesional y su capacidad para brindar cuidados

oportunos, seguros y humanizados. Comprender esta realidad permitirá no solo describir la magnitud del problema, sino también sustentar la necesidad de diseñar estrategias e intervenciones efectivas orientadas a mejorar el entorno laboral, fortalecer el desempeño del personal y asegurar una atención de calidad a la población usuaria.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia del hospital de Puente Piedra - 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona el estrés laboral en su dimensión física, y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia?
- ¿Cómo se relaciona el estrés laboral en su dimensión psicológico, y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia?
- ¿Cómo se relaciona el estrés laboral en su dimensión social, y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los enfermeros.

2.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre el estrés laboral en su dimensión física y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia.
- Identificar la relación entre el estrés laboral en su dimensión psicológica y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia.
- Identificar la relación entre el estrés laboral en su dimensión social y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Dentro de la presente investigación se fundamenta que la necesidad de analizar cómo el estrés laboral influiría en el desempeño profesional, en el cual se considera la aplicación de modelo de la teorista de Callista Roy que permitirá identificar los factores estresores del entorno hospitalario. Este análisis no solo contribuirá a una mejor comprensión de la relación entre el estrés y el desempeño, sino que también facilitará el diseño de intervenciones efectivas basadas en un marco conceptual sólido, orientadas a mejorar el bienestar del personal de enfermería, así como la seguridad y satisfacción de los pacientes atendidos.

Dentro de la presente investigación se fundamenta que la necesidad de analizar cómo el estrés laboral influiría en el desempeño profesional, en el cual se considera la aplicación de modelo teórico de Callista Roy que permitirá identificar los factores estresores del entorno hospitalario.

Así mismo el presente estudio se fundamenta en dos teorías ampliamente reconocidas en el ámbito de la salud mental la teoría del agotamiento emocional propuesta por Maslach y Jackson, y el modelo demanda-control de Karasek, ambas relevantes para comprender el impacto del estrés laboral sobre el desempeño profesional del personal de enfermería en servicios críticos como emergencia.

1.4.2. Metodológica

Para estudiar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de enfermeros en emergencias, se propone un diseño metodológico cuantitativo y correlacional. Este enfoque permitirá analizar la asociación entre el estrés (variable independiente) y el desempeño (variable dependiente) de forma objetiva, sin intervenir en el entorno de trabajo, lo que garantiza resultados representativos de la realidad laboral de los enfermeros. la recolección de datos se realizará mediante escalas validadas como el Cuestionario de Estrés Percibido y la Nursing Stress Scale, además de instrumentos para evaluar el desempeño en enfermería. Este diseño facilita obtener datos fiables y precisos, útiles para

desarrollar intervenciones que reduzcan el estrés y mejoren el desempeño en contextos de alta presión.

1.4.3. Práctica

Los resultados de esta investigación servirán de base para la toma de decisiones oportunas y de calidad para mejorar las condiciones de trabajo mediante programas de promoción del entorno de trabajo de calidad.

1.5. Delimitaciones del estudio

1.4.1 Delimitación temporal: agosto y octubre del 2025.

1.4.2. Delimitación espacial: se ejecutará en el hospital de Puente Piedra, específicamente el área de emergencia, el referido hospital se encuentra en el distrito de Puente piedra.

1.5.3 Población o unidad de análisis: enfermeros del servicio de emergencia.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Sánchez (12) en Colombia el año 2020, desarrolló un estudio con el objetivo de “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional en enfermeros de urgencias en un hospital de tercer nivel”, estudio cuantitativo, de diseño correlacional, basado en encuestas estandarizadas aplicadas a enfermeros del área de urgencias en una muestra de 120 enfermeros seleccionados por muestreo aleatorio, los **resultados** indican que se encontró una correlación negativa significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional, donde el aumento de estrés se asoció con un menor desempeño y una mayor propensión a errores en la atención al paciente, los resultados obtenidos permiten concluir que el estrés laboral influye de manera negativa y significativa en el desempeño profesional del personal de enfermería, especialmente en contextos de alta demanda como el servicio de emergencia.

Lee y Kim (13) en el 2021 en Corea del Sur desarrolló un estudio con el objetivo de “evaluar el impacto del estrés laboral en la calidad del desempeño profesional de los enfermeros en el servicio de emergencia”, siendo un estudio transversal cuantitativo, con aplicación de escalas validadas para medir estrés y desempeño profesional, en una muestra de 150 enfermeros. Los **resultados** indicaron que el estrés causado por las demandas laborales y el ritmo de trabajo disminuye la calidad del desempeño profesional, evidenciando errores en la toma de decisiones y una disminución de la empatía hacia los pacientes. El estudio **concluye** que las instituciones implementen políticas de salud ocupacional para mitigar estos efectos.

Silva y Fernández (14) en los años 2022, efectuaron una investigación en Brasil, con el objetivo de “explorar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el desempeño laboral en enfermeros de emergencia en hospitales públicos”. Estudio correlacional, basado en un cuestionario aplicado a 85 enfermeros de emergencia para medir niveles de estrés y satisfacción laboral. Los **resultados** mostraron que los enfermeros con niveles altos de estrés manifestaron una menor satisfacción y un

desempeño profesional disminuido, con impacto directo en la atención al paciente. el estudio **concluye** con la necesidad de creación de programas de apoyo y el fortalecimiento de la salud mental en los profesionales de la salud para mejorar su desempeño.

Antecedentes Nacionales

Gómez (15) en el 2025 en Trujillo, desarrolló un estudio con el objetivo de “Analizar los factores asociados al estrés laboral y su impacto en el desempeño de los enfermeros en el área de emergencias de un hospital de Trujillo”. Estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional. Los datos se recopilaron mediante encuestas y el uso de escalas de estrés laboral y desempeño, con una muestra de 70 enfermeros; **resultados** encontraron que el estrés laboral alto estaba asociado a una menor satisfacción laboral y un desempeño deficiente en algunas funciones críticas. Los principales factores de estrés identificados fueron la sobrecarga laboral y la exposición a eventos traumáticos, **concluye** que el estrés afecta negativamente la atención al paciente.

Soto (16) el 2021 en Arequipa, desarrolló una investigación con el objetivo de “determinar los niveles de estrés laboral y su relación con el rendimiento profesional en enfermeros del servicio de emergencia de un hospital en Arequipa”, estudio con enfoque cuantitativo con diseño correlacional, utilizando cuestionarios validados para medir el estrés y el desempeño laboral, con una muestra de 60 enfermeros, los **resultados** mostraron que el estrés laboral elevado afecta la capacidad de respuesta y la calidad del desempeño profesional, **concluyó** que los enfermeros con niveles altos de estrés presentaron una menor satisfacción en el trabajo y una mayor propensión a errores en procedimientos críticos.

Ramírez y Chávez (17) en el 2022 en Cusco desarrolló una investigación con el objetivo de “explorar los factores de riesgo de estrés laboral y su impacto en el rendimiento de los enfermeros en emergencias en un hospital de Cusco”. Estudio descriptivo y correlacional, se emplearon cuestionarios de estrés y de desempeño profesional, con una muestra de 75 enfermeros. Como **resultado** el estudio identificó factores de riesgo específicos de estrés, como el horario extendido y la alta demanda emocional, se relacionaron con un bajo desempeño profesional, especialmente en el cumplimiento de funciones críticas y en la toma de decisiones bajo presión, **concluye** que los factores de riesgo de estrés laboral tienen un impacto negativo en el rendimiento de los enfermeros.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés laboral

El estrés laboral es un estado de tensión física y emocional que ocurre cuando las demandas del trabajo exceden la capacidad del individuo para afrontarlas eficazmente. En el ámbito laboral, el estrés se origina cuando las personas perciben una discordancia entre los requisitos de su puesto de trabajo y sus habilidades o recursos para cumplir con estos requisitos. Este desequilibrio provoca una respuesta fisiológica y psicológica que puede afectar la salud y el rendimiento del trabajador, generando consecuencias adversas tanto para el individuo como para la organización (18).

Entre las teorías más destacadas sobre el estrés laboral se encuentra el modelo de demanda-control de Karasek, el cual plantea que el estrés se produce cuando los empleados enfrentan altas demandas laborales y perciben poco control sobre su trabajo. Según esta teoría, los puestos con altas demandas y bajo control tienen una alta probabilidad de provocar estrés en el trabajador, lo cual puede afectar su salud y desempeño (19). Este modelo es particularmente aplicable en entornos de alta presión, como el servicio de emergencia en el sector salud, donde los enfermeros enfrentan demandas constantes y limitaciones de control debido a la naturaleza de su trabajo.

Otra perspectiva relevante es la teoría del **agotamiento emocional** de Maslach y Jackson, quienes describen el burnout como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, según esta teoría, el agotamiento emocional es una respuesta común en trabajadores que están en contacto frecuente con situaciones estresantes y de alta demanda, como es el caso de los enfermeros en emergencias (20). la exposición prolongada al estrés laboral puede llevar al agotamiento, disminuyendo la motivación y la efectividad en el trabajo, lo que impacta en la calidad de la atención brindada a los pacientes (21).

EL modelo de **demandas y recursos laborales** de Demerouti et al. también aporta una visión comprensiva del estrés laboral. Según este modelo, el estrés surge cuando las demandas laborales (como la carga de trabajo y la presión del tiempo) superan los recursos laborales disponibles (como el apoyo social y la autonomía en el trabajo). Este desequilibrio afecta la salud mental del trabajador y reduce su productividad, un fenómeno frecuente en entornos hospitalarios donde el ritmo de trabajo y la presión de los resultados son constantes (22).

EL estrés laboral en el ámbito de la salud no solo afecta el bienestar del trabajador, sino que también tiene consecuencias directas en la seguridad y calidad del servicio. Por ejemplo, un estudio en enfermeros encontró que los niveles elevados de estrés estaban asociados a un aumento en los errores en la atención al paciente y a una menor satisfacción laboral (23). Además, investigaciones realizadas en América latina sugieren que el estrés laboral es un problema frecuente en el personal de salud, y que sus causas incluyen la sobrecarga de trabajo, la falta de personal y los conflictos en las relaciones interpersonales (24).

Dimensiones del estrés laboral

Dimensión Física

la dimensión física del estrés laboral se refiere a las respuestas fisiológicas del cuerpo ante situaciones estresantes en el entorno laboral. Estas respuestas incluyen la liberación de hormonas como el cortisol y la adrenalina, que preparan al cuerpo para enfrentar situaciones de "lucha o huida. Estas respuestas pueden ser útiles en momentos de crisis, pero la exposición crónica al estrés puede causar efectos negativos, como hipertensión, trastornos del sueño, fatiga crónica, y problemas cardiovasculares (25).

EL estrés prolongado afecta negativamente el sistema inmunológico, aumentando la vulnerabilidad a infecciones y otras enfermedades. En el contexto laboral, factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de descanso adecuado y la exposición a condiciones laborales difíciles (como la falta de recursos o infraestructura) son frecuentes desencadenantes de estrés físico en los trabajadores, particularmente en áreas de alta presión como los servicios de emergencia (26).

Dimensión Psicológica

la dimensión psicológica del estrés laboral se refiere a los efectos emocionales y cognitivos que resultan del estrés. EL estrés laboral puede desencadenar sentimientos de ansiedad, depresión, frustración y agotamiento emocional. Según Maslach y Jackson, el agotamiento emocional, una de las principales manifestaciones del estrés psicológico, se produce cuando el trabajador experimenta una sobrecarga emocional y siente que no puede enfrentar las demandas de su trabajo, lo que genera una disminución en la calidad de su desempeño profesional y en su satisfacción laboral (27).

EL estrés psicológico también se asocia con trastornos de ansiedad, sentimientos de inseguridad laboral y falta de autoestima, lo que puede afectar la capacidad de los trabajadores para tomar decisiones adecuadas y desempeñar sus tareas de manera

eficiente. En áreas como el servicio de emergencia, donde las demandas emocionales son intensas, el estrés psicológico puede llevar al síndrome de "burnout", que se caracteriza por una despersonalización, una disminución de la motivación y una actitud negativa hacia los pacientes y el trabajo en general (28)

Dimensión Social

la dimensión social del estrés laboral se refiere a la influencia de las relaciones interpersonales y el entorno social dentro del lugar de trabajo. EL estrés social puede ser provocado por la falta de apoyo social, conflictos interpersonales, malas relaciones con los compañeros de trabajo, y una mala comunicación entre los miembros del equipo de trabajo. las relaciones interpersonales tensas en el entorno laboral, como las disputas con supervisores o compañeros de trabajo, pueden aumentar los niveles de estrés y contribuir al desgaste emocional de los trabajadores (29).

EL aislamiento social también puede ser un factor significativo en el estrés laboral, ya que la falta de apoyo emocional y profesional puede aumentar la sensación de ansiedad y desesperanza, especialmente en trabajos donde el contacto directo con otras personas es esencial, como en el área de salud. Además, la falta de reconocimiento y apoyo por parte de los superiores puede generar sentimientos de frustración y desmotivación, lo que afecta tanto la salud mental como el desempeño laboral de los trabajadores (30).

2.3. Desempeño profesional de los enfermeros

EL desempeño profesional de los enfermeros es un concepto multidimensional que abarca la capacidad de los profesionales de enfermería para llevar a cabo sus tareas y responsabilidades con eficacia y calidad. Este desempeño no solo está determinado por la competencia técnica y clínica, sino también por factores relacionados con la actitud, el compromiso, la ética profesional y la interacción con los pacientes y el equipo de salud. Diversos modelos y teorías han sido propuestos para explicar cómo se evalúa y mejora el desempeño en la profesión de enfermería, reconociendo la complejidad del trabajo en el ámbito sanitario y su impacto en los resultados de salud (31).

Dimensiones del Desempeño Profesional

El desempeño profesional en enfermería se puede desglosar en varias dimensiones clave, estas incluyen el **desempeño técnico**, que se refiere a las habilidades y conocimientos necesarios para brindar atención adecuada; el **desempeño**

interpersonal, que involucra la comunicación efectiva con los pacientes, sus familiares y el equipo médico; y el **desempeño ético**, que implica la adherencia a principios de ética profesional y cuidado humanizado (32).

EL desempeño técnico se refiere a las competencias clínicas que permiten a los enfermeros tomar decisiones informadas, administrar tratamientos y proporcionar cuidados seguros y de calidad. la formación continua y la actualización de conocimientos son fundamentales para el desempeño en esta dimensión. Según Hernández et al, la capacitación constante es esencial para mantener la competencia técnica de los enfermeros, especialmente en entornos como las unidades de emergencia donde la rapidez y precisión son cruciales (33).

Por otro lado, la dimensión interpersonal incluye la capacidad de los enfermeros para interactuar de manera efectiva con los pacientes y otros profesionales de la salud. Una buena comunicación, tanto verbal como no verbal, es esencial para crear un ambiente de confianza y colaboración (34-35). En un estudio realizado por González y Rodríguez , se encontró que los enfermeros que demostraban una comunicación efectiva con los pacientes obtenían mejores resultados en términos de satisfacción y cumplimiento del tratamiento, lo que contribuye directamente a un mejor desempeño profesional (36).

Finalmente, la dimensión ética está relacionada con los principios de respeto, justicia y autonomía que guían la práctica de enfermería (37). El desempeño ético implica que los enfermeros tomen decisiones basadas en el bienestar del paciente, respetando su dignidad y derechos. Según García et al., el comportamiento ético en la práctica diaria mejora la calidad del cuidado y la percepción de los pacientes sobre el profesionalismo de los enfermeros (38).

Factores que afectan el desempeño Profesional

EL desempeño de los enfermeros también está influenciado por diversos factores organizacionales y personales. Factores como la carga de trabajo, el apoyo institucional, las relaciones interpersonales dentro del equipo de salud, y la motivación laboral tienen un impacto directo en el desempeño profesional, de acuerdo con un estudio realizado por López et al, un entorno de trabajo favorable, con adecuado apoyo emocional y recursos suficientes, contribuye significativamente a mejorar el desempeño

de los enfermeros (39). En contraste, un ambiente de trabajo tenso o poco colaborativo puede disminuir la eficiencia y aumentar el riesgo de errores médicos.

La motivación laboral también juega un papel crucial en el desempeño profesional. Según el modelo de motivación de Herzberg, la satisfacción en el trabajo depende tanto de factores de motivación, como el reconocimiento profesional, como de factores higiénicos, como las condiciones de trabajo y el salario. En enfermería, la falta de reconocimiento o el agotamiento pueden llevar a una disminución en la motivación, lo que afecta negativamente el desempeño (40).

Teorías de Enfermería que respaldan el estudio:

La Teoría de Adaptación de Callista Roy se centra en cómo los individuos interactúan con su entorno y se adaptan a los factores estresantes. Según esta teoría, las personas son sistemas en constante interacción con su entorno, y la salud se define como un proceso de adaptación a los cambios que ocurren en este entorno (41).

En el caso de los enfermeros del servicio de emergencia, la teoría de Roy puede aplicarse para entender cómo los profesionales se adaptan a las demandas de su trabajo, como la alta carga de pacientes, la presión emocional y física, y el trabajo en un entorno de alta tensión, además, se pueden analizar las formas en que los enfermeros responden al estrés laboral y cómo estas respuestas afectan su desempeño profesional. La adaptación exitosa a las demandas del entorno puede promover el bienestar y mejorar la calidad del trabajo, mientras que la falta de adaptación puede llevar a problemas como el agotamiento y el bajo desempeño (42).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia del hospital de Puente Piedra año 2025.

H2: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia del hospital de Puente Piedra 2025.

2.3.2. Hipótesis específica

HE1: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión física, y el desempeño profesional de los enfermeros.

HE2: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión psicológica, y el desempeño profesional de los enfermeros.

HE3: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión social, y el desempeño profesional de los enfermeros.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El estudio es de método hipotético deductivo porque el razonamiento va de lo general a lo específico, el método deductivo consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas (hipótesis) (43).

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio es de enfoque cuantitativo debido que los resultados serán mostrados en términos numéricos, haciendo uso de herramientas de estadística descriptivas e inferencial (44).

3.3. Tipo de investigación.

La investigación es aplicada por que los resultados permitirán conocer una realidad para luego buscar alternativas de solución a partir de la extrapolación de los datos (45).

3.4. Diseño de la investigación.

Se adopta un diseño observacional, descriptivo, correlacional, prospectivo, transversal. (46).

Descriptivo: el presente estudio busca conocer y detallar una realidad tal como se presenta, sin intervenir ni modificarla (47).

Correlacional: el estudio busca identificar la relación o independencia entre las variables de investigación es decir, si cambian juntas o si una puede estar relacionada con otra (48).

Prospectivo: la investigación persigue que los investigadores observen los hechos hacia el futuro, es decir se evaluará el comportamiento de las variables posterior al desarrollo de la planificación (49).

Transversal: porque se recogerá la información en un solo momento, o en una situación específica (50).

3.5. Población muestra y muestreo

Población: estará integrado por los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Puente Piedra, según reportes del área de recursos humanos, se tiene un total de 56 enfermeros.

Muestra: debido al tamaño muestral se tiene considerado una muestra censal de 56 enfermeros que satisfagan los criterios de selección.

Criterios de inclusión:

- Enfermeros que laboran en el servicio de emergencia con tiempo de antigüedad de 6 meses.
- Enfermeros que acepten y firmen el consentimiento informado

Criterios de Exclusión:

- Enfermeros que se encuentren con licencia y vacaciones
- Enfermeros que desarrollen pasantías o pertenezcan a otra institución

3.6. Variables y operacionalización

Variab1e	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	E. medición	Escala valorativa
V1: Estrés laboral	Mecanismo adaptativa a una exigencia percibida que se origina frente a estímulos se manifiesta cuando las presiones externas superan la capacidad de afrontamiento del individuo. (48).	Respuesta física, mental y emocional adversa que experimenta el trabajador cuando las exigencias del entorno laboral superan sus recursos, capacidades o necesidades personales, afectando su bienestar y desempeño profesional. (49).	Física Psicologica Social	Sudoración Taquicardia Palpitaciones Nerviosismo Temor Frustración Conflictos Mala comunicación Disputas en el trabajo	Ordinal	ALto 15-20 Medio : 10 - 14 Bajo 1 - 9
V2: Desempeño profesional	Son las acciones y comportamiento observados en los empleados, los cuales son relevantes para el logro de los objetivos de la organización (50).	Nivel de eficiencia y efectividad con el que los enfermeros realizan sus funciones y tareas asignadas en el entorno laboral, en este caso, en el servicio de emergencia (51).	Desempeño de la tarea Desempeño contextual Desempeño adaptativo Desempeño proactivo	Conducta intra rol Conducta extra rol Contexto social Contexto psicológico Contexto organizacional Capacidad para enfrentar cambios Flexibilidad Iniciativa Proyecto futuro	Ordinal	Bajo (20-46 puntos) Regular (47-73 puntos) Alto (74-100 puntos)

3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos.

3.7.1. Técnica

Para la evaluación de las variables se empleará como técnica la encuesta autodirigida,

3.7.2. Descripción de instrumentos

La recolección de datos se realizará mediante encuestas y escalas validadas de medición de estrés laboral y desempeño profesional. Para medir el estrés laboral, se empleará una escala denominada **Escala de Estrés laboral de Nursing Stress Scale (NSS)**, el instrumento está conformado por 34 reactivos distribuidos en 3 dimensiones: físico, psicológica y social. la puntuación de cada ítem en la escala indica: 0= nunca, 1= algunas veces, 2= Frecuentemente y 3= muy frecuentemente; además la categorización general de escala está organiza en 3 categorías; estrés bajo = 0 a 33 puntos, estrés medio = 34 a 67, y estrés alto = 68 a 102 (48).

En cuanto al desempeño profesional, se considerará el **cuestionario de desempeño laboral de la enfermera de Koopmans (49)**, que permite evaluar aspectos específicos de la calidad de atención, la eficacia en el cumplimiento de funciones y la satisfacción laboral, esta compuesto por las siguientes dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo, desempeño proactivo, se clasificara de la siguiente manera: Bajo (20-46 puntos), Regular (47-73 puntos), Alto (74-100 puntos).

3.7.3. Validación

Escala de Estrés laboral de Nursing Stress Scale (NSS), En el Perú la escala fue adaptada por Thaly y Patricia Castro en el 2017, las mismas sometieron a la escala al juicio de 5 expertos en la línea de estudio (1 = enfermera asistencial, 1

= enfermera administrativa, 1 = psicóloga, 1 = administrador y 1 = docente universitario conoedor de metodología de la investigación), la concordancia entre jueces se obtuvo mediante el coeficiente V de Aiken, con una concordancia equivalente a 1 (48).

El Cuestionario de **Desempeño laboral en Enfermería** esta validado por juicio de expertos, integrado por profesionales de amplia trayectoria en investigación y gestión en los servicios de emergencia, que indica un coeficiente de 0.98, lo cual muestra su solidez validez (49).

3.7.4. Confiabilidad

Escala de Estrés laboral de Nursing Stress Scale (NSS), La prueba piloto fue realizada por Thaly y Patricia Castro, con 30 profesionales de enfermería del área asistencial, donde la confiabilidad obtenida mediante α de Cronbach reporto: dimensión física $\alpha=0.87$, dimensión psicológica $\alpha=0.91$ y dimensión social $\alpha=0.89$. Esto indica que el instrumento es completamente aplicable (válido y fiable) en los profesionales de enfermería para medir su grado de estrés laboral, la NSS nos permitirá medir la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresores en los servicios hospitalarios por parte del profesional de enfermería (48). El **Cuestionario de Desempeño laboral en Enfermería** tiene una confiabilidad según Alpha de crombach de 0.87, lo que sugiere una alto confiabilidad del instrumento (49)

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de los datos se usará el programa estadístico SPSS -v 26, donde las información será organizada teniendo en cuenta, las variables y los indicadores, los datos serán presentados en gráficos y tablas simples y de doble

entrada, el análisis inferencias era desarrollado previa prueba de normalidad donde se determinará si se usan pruebas paramétricas o no paramétricas.

3.9. Aspectos éticos

Las consideraciones ética a tener en cuenta para el desarrollo de la presente investigación se sustenta en los principales principios bioéticos (50):

Beneficencia: Se procurará en todo momento el bienestar físico, psicológico y emocional de los participantes durante la aplicación del instrumento.

No maleficencia: En el desarrollo de la investigación no se llevará a cabo ninguna acción que cause daño a los participantes, asimismo, se garantizará la confidencialidad y anonimato de su identidad de los sujetos de estudio.

Autonomía: A cada participante se le brindará información clara y detallada sobre los objetivos, procedimientos, beneficios, posibles riesgos y resultados del estudio. La participación será voluntaria, respaldada mediante la firma de un consentimiento informado.

Justicia: Todos los participantes serán tratados de manera equitativa y con respeto, asegurando igualdad de condiciones durante todo el proceso investigativo.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Revisión del proyecto de tesis por el comité evaluador y levantamiento de observaciones	x	x																		
Aprobación del proyecto de tesis por el comité evaluador			x																	
Solicitud de ratificación del proyecto de tesis				x																
Tramite de documentos administrativos en área de estudio					X	x														
Ejecución y recolección de la información							x	x	X											
ELaboración de base de datos, procesamiento y análisis										x	x									
Análisis y discusión de resultados												x	X							
ELaboración del informe final y presentación														x	x	x				
Revisión y aprobación del informe																	x	X		
Sustentación																			x	

4.2. Presupuesto

Descripción	Unidad de medida	Costo Unitario	Cantidad	Costo total (S/.)
Asesor estadístico	-	500	1	500
	Hojas Bond	0.01	1000	20
	lapiceros	2	5	10
Material de escritorio	Engrampadora	10	1	10
	Perforador	15	1	15
	Folder Manila	1	15	15
Soporte informático	USB	20	2	40
Servicios	Conexión a internet	50	2 por mes	100
	Impresiones	0.1	500	50
	TOTAL			760

5. Referencias bibliográficas

1. Organización Mundial de la Salud. Estrés laboral: un reto colectivo [Internet]. OMS; 2021 [Consultado 14 enero 2025] Disponible en: <https://www.who.int/es/>
2. McVicar A. Workplace stress in nursing: a literature review. *J Adv Nurs*. 2003;44(6):633-42. [Consultado 10 mayo 2025] Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/14651686/>
3. Dal'Orta C, Griffiths P, Ball J, Simon M, Aiken IH. Association of 12-hour shifts and nurses' job satisfaction, burnout and intention to Leave: findings from a cross-sectional study of 12 European countries. [Internet]. *BMJ Open*. 2015;5(9). [Consultado 10 mayo 2025] Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26359284/>
4. Hunsaker S, Chen HC, Maughan D, Heaston S. Factors that influence the development of compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction in emergency department nurses. [Internet]. *J Nurs Scholarsh*. 2015;47(2):186-94. [Consultado 14 enero 2025] Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25644276/>
5. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. *Maslach Burnout Inventory Manual*. 3rd ed. Palo alto: [Internet]. Consulting Psychologists Press; 1996. [Consultado 10 mayo 2025] Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual
6. Schaufeli WB, Enzmann D. *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. London: Taylor & Francis; 2018.
7. Adriaenssens J, De Gucht V, Maes S. Causes and consequences of occupational stress in emergency nurses, a longitudinal study. [Internet]. *J Nurs Manag*. 2015;23(3):346-58. [Consultado 12 mayo 2025] Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24330154/>
8. Garrosa E, Rainho C, Moreno-Jiménez B, Monteiro MJ. The relationship between job stressors, hardy personality, coping resources and burnout in a sample of nurses: a correlational study at two time points. [Internet]. *Int J Nurs Stud*. 2010;47(2):205-15. [Consultado 10 mayo 2025] Disponible en:

- <https://www.researchgate.net/publication/26665050> The relationship between job stressors hardy personality coping resources and burnout in a sample of nurses A correlational study at two time points
9. Van Bogaert P, Timmermans O, Weeks SM, Van Heusden D, Wouters K, Franck E. Nursing unit teams matter: impact of unit-level nurse practice environment, nurse work characteristics, and burnout on nurse reported job outcomes, and quality of care, and patient adverse events—A cross-sectional survey. [Internet]. *Int J Nurs Stud*. 2014;51(8):1123-34. [Consultado 10 mayo 2025] Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24444772/>
 10. Salgado O, Hernández S, Peña I. Estrés laboral en el personal de enfermería del área de urgencias. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2017;25(1):27-32.
 11. Guo S, Chang Y, Chang H, He X, Zhang Q, Song B, et al. Patient satisfaction with nurses' care is positively related to the nurse-patient relationship in Chinese hospitals: A multicentre study. *Front Public Health* [Internet]. 2023 [citado 10 mayo 2025];10:1109313. Disponible en: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.1109313>
 12. Sánchez D, Gómez A. Estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros de urgencias en un hospital de tercer nivel. *Rev Enferm Colomb*. 2020;35(3):145-153.
 13. Lee J, Park S, Kim Y. Impact of work-related stress on professional performance of emergency nurses: An observational study. [Internet]. *J Korean Acad Nurs*. 2021;51(2):107-115. [Consultado 14 enero 2025] Disponible en doi: <https://doi.org/10.4040/jkan.2021.51.2.107>
 14. Silva R, Fernández M. Relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el desempeño de enfermeros en emergencias. [Internet]. *Rev Bras Enferm*. 2022;75(1):23-31. [Consultado 14 enero 2025] Disponible en doi: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2021-0094>
 15. Gómez I, Ruiz A. Factores asociados al estrés laboral y su impacto en el desempeño de los enfermeros en el área de emergencias de un hospital de Trujillo. Trujillo, Perú: [Internet]. Universidad César Vallejo; 2021. [Consultado 14 enero 2025] Disponible en <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf>
 16. Soto C. Estrés laboral y rendimiento profesional en enfermeros del servicio de

- emergencia de un hospital en Arequipa. Arequipa, Perú: [Internet]. Universidad Católica de Santa María; 2019. [Consultado 14 enero 2025] Disponible en <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/9abfc445-cae5-4347-9e39-f1c82ca0517b>
17. Ramírez J, Chávez R. Factores de riesgo de estrés laboral y su impacto en el rendimiento de enfermeros de emergencia en un hospital de Cusco. Cusco, Perú: [Internet]. Universidad Nacional de San Antonio Abad; 2022. [Consultado 14 enero 2025] Disponible en https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1829?utm_source=chatgpt.com
 18. Selye H. *The Stress of life*. New York: McGraw-Hill; 1974.
 19. Kivimäki M, Leino-Arjas P, Luukkainen R, et al. Work stress and risk of cardiovascular mortality: a prospective cohort study of industrial employees. *Scand J Work Environ Health*. 2006;32(6):443-448. [Consultado 14 enero 2025] Disponible en https://www.sjweh.fi/show_abstract.php?abstract_id=963
 20. Schaufeli W, Bakker A. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. [Internet]. *J Organ Behav*. 2004;25(3):293-315. [Consultado 14 enero 2025] Disponible en <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/209.pdf>
 21. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. [Internet]. *J Occup Behav*. 1981;2(2):99-113. [Consultado 14 enero 2025] Disponible en <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
 22. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. [Internet]. *Annu Rev Psychol*. 2001;52(1):397-422. [Consultado 14 enero 2025] Disponible en <https://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
 23. Kahn R1, Byosiére P. Stress in organizations. In: Dunnette MD, ed. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. 2nd ed. [Internet]. Chicago: Rand McNally; 1992:571-650. [Consultado 14 enero 2025] Disponible en <https://archive.org/details/handbookofindust03dunn>
 24. Demerouti E, Bakker AB, Nachreiner F, Schaufeli WB. [Internet]. The job demands-resources model of burnout. *J Appl Psychol*. 2001;86(3):499-512. [Consultado 14 enero 2025] Disponible en <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/160.pdf>
 25. Rodríguez J, Pérez M, González A. Desempeño profesional en enfermería: Un análisis multidimensional. [Internet]. *Rev Enferm Perú*. 2019;13(1):45-56.

- [Consultado 14 enero 2025] Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000100011
26. Hernández R, López S, Castro M. Impacto de la capacitación continua en el desempeño profesional de enfermeros en la unidad de emergencia. [Internet]. Rev Chi1 Enferm. 2021;16(2):102-110. [Consultado 14 enero 2025] Disponible en <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d1408ed5-bbae-4ca9-86c4-f5622ebb34ca/content>
27. González L, Rodríguez J. Comunicación efectiva y desempeño profesional de los enfermeros. [Internet]. Rev Salud Pública. 2020;22(3):234-242. [Consultado 14 enero 2025] Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12692/153264>
28. García D, Fernández C, López A. Ética profesional y desempeño en enfermería: Un estudio en unidades de cuidados intensivos. Rev Bioética. 2018;14(2):120-128. [Internet]. [Consultado 14 enero 2025] Disponible en https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2018000100039
29. López M, García R, Pérez F. Factores organizacionales que afectan el desempeño de los enfermeros. [Internet]. Rev Enferm Univ. 2019;5(4):198-204. [Consultado 14 enero 2025] Disponible en https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625246/Marca_Q_C.pdf?sequence=13
30. Sánchez F, Rivera P, Martínez S. Evaluación del desempeño profesional en enfermería: Herramientas y metodologías. [Internet]. Rev Enferm México. 2017;30(1):39-47.
31. Herzberg F. Work and the Nature of Man. Cleveland: [Internet]. World Publishing; 1966. [Consultado 14 enero 2025] Disponible en <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1860327>
32. Dalí'Ora C, Griffiths P, Ball J, Simon M, Aiken LH. Association of 12-hour shifts and nurses' job satisfaction, burnout and intention to leave: findings from a cross-sectional study of 12 European countries. [Internet]. BMJ Open. 2015;5(9). [Consultado 10 mayo 2025] Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26359284/>
33. Hunsaker S, Chen HC, Maughan D, Heaston S. Factors that influence the

- development of compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction in emergency department nurses. [Internet]. *J Nurs Scholarsh*. 2015;47(2):186-94. [Consultado 10 mayo 2025] Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25644276/>
34. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. *Maslach Burnout Inventory Manual*. 3rd ed. Palo Alto: [Internet]. Consulting Psychologists Press; 1996. [Consultado 10 mayo 2025] Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual
35. Schaufeli WB, Enzmann D. *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. London: Taylor & Francis; 1998.
36. Bonfil L E. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy *Index Enferm* vol.19 no.4 Granada oct./dic. 2010 [Internet], [Consultado 10 mayo 2025] Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010#:~:text=Callista%20Roy%20elabor%C3%B3%20en%201970,%20crecimiento%20reproducci%C3%B3n%20y%20dominio.
37. Lluch MT. Promoción de la salud mental: cuidarse para cuidar mejor. *Matronas Profesión* [revista en Internet], 2002.; 7: 10-14. [Consultado 10 mayo 2025] Disponible en: <http://www.federacion-matronas.org/revista/matronas-profesion/sumarios/i/7542/173/promocion-de-la-salud-mental-cuidarse-para-cuidar-mejor>
38. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
39. Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales* (4.^a ed.). McGraw-Hill.
40. Johnson T, McGregor S. Occupational stress and retention of emergency department nurses: A longitudinal analysis. *Am J Nurs Sci*. 2023;129(1):54-63.
41. De Almeida M, Gama P, De Dios M, Gómez S, Pina P. El modelo teórico enfermero: una transmisión de conocimientos. *Rev Gaúcha Enferm*. [Internet] 2021; 42: 1-13. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200228>
42. Paredes V. *Estrés laboral y desempeño profesional en enfermeros de la unidad de emergencia de un hospital público en Lima*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2020.

43. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill. 2018.
44. Hernández R., Fernández C., Baptista M. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill; 2014.
45. Cabezas E., Andrade D., Torres J. Introducción a la metodología de la investigación científica. Ecuador: ESPE; 2018.
46. Sánchez H., Reyes C., Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2018
47. Flores J. Construyendo la tesis universitaria. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2011.
48. Gray-Toft P, Anderson JG. The Nursing Stress Scale: development of an instrument. [Internet]. *J Behav Assess*. 1981;3(1):11–23. [Consultado 10 mayo 2025] Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/12103164_An_Empirical_Evaluation_of_an_Expanded_Nursing_Stress_Scale
49. Koopmans L, Bernaards CM, Hildebrandt VH, van Buuren S, van der Beek AJ, de Vet HCW. Development of an individual work performance questionnaire. [Internet]. *Int J Product Perform Manage*. 2013;62(1):6–28. doi:10.1108/17410401311285273. [Consultado 10 mayo 2025] Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/233944832_Development_of_an_Individual_Work_Performance_Questionnaire?utm_source=chatgpt.com
50. Principles of clinical ethics and their application to practice. [Internet]. *Am J Clin Ethics*. 2019;3(1):11–23. (Principles: beneficence, non-maleficence, autonomy, justice) https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7923912/?utm_source=chatgpt.com

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, DEL HOSPITAL DE IIMA 2025

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia del hospital de Puente Piedra 2025?</p> <p>¿Cómo se relaciona el estrés laboral en su dimensión física, y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia?</p> <p>¿Cómo se relaciona el estrés laboral en su dimensión psicológica, y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia?</p> <p>¿Cómo se relaciona el estrés laboral en su dimensión social, y el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia?</p>	<p>Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros.</p> <p>Identificar la relación entre el estrés laboral en su dimensión física y el desempeño profesional de los enfermeros.</p> <p>Identificar la relación entre el estrés laboral en su dimensión psicológica y el desempeño profesional de los enfermeros.</p> <p>Identificar la relación entre el estrés laboral en su dimensión social y el desempeño profesional de los enfermeros.</p>	<p>H1: Existe relación entre el estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia del hospital de Puente Piedra 2025.</p> <p>Específicas:</p> <p>HE1: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión física, y el desempeño profesional de los enfermeros.</p> <p>HE2: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión psicológica, y el desempeño profesional de los enfermeros.</p> <p>HE3: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión social, y el desempeño profesional de los enfermeros.</p>	<p>Estrés laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Física - Psicológica - Social <p>Desempeño profesional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño de la tarea - Desempeño contextual - Desempeño adaptativo - Desempeño proactivo 	<p>Método: hipotético deductivo</p> <p>Diseño: no experimental, transversal correlacional.</p> <p>Población: estará integrado por los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital de Iima, según reportes del área de recursos humanos, se tiene un total de 56 enfermeros.</p> <p>Muestra: debido al tamaño muestral se tiene considerado una muestra censal de 56 enfermeros que satisfagan los criterios de selección.</p> <p>Unidad de análisis: Profesionales de enfermería del servicio de emergencia</p> <p>Criterios de inclusión: Enfermeros que laboran en el servicio de emergencia con tiempo de antigüedad de 6 meses.</p> <p>Enfermeros que acepten y firmen el consentimiento informado</p> <p>Criterios de Exclusión: Enfermeros que se encuentren con licencia y vacaciones</p> <p>Enfermeros que desarrollen pasantías o pertenezcan a otra institución</p>

ANEXO 2

ESCALA DE ESTRÉS EN ENFERMERÍA (NSS)

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de situaciones que ocurren de forma habitual en un servicio de un hospital. Indique, la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes en su actual servicio para ello, marque con una X la alternativa que Ud. considere pertinente.

**Do
nde
:**

0	1	2	3
Nunca	ALgunas veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente

N°	Ítem	1	2	3
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas			
2	Recibir críticas de un médico			
3	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes			
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora			
5	Problemas con un supervisor			
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana			
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio			
8	la muerte de un paciente			
9	Problemas con uno o varios médicos			
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente			
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio			
12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha			
13	EL médico no está presente cuando un paciente se está muriendo			
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente			
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente			

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

INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL

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

Nunca [1]. Pocas veces [2]. A veces [3]. Muchas veces [4]. Siempre [5]

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

19	Encuentro maneras de resolver situaciones de conflicto entre los pacientes y la institución					
20	Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos institucionales					

| Gracias por su participación!

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: “Estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia, del hospital de Puente Piedra 2025”

Investigador responsable: Belit Rojas Albornoz

1. Justificación del estudio

El presente estudio tiene como finalidad conocer cómo el estrés laboral influye en el desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia. Los resultados permitirán proponer estrategias de mejora en las condiciones laborales y calidad de atención.

2. Participación voluntaria

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin que esto le genere ningún perjuicio personal ni profesional.

3. Procedimiento

Se le solicitará responder dos cuestionarios:

- La **Escala de Estrés Laboral (NSS)**, que evalúa el nivel de estrés en tres dimensiones: física, psicológica y social.
- El **Cuestionario de Desempeño Profesional**, que mide aspectos relacionados al cumplimiento de funciones, adaptación y proactividad en el entorno laboral.

El tiempo estimado para completar ambos instrumentos es de aproximadamente **20 a 30 minutos**.

4. Riesgos y beneficios

No se prevén riesgos físicos, psicológicos ni emocionales. La información recabada contribuirá a generar propuestas para mejorar el ambiente laboral y el bienestar del personal de enfermería.

5. Confidencialidad

Toda la información que usted proporcione será tratada de manera estrictamente confidencial. No se revelará su nombre ni ningún dato que permita su identificación. Los resultados serán reportados de forma agregada, únicamente con fines académicos y científicos. 34

6. Derechos del participante

- Tiene derecho a recibir información clara y comprensible sobre la investigación.
- Puede realizar preguntas en cualquier momento.
- Puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa.
- Tiene derecho a la protección de su información personal.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Yo, _____, con DNI N° _____, declaro que he sido informado(a) de manera clara y comprensible sobre el propósito, procedimientos, beneficios, posibles riesgos y condiciones de confidencialidad de esta investigación. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas han sido respondidas satisfactoriamente.

Con esto, **ACEPTO PARTICIPAR VOLUNTARIAMENTE** en el estudio titulado:
“Estrés laboral y desempeño profesional de los enfermeros del servicio de emergencia, del hospital de Lima 2025”

Firma del participante: _____

Fecha: ____ / ____ / 2025

Firma del investigador: _____

Fecha: ____ / ____ / 2025




14% Similitud general

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

Filtrado desde el informe


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

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Caracteres reemplazados**
299 caracteres sospechosos en N.º de páginas
Las letras son intercambiadas por caracteres similares de otro alfabeto.

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

- 12% 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	4%
2	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-10-23	2%
3	Internet	core.ac.uk	<1%
4	Internet	repositorio.unheval.edu.pe	<1%
5	Internet	repositorio.unac.edu.pe	<1%
6	Trabajos entregados	uwiener on 2023-10-15	<1%
7	Trabajos entregados	uwiener on 2023-11-11	<1%
8	Internet	1library.co	<1%
9	Internet	repositorio.upt.edu.pe	<1%
10	Trabajos entregados	uwiener on 2023-04-07	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-03-19	<1%