

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

UNIDAD DE POSGRADO



TESIS

**Estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de
emergencia de un Hospital de Chiclayo, 2025**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL
EN EL ÁREA DEL CUIDADO A LA PERSONA ENFERMERA ESPECIALISTA
EN EMERGENCIA Y DESASTRES CON MENCIÓN EN CUIDADOS
HOSPITALARIOS**

Autora:

Lic. Enf Milagros Yisel Echevarria Vigil

Asesora:

Dra. Castro Aquino Rosario Clotilde

DNI 16406148 orcid.org/0000-

0002-9678-4262

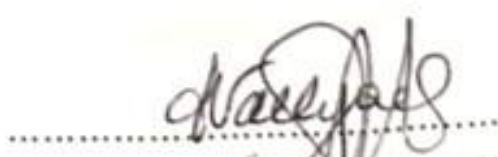
Lambayeque, Perú 2026

Tesis Aprobado por los miembros del jurado



Dra. Ruiz Oliva Teófila Esperanza

Presidenta de jurado



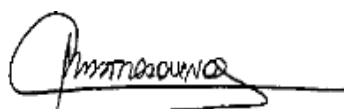
Dra. Vallejos Sosa Tomasa

Secretaria del jurado



Dra. Pais Lescano Doris Libertad

Vocal de jurado



Dra. Rosario Clotilde Castro Aquino
DNI 16406148

Asesora

<https://orcid.org/0000-0002-9678-4262>

ACTA DE SUSTENTACIÓN

  00218

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO

Acreditada con Resolución N° 110-2018-SINEACE/CDAHP

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Libro de Acta N° 04 Expedientes N° 1200-2026-UNPRG-FE-D Folio N° 00218 Licenciada (o): MILAGROS YISEL ECHEVARRIA VIGIL, en la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Lambayeque, a las 8:00 a.m. horas del día 17 de julio de 2026, Los señores Miembros del Jurado designados mediante Resolución N° 278-2025-UNPRG-FE-D.

PRESIDENTE: Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva
SECRETARIO: Dra. Tomasa Vallejos Sosa
VOCAL: Dra. Doris Libertad Pais Lescano

Encargados de recepcionar y dictaminar la Tesis titulada:

Estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo, 2025, patrocinada por el profesor (a) **Dra. Rosario Clotilde castro Aquino**.

Presentada por el (los) Licenciados (as)

MILAGROS YISEL ECHEVARRIA VIGIL, Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Área del Cuidado a la Persona Enfermera Especialista en Emergencia y Desastres con mención en Cuidados Hospitalarios.

Sustentada la Tesis, formuladas las preguntas por parte de los señores Miembros del Jurado, dadas las respuestas y aclaraciones por el (los) sustentante (s) y el Patrocinador; el Jurado, después de deliberar, declaró APROBADO por, UNANIMIDAD la tesis con el calificativo de: MUY BUENO (17.6) debiendo consignarse en los ejemplares del informe las sugerencias hechas en la sustentación.

Terminado el acto se levantó la presente Acta y para mayor constancia firman los que en ella intervinieron.

.....
DRA. TEÓFILA ESPERANZA RUIZ OLIVA
PRESIDENTE

.....
Dra. TOMASA VALLEJOS SOSA
SECRETARIO

.....
MG. DORIS LIBERTAD PAIS LESCANO
VOCAL

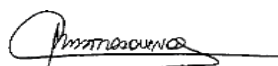
.....
DRA. ROSARIO CLOTILDE CASTRO AQUINO
PATROCINADOR
FALTA JUSTIFICADA POR FURTO DE
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DE
ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Rosario Clotilde Castro Aquino identificada con DNI 16406148, usuario revisor del informe de tesis titulado: Estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital de Chiclayo, 2025, cuya autora es Lic. Enf Milagros Yisel Echevarría Vigil, identificada con documento de identidad N° 48226687 declaro que la evaluación realizada por el Programa informático reporta un porcentaje de similitud de 17% cumple con los parámetros establecidos respecto a la escritura con inteligencia artificial generativa, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos. Se cumple con adjuntar el Recibo Digital N° 2935406858 a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 17 de abril del 2026



Dra. Rosario Clotilde Castro Aquino

DNI:16406148

Docente Asesora

<https://orcid.org/0000-0002-9678-4262>

Se adjunta:

- Resumen del Reporte automatizado de similitudes y escritura con IA - Recibo digital

RESUMEN DEL REPORTE AUTOMATIZADO DE SIMILITUDES

Estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital de Chiclayo, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	17%	10%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.unprg.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	alicia.concytec.gob.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
6	repositorio.unc.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.unsa.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	www.revistas.unjbg.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
9	Submitted to National University College - Online	1%
	Trabajo del estudiante	
10	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	<1%
	Trabajo del estudiante	
11	repositorio.upch.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	

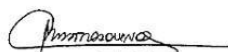


Dra. Rosario Clotilde Castro Aquino

DNI:16406148

Docente Asesora

12	Submitted to Ana G. Méndez University Trabajo del estudiante	<1 %
13	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
15	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.umariana.edu.co Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to MOODLE	



Dra. Rosario Clotilde Castro Aquino

DNI:16406148

Docente Asesora

	Trabajo del estudiante	<1 %
27	Belizario Gutierrez, Julia. "Factores estresores en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas del hospital III de EsSalud Puno, 2015", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
28	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
30	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego 2025 Trabajo del estudiante	<1 %
Excluir citas Excluir bibliografía Activo Activo Excluir coincidencias < 15 words		



Dra. Rosario Clotilde Castro Aquino

DNI:16406148

Docente Asesora

RECIBO DIGITAL



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Milagros Yisel Echevarría Vigil
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: Estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de e...
Nombre del archivo: Estr_s_laboral_en_el_profesional_de_enfermer_a.docx
Tamaño del archivo: 746.55K
Total páginas: 55
Total de palabras: 9,676
Total de caracteres: 56,487
Fecha de entrega: 17-abr-2026 06:33p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2935406858



Derechos de autor 2026 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Dra. Rosario Clotilde Castro Aquino

DNI: 16406148

Docente Asesora

DEDICATORIA

Agradezco a Dios en primer lugar por ser mi guía en este proceso y darme la sabiduría necesaria para culminar la Segunda Especialidad, sueño que sin él no hubiera sido posible cumplir.

A mi amada madre por brindarme su amor, comprensión y motivarme cada día ser mejor profesional y persona.

A mis familiares por brindarme su apoyo, amor, confianza y estar conmigo en todo este proceso

AGRADECIMIENTO

A mis docentes de la Facultad de Enfermería de la UNPRG, quienes con sus enseñanzas y exigencia académica me han brindado las herramientas necesarias para desarrollarme como profesional y como persona.

A las autoridades y al personal del hospital en Chiclayo, en especial al Servicio de Emergencia, por permitirme llevar a cabo esta investigación y brindarme su colaboración desinteresada.

A todo profesional de enfermería de emergencia que participaron en esta investigación, quienes con disposición y sinceridad compartieron sus vivencias, contribuyendo de manera fundamental a la investigación.

Finalmente, a mis amigos y colegas, quienes, con su apoyo, ánimo y compañía hicieron de este camino una experiencia más llevadera.

INFORMACION GENERAL

Título:

Estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo, 2025

Autora:

Li. Enf. Milagros Yisel Echevarria Vigil

Asesora:

Dra. Rosario Clotilde Castro Aquino Código ORCID 0000-0002-9678-4262

Línea de investigación:

Ciencias de la Salud

Lugar:

Chiclayo, Lambayeque del 2025

Duración del proyecto:

Fecha de Inicio: Julio del 2025

Fecha de término: Diciembre del 2026

Índice

ACTA DE SUSTENTACIÓN	iii
CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD	iv
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
INFORMACION GENERAL	11
RESUMEN	13
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO	16
1.1. Antecedentes de investigación	17
1.2. Bases teóricas	19
1.3. Operacionalización de las variables	27
CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS	32
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	36
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS	46

ANEXO N ° 1 Resolución de la aprobación del proyecto

ANEXO N ° 2 Autorización para ejecución del proyecto

ANEXO N ° 3 Cuestionario sobre Estrés Laboral

ANEXO N ° 4 Consentimiento informado

ANEXO N ° 5 Tabla de ítems de resultados

RESUMEN

Objetivo: determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo durante el año 2025. **Método:** estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 profesionales de enfermería del servicio de emergencia, participando la totalidad de sujetos que cumplieron los criterios de inclusión. Para la recolección de datos se utilizó la Escala de Estrés en Enfermería (NSS), instrumento validado y confiable. El procesamiento y análisis de la información se realizó mediante los programas SPSS y Excel. Se respetaron los principios éticos del Informe Belmont: respeto por las personas, beneficencia, no maleficencia, justicia, autonomía y confidencialidad. **Resultados:** la mayoría de los profesionales de enfermería presentó un nivel medio de estrés laboral (70%), seguido de un 16,7% con nivel alto. La dimensión psicológica fue la más afectada, con predominio del nivel medio (60%) y un 26,7% de nivel alto; seguida de la dimensión física, con 70% de nivel medio y 20% de nivel alto, y de la dimensión social, con 60% de nivel medio y 30% de nivel alto. Entre los principales factores estresores se identificaron la sobrecarga laboral, la falta de tiempo, el impacto emocional ante el sufrimiento y fallecimiento de los pacientes, así como los conflictos interpersonales. **Conclusiones:** el estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia constituye una problemática frecuente, con predominio de niveles medio y alto, especialmente en la dimensión psicológica. Se evidencia la necesidad de implementar estrategias institucionales orientadas a reducir la carga laboral, fortalecer el apoyo psicológico, capacitar en el manejo del duelo y promover un entorno laboral saludable que favorezca el bienestar del personal y la calidad del cuidado.

Palabras clave: estrés laboral, profesional de enfermería, servicio de emergencia.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of occupational stress among nursing professionals working in the emergency department of a hospital in Chiclayo during 2025. **Method:** A quantitative, descriptive, non-experimental, and cross-sectional study was conducted. The population consisted of 30 nursing professionals from the emergency department, and all subjects who met the inclusion criteria participated. Data were collected using the Nursing Stress Scale (NSS), a valid and reliable instrument. Data processing and analysis were carried out using SPSS and Excel. The ethical principles of the Belmont Report were respected: respect for persons, beneficence, non-maleficence, justice, autonomy, and confidentiality. **Results:** Most nursing professionals showed a moderate level of occupational stress (70%), followed by 16.7% with a high level. The psychological dimension was the most affected, with a predominance of the moderate level (60%) and 26.7% at the high level; followed by the physical dimension, with 70% at the moderate level and 20% at the high level, and the social dimension, with 60% at the moderate level and 30% at the high level. The main stressors identified were workload, lack of time, the emotional impact of patient suffering and death, as well as interpersonal conflicts. **Conclusions:** Occupational stress among nursing professionals in the emergency department is a frequent problem, with a predominance of moderate and high levels, especially in the psychological dimension. There is a need to implement institutional strategies aimed at reducing workload, strengthening psychological support, providing training in grief management, and promoting a healthy work environment that enhances staff well-being and quality of care. **Keywords:** occupational stress, nursing professional, emergency department.

INTRODUCCIÓN

Organizaciones alrededor del mundo como la OMS [Organización Mundial de la Salud] define al estrés laboral como la respuesta física, emocional y psicológica frente a demandas laborales que superan la capacidad del individuo para gestionarlas, afectando su salud y desempeño (1).

Estudios informan que las enfermeras de áreas como las de emergencia experimentan grados elevados de estrés que aquellas que trabajan en otros servicios desencadenado problemas de salud como trastornos del sueño, enfermedades gastrointestinales, musculoesqueléticas, cardiovasculares y enfermedades mentales (2), generados por factores físicos, psicológicos y sociales (3).

Según Huang et al. (4), estas profesionales experimentan altos niveles de estrés de rol, agotamiento ocupacional y depresión, observo que el 54,6% tenía síntomas depresivos y el 48,1% tenía agotamiento ocupacional severo, resultado de factores estresantes ocupacionales, que incluyen largas horas de trabajo, conflictos interpersonales, accidentes catastróficos, las expectativas de los acompañantes del paciente, el número impredecible de pacientes en cualquier momento y situaciones urgentes o violentas.

Del mismo modo Xu Z et al (5) concluyeron que aquellas que trabajan en el área de emergencias enfrentan un mayor riesgo de estrés en comparación con otras profesiones El análisis muestra que Asia experimenta la prevalencia más alta, seguida de América del Norte y Europa. Las enfermeras del servicio de emergencias en el COVID 19 tuvieron mayor prevalencia de estrés.

La tensión ocupacional en el personal de enfermería del área de urgencias de un hospital de Chiclayo constituye un fenómeno de relevancia crítica, dado que impacta directamente en la atención dada a los pacientes y a su bienestar. Este fenómeno se encuentra mediado por factores como insuficiente personal especializado, sobrecarga de trabajo, limitada disponibilidad de recursos e infraestructura, la presión de la atención de pacientes en condiciones críticas generando un alto desgaste físico, emocional y psicológico.

En consecuencia, la insatisfacción con el trabajo de enfermería puede resultar en la renuncia de las enfermeras de emergencia. Esto provocará una escasez de enfermeras de emergencia, lo que continuará aumentando la presión ocupacional sobre las enfermeras de emergencia

(2).

En este contexto, la presente investigación responde a la pregunta: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo, 2025?. En consecuencia, el objetivo general fue determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, mientras que los objetivos específicos buscan identificar el nivel de estrés generado por los entornos físicos, psicológico y social.

La presente investigación cobra importancia porque el estrés laboral en los profesionales de la salud, especialmente en enfermería, se asocia con insatisfacción laboral, agotamiento físico y emocional, ausentismo y rotación de personal. Estas consecuencias pueden comprometer tanto el desempeño profesional como la calidad del cuidado brindado. En ese sentido, los resultados permitirán identificar los principales factores estresores y aportar evidencia científica útil para el diseño de estrategias y políticas institucionales orientadas a la prevención y manejo del estrés, contribuyendo además al fortalecimiento de la práctica profesional y a la mejora de la calidad de atención en los servicios de emergencia.

Asimismo, esta investigación resulta relevante porque el servicio de emergencia constituye un entorno de alta presión asistencial, en el cual los profesionales de enfermería se encuentran expuestos de manera permanente a situaciones críticas y a la toma de decisiones inmediatas. Esta realidad afecta directamente la salud física, emocional y psicológica del personal, pudiendo derivar en ansiedad, síndrome de burnout y ausentismo laboral, con repercusiones negativas en la calidad del cuidado y en la seguridad del paciente (6-7).

CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de investigación

Internacionales

Huang et al. (4) en el 2024 llevaron a cabo un estudio transversal para explorar la relación entre el estrés de rol, el agotamiento ocupacional y la depresión en enfermeras de emergencia, en ocho hospitales terciarios en China. Observo que el 54,6% de las enfermeras presentaban síntomas depresivos y el 48,1% experimentaban agotamiento ocupacional severo. Se observaron correlaciones positivas entre el estrés de rol, el agotamiento y la depresión, identificándose el agotamiento ocupacional como un factor explicativo significativo de depresión.

Xu Z et al. (5) en el 2024 concluyeron que las enfermeras del departamento de emergencia, en particular, enfrentan un mayor riesgo de estrés en comparación con otras profesiones. El análisis muestra que Asia experimentan la prevalencia mas alta, seguida de América del Norte y Europa. Las enfermeras del servicio de emergencias de COVID 19 tuvieron una mayor prevalencia de estrés.

Bbapour et al. (7), el 2022, en 115 enfermeras, analizaron el estrés laboral se correlaciona negativamente con la calidad de vida y con las conductas de cuidado. Estos resultados evidencian que el estrés laboral afecta el bienestar de enfermería y su desempeño, por ende, en la recuperación de los pacientes.

Nacional

Medina (8) en el 2024 determino el nivel de sobrecarga laboral en el profesional de enfermería de un Hospital, en una población de 40 enfermeras, empelado el cuestionario validado y confiable. Observo que el 42.5 % del personal presentaba un nivel alto de sobrecarga laboral, el 70 % presento sobrecarga física, el 72.5 % afectación psicológica, el 65 % alteraciones comportamentales y el 72.5 % dificultad en el afrontamiento. Estos resultados indican que la sobrecarga laboral impacta negativamente en el bienestar del profesional de enfermería y en la calidad de cuidado brindado.

Alarcón. (9) en el 2024 en 35 enfermeros de un Hospital de Callao, observo que el 54, 3 % presento nivel bajo de estrés laboral y el 45.7 % nivel medio En las dimensión física, psicológica y social predominaron los niveles medio y bajo, concluyendo que a pesar de

que el profesional de enfermería enfrenta situaciones demandantes, el nivel de estrés no alcanza categorías altas.

Beltran et al (10) en el 2023 en 70 profesionales de enfermería de un Hospital aplicaron la Escala de valoración de carga laboral y la Escala de Estrés de Enfermería (NSS), aplicaron la Escala de valorización de carga laboral y la Escala de Estrés de Enfermería (NSS). Los resultados mostraron una correlación moderada y positiva entre a carga laboral y el estrés en el servicio de emergencia, confirmando que a mayores exigencias laborales mayor es el malestar psicológico del personal.

Masco et al. (11) en el 2023, en su investigación en el profesional de enfermería del servicio de emergencia, hallaron que el 57% presento nivel de estrés medio y el 31% nivel alto. En la dimensión psicológica, física y social predominaron el nivel medio de estrés, encontrándose expuestos a una carga asignativa.

Ghasemi et al. (12), en el 2023 en su investigación bajo las directrices PRISMA 2020 para investigar el burnout laboral entre enfermeras durante la pandemia de COVID – 19, utilizando cuestionarios Malasch (que evalúan el desgaste emocional, fracaso personal y despersonalización). Los hallazgos mostraron que aproximadamente el 2.75 % de las enfermeras experimentan bournout laboral. Concluyendo que las enfermeras incluso en situaciones críticas como pandemia, el bournout es una consecuencia real del estrés prolongado.

Godoy et al. (13), 2023 observo en 103 enfermeros de emergencia una relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales. Los resultados evidencian que a mayor presencia de conflictos y tensiones en el entorno laboral mayor nivel de estrés.

Gamarra et al. (14) el 2022 evidenciaron en el Hospital de Andahuaylas que el 36,7 % de los enfermeros reportó que los conflictos con compañeros disminuían su eficiencia laboral, lo que refleja que las tensiones interpersonales constituyen un factor relevante que incrementa el nivel de estrés y afecta directamente el desempeño profesional y la calidad del cuidado.

Cortez (15) en el 2021 determino en 60 enfermeros del servicio de emergencia que el 55% percibieron una calidad de cuidado a nivel regular y el 3.33E malo;

Concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del cuidado y el estrés laboral, esto sugiere que el nivel de estrés laboral influye directamente en la percepción de la calidad de cuidado brindado.

Chura (16) en el 2020 determinó la relación del nivel de estrés y la percepción del profesional de enfermería ante la pandemia de COVID-19 en el Hospital III Daniel Alcides Carrión en Tacna. Evidenciaron que el 70,7 % de enfermeros presentó un nivel medio de estrés y el 86 % alto.

Local

Bernilla et al. (17) en el 2020 analizaron el nivel de estrés laboral durante la pandemia y encontraron que el 59% de las enfermeras presentó un nivel moderado de estrés, evidenciado en agotamiento emocional (89%), fatiga tras largas jornadas (95%), desmotivación y, en algunos casos, frustración (67%). A pesar de ello, la calidad del cuidado alcanzó un nivel alto (54%), destacándose por la atención adecuada, la amabilidad y la disposición para escuchar las necesidades de los pacientes. El estudio mostró una correlación negativa significativa entre estrés laboral y calidad del cuidado indicando que, a mayor estrés percibido, menor era la calidad del servicio brindado.

1.2. Bases teóricas

La teoría en la que se enmarca el estrés laboral es el modelo Tridimensional del Burnout de Maslach que describe el agotamiento laboral como un fenómeno compuesto por tres dimensiones interrelacionadas (18): el agotamiento emocional, que se refiere a la sensación de estar exhausto y sin energía para enfrentar las demandas laborales (19); la despersonalización, que implica una actitud negativa y distante hacia las personas con las que se interactúa, tratándolas de manera impersonal (20); y la falta de realización personal, que se manifiesta en la sensación de ineficacia y falta de logros en el trabajo, reduciendo la satisfacción y la sensación de competencia y este modelo es fundamental para comprender el impacto del estrés laboral en los trabajadores, especialmente en profesiones que requieren interacción emocional constante (21).

El estrés laboral se define como la presión que tiene cuando las exigencias laborales esta por encima de sus capacidades, destrezas, para llegar a un objetivo (22); además se refiere a la tensión o inquietud que surge cuando un individuo percibe que las demandas del entorno laboral superan sus capacidades y recursos para enfrentarlas (23). Este tipo de estrés ocurre en contextos donde los trabajadores experimentan agotamiento emocional y falta de interés en sus actividades, lo que los lleva a sentirse, en algunos casos, incapaces, fatigados y con poca confianza para alcanzar sus objetivos (24); también, cuando los empleados se encuentran bajo estrés laboral, suelen manifestar irritación, quejas frecuentes, atribuir sus errores a terceros y reaccionar con facilidad ante situaciones de frustración (25).

De acuerdo con Porcel-Gálvez et al. (22) son tres los entornos que pueden generar estrés laboral, las cuales se han considerado como dimensiones:

Entorno físico: hace referencia a los componentes tangibles del espacio laboral, como la infraestructura, el equipamiento, y el recurso humano disponible. Estas características pueden influir en la percepción de comodidad o incomodidad de los trabajadores y, en consecuencia, afectar su nivel de estrés laboral (22).

Carga Laboral: la distribución de tareas en enfermería debe establecerse en función del número de profesionales disponibles en cada servicio, ya que la insuficiencia de personal puede ocasionar una acumulación excesiva de funciones. Esta condición afecta de forma importante la salud física y emocional del enfermero, generando tensión, cansancio, irritabilidad, indecisión, ansiedad, confusión, desconcentración, insatisfacción, baja autoestima y sensación de amenaza. Además, puede desencadenar respuestas fisiológicas como taquicardia, aumento del colesterol y mayor consumo de nicotina u otras sustancias como mecanismo para afrontar la elevada demanda.

A nivel institucional, esta problemática también repercute negativamente en el desempeño del trabajador, pues disminuye su motivación, limita sus aportes dentro del servicio, reduce la calidad de las decisiones, incrementa los accidentes laborales, debilita las relaciones interpersonales y favorece el ausentismo. Estas consecuencias se originan en exigencias psicosensores intensas, múltiples, continuas y variables, que sobrepasan la capacidad normal de adaptación del profesional.

En la práctica diaria, una de las expresiones más evidentes de esta situación es el número excesivo de pacientes asignados. En servicios como emergencia, la masificación compromete una atención correcta, oportuna e individualizada. Sumado a la falta de

personal y a la complejidad de los casos atendidos, donde con frecuencia se asiste a cerca de 20 pacientes en condiciones críticas, el profesional de enfermería queda expuesto a un estrés significativo que puede perjudicar su salud a largo plazo (23).

Tareas Realizadas: Independientemente de que sea mucho o poco la cantidad de trabajo, ambas situaciones pueden ocasionar para el profesional una situación estresante; por una parte, la sensación de no poder llevar a cabo todo el trabajo y por otra, la sensación de insatisfacción personal por no realizar nada productivo (24).

Entorno psicológico: abarca los factores subjetivos relacionados con la percepción y la experiencia emocional de los trabajadores en su lugar de empleo. Incluye aspectos como la presión por cumplir metas, la carga laboral, la autonomía en las tareas, la claridad de las funciones, y el apoyo emocional recibido. La presencia de condiciones psicológicas adversas puede intensificar el estrés laboral (22).

Sufrimiento y muerte: son los estresores vinculados a la muerte y sufrimiento de pacientes. Siendo la exposición constante al dolor físico y emocional que experimentan los pacientes durante el proceso de enfermedad, una de las principales fuentes de estrés. Asimismo, el presenciar la muerte de un paciente, especialmente cuando se ha establecido un vínculo significativo, representa un fuerte impacto emocional.

Por otra parte, también el frustrarse porque no se observa mejoría en el estado clínico del paciente y que el paciente exprese su muerte genera estrés o a la vez realizar procedimientos percibidos como dolorosos para el paciente, provocando en el profesional un conflicto ético y emocional al percibir el sufrimiento que dichos actos (24).

Nivel de preparación del profesional: hace referencia a la falta de conocimiento teóricos o práctico sobre determinados tratamientos o procedimientos. Esta deficiencia puede generar inseguridad, sentimientos de insuficiencia profesional y errores en la atención afectando la calidad del cuidado brindado en este sentido se requiere estar en constante actualización permanente de competencias clínicas y académicas, que permita al profesional enfrentar adecuadamente los desafíos del entorno hospitalario y responder con eficacia a las demandas del paciente y del equipo de salud (24).

Nivel de apoyo: esta dimensión analiza los estresores relacionados con la expresión de emociones en relación a los pacientes, sus familiares y los propios colegas que se

encuentran en su entorno. Entre los factores identificados se encuentra la dificultad para comunicarse adecuadamente con el paciente y sus familiares especialmente en situaciones críticas, lo que puede generar tensión y sentimientos de impotencia.

Asimismo, la falta de espacios o tiempo para expresar preocupaciones o percepciones negativas relacionadas con el servicio, el equipo de trabajo o el trato hacia los pacientes contribuye significativamente al desgaste emocional del profesional. Además, la imposibilidad de brindar el apoyo emocional necesario al paciente, debido a limitaciones de tiempo o a la alta carga laboral, representa una fuente adicional de estrés para el personal de enfermería (24).

Incertidumbre sobre el tratamiento: es la consternación de duda y angustia que percibe el profesional al no estar seguro sobre el efecto que tendrá el tratamiento dado a un paciente llenándolo de angustia y sentimientos (24).

La incertidumbre que experimenta el profesional de enfermería respecto a los resultados y efectos del tratamiento administrado a un paciente hospitalizado puede generar un estado de angustia y una significativa carga emocional. Esta situación se ve agravada cuando el personal no cuenta con la información suficiente o el apoyo necesario para comprender la evolución clínica del paciente, afectando negativamente su bienestar psicológico y aumentando los niveles de estrés laboral. Además, esta incertidumbre contribuye a disminuir la confianza en su desempeño profesional, afectando la toma de decisiones y la calidad del cuidado brindado (24).

Entorno social: hace referencia a las interacciones y relaciones humanas que se desarrollan dentro del hospital, incluyendo la comunicación con colegas, superiores y pacientes. Factores como el trabajo en equipo, los conflictos interpersonales, el apoyo social y la cultura organizacional tienen un impacto significativo en la percepción del estrés laboral en este contexto (22).

Conflictos con el personal de salud: se entiende por conflicto cualquier tipo de discrepancia o enfrentamiento que se presenta entre colaboradores dentro del área hospitalaria, el cual afecta negativamente el clima laboral y, consecuentemente, eleva los niveles de estrés en el personal. Entre estos conflictos, destacan aquellos que se presentan con el personal médico, ya sea por la falta de coordinación en las ideas o criterios respecto

al tratamiento del paciente, o por la deficiente calidad del vínculo laboral entre los profesionales (24).

Conflictos con otras enfermeras y supervisoras: incluye las críticas por parte de sus superiores o colegas, así como de las relaciones laborales conflictivas con el personal en general. Entre los factores que contribuyen al estrés se encuentran los desacuerdos y problemas con supervisores, médicos y otros enfermeros. Además, la falta de consenso respecto a los tratamientos aplicados y la limitada disposición de los colegas para trabajar en equipo dificultan la colaboración y comprometen la calidad de la atención brindada (24).

La Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, enmarcada en el paradigma de la transformación, propone una visión humanista y holística del cuidado de enfermería. Esta teoría enfatiza que el cuidado genuino va más allá de la atención técnica; implica una relación transpersonal entre el enfermero y el paciente, donde ambos se afectan mutuamente y participan en un proceso de crecimiento y sanación (25).

Aunque la autora no aborda directamente el estrés laboral como categoría médica o psicológica, su marco teórico ofrece elementos sustantivos para la comprensión del desgaste emocional, la fatiga por compasión y el síndrome de burnout, fenómenos frecuentes en servicios de emergencia donde la presión institucional, la alta demanda asistencial y la exposición constante al sufrimiento pueden llevar al profesional a deshumanizar su práctica. Esta situación favorece la desconexión emocional, la automatización del cuidado y la pérdida de sentido en la labor diaria. En respuesta a ello, Watson plantea la importancia de incorporar espacios para el autocuidado consciente, la reflexión personal y la presencia auténtica en cada acto de cuidado, lo que permite sostener una práctica ética, compasiva y resiliente, incluso en contextos clínicos altamente demandantes (26).

Bases conceptuales

Definición conceptual de la variable

El estrés laboral se define como la presión que experimenta una persona cuando las exigencias laborales superan sus capacidades, destrezas y recursos para afrontarlas adecuadamente (22,23). Asimismo, se entiende como un estado de tensión física, emocional y psicológica que surge cuando el trabajador percibe que las demandas del

entorno laboral exceden su capacidad de respuesta, afectando su bienestar y desempeño profesional. Este tipo de estrés ocurre en contextos donde los trabajadores experimentan agotamiento emocional, fatiga, desmotivación y disminución del interés por sus actividades, lo que puede generar sentimientos de incapacidad, inseguridad y poca confianza para alcanzar sus objetivos laborales (14,27).

En el presente estudio, el estrés laboral se analiza a partir de tres dimensiones propuestas por Porcel-Gálvez et al. (22):

- **Estrés generado por el entorno físico:** comprende los factores relacionados con la carga laboral, el tiempo disponible para el cuidado y las tareas realizadas durante la jornada.
- **Estrés generado por el entorno psicológico:** incluye las experiencias emocionales derivadas del sufrimiento y fallecimiento de los pacientes, el nivel de preparación profesional, el apoyo percibido y la incertidumbre frente al tratamiento.
- **Estrés generado por el entorno social:** abarca los conflictos con el personal de salud, así como con otras enfermeras y supervisoras, los cuales influyen en el clima laboral y en la percepción de estrés del profesional.

Definición operacional de la variable

En la presente investigación, el estrés laboral se operacionaliza como el puntaje obtenido por los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en la Escala de Estrés en Enfermería (NSS), instrumento compuesto por 34 ítems distribuidos en tres dimensiones: entorno físico (ítems 1-4), entorno psicológico (ítems 5-24) y entorno social (ítems 25-34). Cada ítem se responde mediante una escala tipo Likert con cinco alternativas: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

- **Estrés laboral general:** corresponde al grado de estrés experimentado por los profesionales de enfermería derivado de los factores estresantes generados por el entorno físico, psicológico y social. El puntaje total oscila entre **34 y 170 puntos**, clasificándose en: ○ **Bajo:** 34 a 79 puntos ○ **Medio:** 80 a 124 puntos

- **Alto:** 125 a 170 puntos
- **Estrés laboral en la dimensión entorno físico:** corresponde al puntaje obtenido en los ítems relacionados con carga laboral, tiempo y tareas realizadas. Esta dimensión está compuesta por **4 ítems**, con un puntaje mínimo de **4** y máximo de **20**, clasificándose en: ○ **Bajo:** 4 a 9 puntos ○ **Medio:** 10 a 15 puntos ○ **Alto:** 16 a 20 puntos
- **Estrés laboral en la dimensión entorno psicológico:** corresponde al puntaje obtenido en los ítems relacionados con sufrimiento y fallecimiento, nivel de preparación profesional, nivel de apoyo e incertidumbre sobre el tratamiento. Esta dimensión está compuesta por **20 ítems**, con un puntaje mínimo de **20** y máximo de **100**, clasificándose en: ○ **Bajo:** 20 a 46 puntos ○ **Medio:** 47 a 73 puntos ○ **Alto:** 74 a 100 puntos
- **Estrés laboral en la dimensión entorno social:** corresponde al puntaje obtenido en los ítems relacionados con conflictos con el personal de salud y conflictos con otras enfermeras y supervisoras. Esta dimensión está compuesta por **10 ítems**, con un puntaje mínimo de **10** y máximo de **50**, clasificándose en:
 - **Bajo:** 10 a 23 puntos ○ **Medio:** 24 a 37 puntos ○ **Alto:** 38 a 50 puntos

1.3. Operacionalización de las variables.

N.º DE ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA / VARIABLE INSTRUMENTO	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍAS
Estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia	Entorno físico	Carga laboral, tiempo y tareas realizadas	4 ítems (1, 2, 3, 4)	Bajo: 4–9 Medio: 10–15 Alto: 16–20	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Estrés en Enfermería (NSS)
			20 ítems (5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24)		
	Entorno psicológico	Sufrimiento y fallecimientos, nivel de preparación profesional, nivel de apoyo e incertidumbre sobre el tratamiento		Bajo: 20–46 Medio: 47–73 Alto: 74–100	

Entorno social	10 ítems Conflictos		
	con el	(25, 26,	Bajo: 10–23
	personal de salud y	27, 28,	Medio: 24–37
	conflictos con otras	29, 30,	Alto: 38–50
	enfermeras y	31, 32,	
	supervisoras	33, 34)	

Factores estresantes			
derivados del	34 ítems	Variable general	Medio: 80–124
(1–34)			Bajo: 34–79
			entorno físico,
			Alto: 125–170 psicológico
			y social

CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 Diseño de la investigación

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo y se desarrolló bajo un diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal (28-29). Fue cuantitativo porque permitió recolectar y analizar datos numéricos relacionados con el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia. Asimismo, fue no experimental, debido a que la variable de estudio no fue manipulada, sino observada tal como se presentó en su contexto natural.

Se consideró descriptivo porque estuvo orientado a identificar y describir el nivel de estrés laboral y sus dimensiones en la población estudiada. Del mismo modo, fue transversal, ya que la recolección de la información se realizó en un solo momento y en un tiempo determinado, durante el año 2025, permitiendo obtener una visión general del fenómeno en el contexto investigado.

2.2 Población y muestra

La población estuvo conformada por 30 profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo, Hospital Docente Las Mercedes, quienes laboraban en turnos rotativos durante el periodo de estudio.

Se incluyó a los profesionales de enfermería con experiencia mínima de un año en el servicio y que aceptaron participar voluntariamente en la investigación. Se excluyó a aquellos profesionales recién contratados, que se encontraban en periodo vacacional y que no aceptaron participar en el estudio.

Dado que se trabajó con la totalidad de la población accesible, no se determinó muestra ni se aplicó técnica de muestreo. En ese sentido, el estudio se desarrolló con todos los profesionales de enfermería que cumplieron los criterios establecidos y aceptaron participar.

2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta (30). Como instrumento de recolección de datos se empleó la Escala de Estrés en Enfermería (Nursing Stress Scale, NSS), adaptada al español por Mas Escribá (1998) y validada en Perú por Callana (2016), mediante criterio de

expertos. En tal sentido, no fue necesario realizar una prueba piloto, debido a que se utilizó un instrumento previamente validado.

El cuestionario estuvo conformado por 34 ítems cerrados, distribuidos en tres dimensiones: entorno físico (ítems 1 al 4), entorno psicológico (ítems 5 al 24) y entorno social (ítems 25 al 34). Cada ítem fue valorado mediante una escala tipo Likert con cinco alternativas de respuesta: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

El instrumento permitió evaluar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, clasificándolo en niveles bajo, medio y alto, de acuerdo con la puntuación alcanzada en la variable general y en cada una de sus dimensiones.

La ejecución de la investigación fue autorizada mediante la Resolución N.º 3992025UNPRG-FE-D (anexo 1). Posteriormente, a través del Decanato, se gestionó la autorización del director de la institución para la aplicación del instrumento. Asimismo, los participantes autorizaron su participación mediante la firma del consentimiento informado correspondiente.

2.4 Método de procesamiento de la información

Luego de la recolección de datos, la información fue revisada, ordenada y registrada en una base de datos para su posterior procesamiento. Seguidamente, los datos fueron codificados de acuerdo con las alternativas de respuesta del instrumento y procesados mediante el programa estadístico **SPSS versión 27**.

Para el análisis de la información se utilizó estadística descriptiva, empleándose frecuencias absolutas y porcentajes, lo que permitió identificar el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería tanto de manera general como en cada una de sus dimensiones: física, psicológica y social.

La presentación de los resultados se organizó de acuerdo con los objetivos de la investigación. En primer lugar, se expusieron los hallazgos correspondientes al nivel general de estrés laboral; posteriormente, se presentaron los resultados por dimensiones, con apoyo de tablas y figuras para facilitar su comprensión e interpretación. Este procedimiento permitió describir de manera ordenada el comportamiento de la variable estudiada y resaltar los principales factores asociados al estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia.

2.5 Aspectos éticos

La investigación se desarrolló respetando los principios éticos del Informe Belmont: respeto por las personas, beneficencia, no maleficencia y justicia.

El principio de **respeto por las personas** se garantizó al considerar la participación voluntaria de los profesionales de enfermería, quienes fueron informados previamente sobre los objetivos, finalidad y procedimiento del estudio, expresando su aceptación mediante la firma del consentimiento informado.

El principio de **beneficencia y no maleficencia** se aplicó procurando maximizar los beneficios de la investigación y evitar cualquier daño a los participantes. En ese sentido, la aplicación del cuestionario no representó riesgo físico ni psicológico para los profesionales de enfermería.

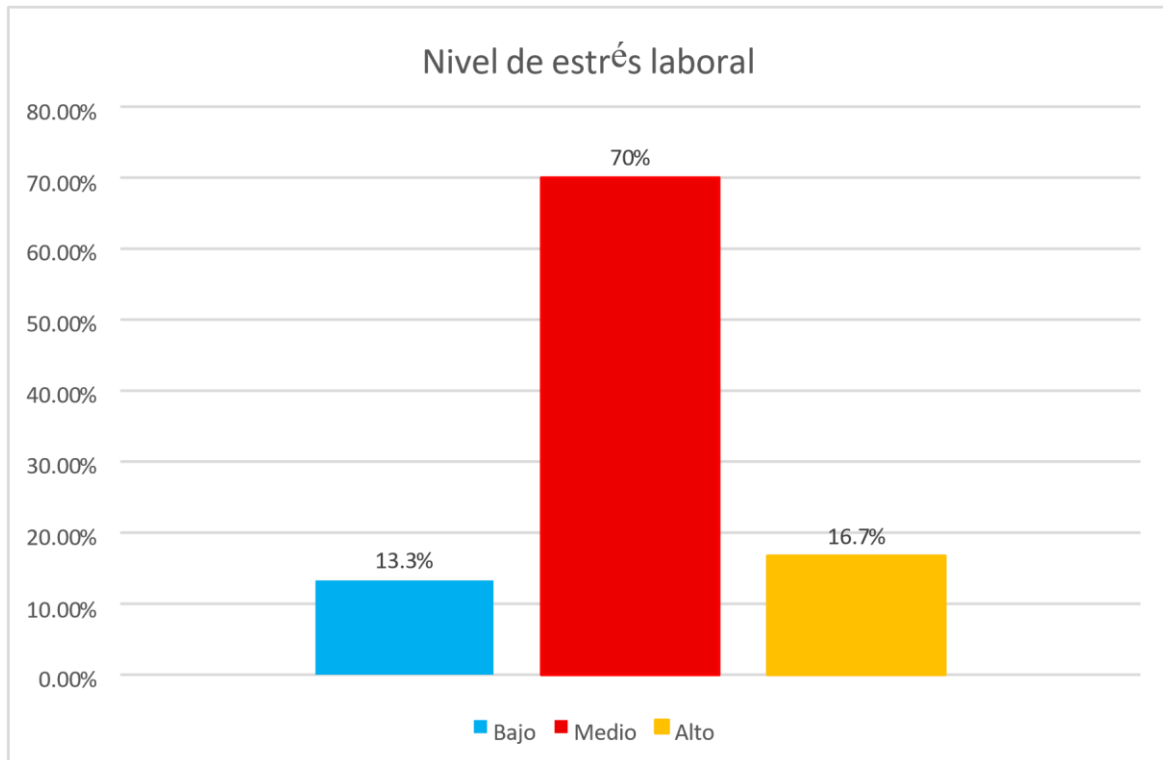
El principio de **confidencialidad** se aseguró mediante la codificación de la información recolectada, protegiendo la identidad de los participantes y restringiendo el acceso a los datos únicamente al equipo investigador.

El principio de **justicia** se respetó al brindar a todos los profesionales de enfermería elegibles la misma oportunidad de participar en el estudio, sin ningún tipo de discriminación y en igualdad de condiciones.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Figura 1

Nivel de estrés laboral percibido por el profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2025

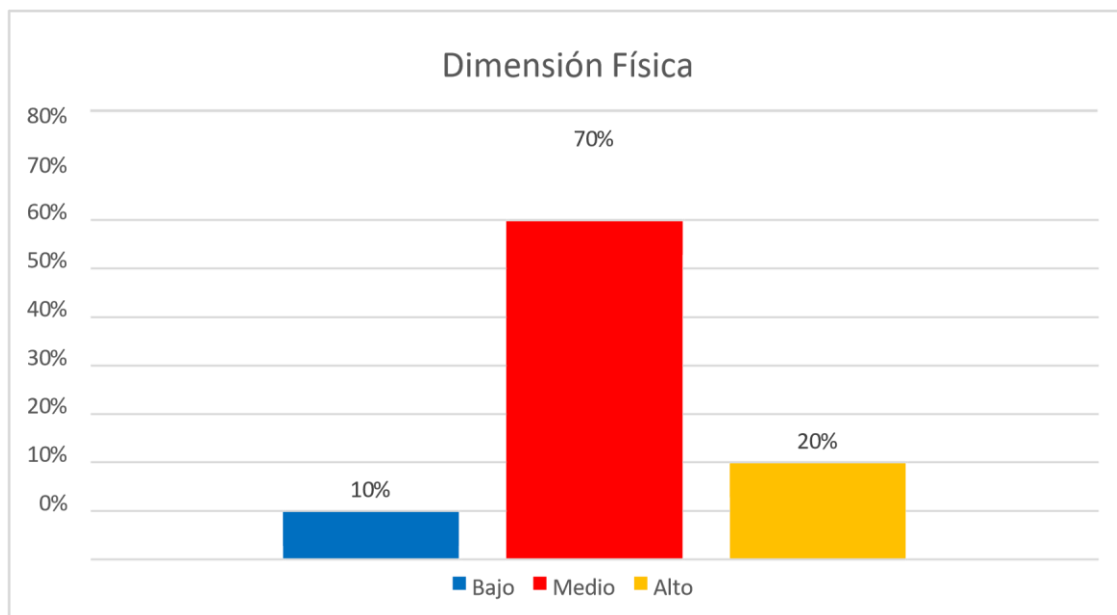


Fuente: Elaboración propia

La Figura 1 muestra que el estrés laboral se presenta con frecuencia en el personal evaluado, siendo el nivel medio el más predominante, lo que refleja la presencia de factores estresores propios del entorno laboral en el servicio de emergencia.

Figura 2

Nivel de estrés laboral generado por la dimension física en el profesional de enfermeria del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2025



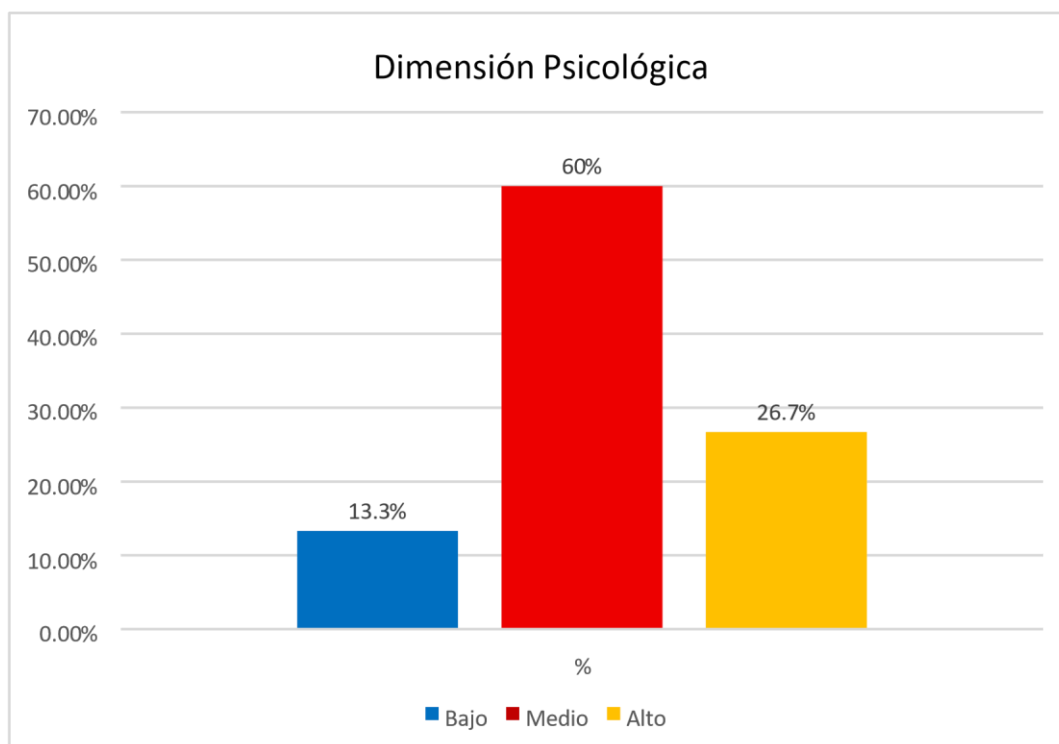
Fuente: Elaboración propia

La Figura 2 que la mayoría de los profesionales de enfermería experimenta estrés relacionado con las condiciones tangibles del entorno laboral, especialmente aquellas vinculadas con la carga de trabajo, la insuficiencia de personal y la falta de tiempo para cumplir adecuadamente sus funciones asistenciales.

En el Anexo 5, Tabla A4.1, se presenta la distribución porcentual de los ítems de la dimensión física del estrés laboral, los resultados muestran valores que destacan la falta de tiempo, la insuficiencia de personal y la realización de tareas no relacionadas con enfermería.

Figura 3

Nivel de estrés laboral en la dimensión psicológica en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2025



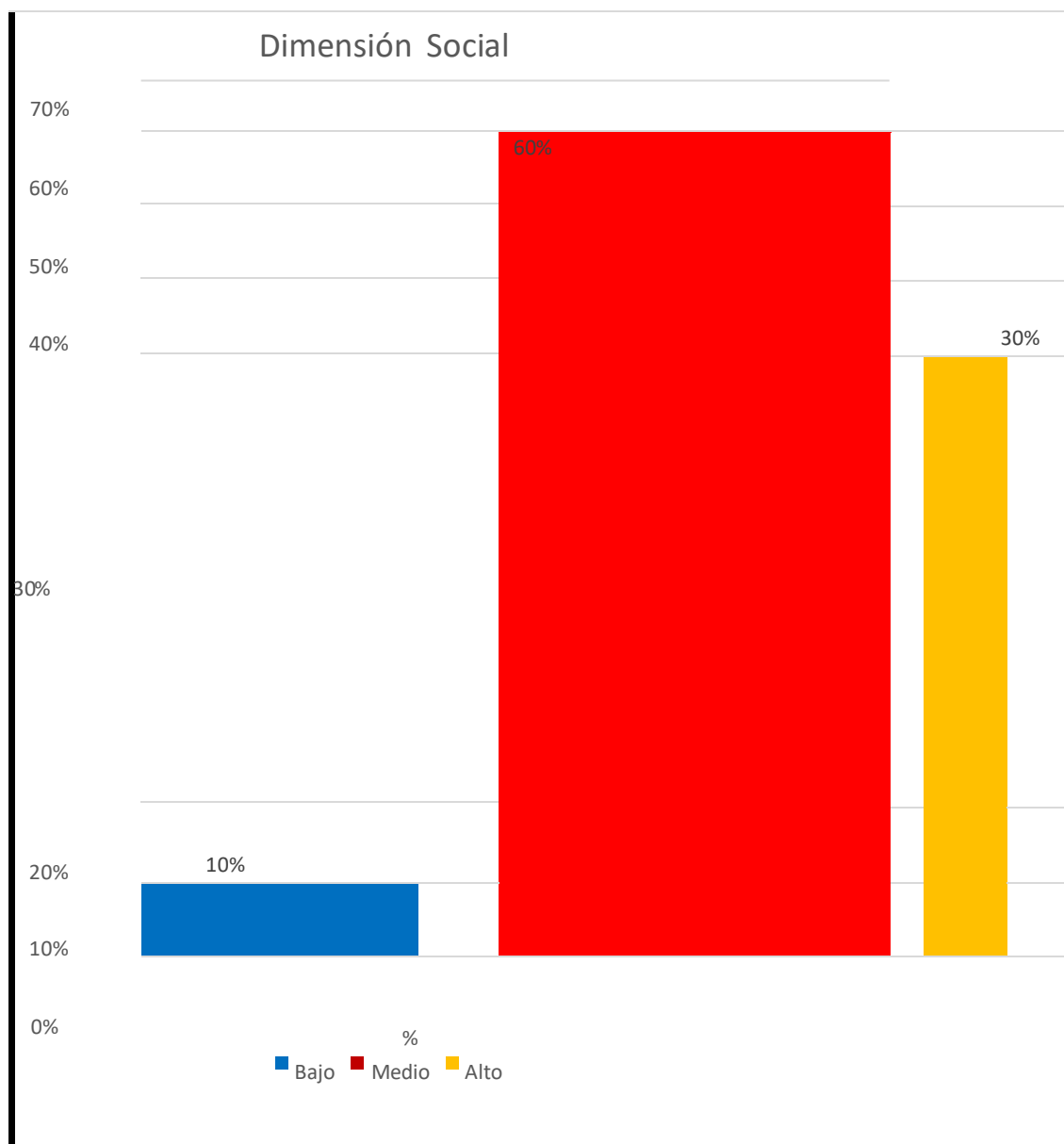
Fuente: Elaboración propia

La Figura 4 muestra que en la dimensión psicológica se evidencia que el componente emocional representa una de las áreas más sensibles del estrés laboral en los profesionales de enfermería, debido a la exposición continua al sufrimiento, fallecimiento de pacientes, incertidumbre clínica y presión en la toma de decisiones durante la atención de emergencias.

En el Anexo 5, Tabla A4.2, se presenta la distribución porcentual de los ítems de la dimensión psicológica del estrés laboral principalmente en situaciones relacionadas con el sufrimiento, fallecimiento de pacientes, incertidumbre y apoyo emocional.

Figura 4

Nivel de estrés laboral en la dimensión social en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2025.



Fuente: Elaboración propia

La Figura 4 evidencia que en la dimensión social indica que las relaciones interpersonales dentro del servicio de emergencia representan un factor importante en la generación de estrés, particularmente en contextos donde existen tensiones con médicos, supervisores y compañeros de trabajo.

Los resultados de la Tabla A4.3, en el anexo 5 muestran que, en la dimensión entorno social, el estrés laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia se relaciona principalmente con situaciones de desacuerdo clínico y dificultades en la interacción dentro del equipo.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Según la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral es la respuesta física, emocional y psicológica ante demandas de trabajo que superan la capacidad de la persona para afrontarlas; esta situación repercute en su salud y en su desempeño laboral (1). En el ámbito sanitario, los profesionales deben adaptarse de manera constante a exigencias crecientes; por ello, la presión ocupacional aumenta y favorece la aparición de alteraciones físicas y psicológicas (2).

En el presente estudio, la mayoría de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia presentó un nivel medio de estrés laboral (70%); en segundo lugar, se ubicó el nivel alto (16,7%). Estos resultados coinciden con los hallazgos de Masco y Purihuamán (11), Beltrán y Arévalo (10) y Chura (16), quienes reportaron resultados semejantes en hospitales de Lima, Perú; en cambio, Alarcón (9) encontró que la mayoría de los enfermeros presentó un nivel bajo de estrés laboral.

La problemática identificada en el servicio de emergencia guarda relación con diversos factores estructurales y organizacionales que afectan de forma directa la labor del profesional de enfermería; entre ellos destacan la insuficiencia de personal, la infraestructura inadecuada, la limitada disponibilidad de equipos y la asignación de tareas ajenas a las funciones propias de la profesión. En conjunto, estos factores generan una importante carga física y emocional; como consecuencia, se ve comprometido tanto el bienestar del personal como la calidad del cuidado brindado a los pacientes. Diversos estudios señalan que estas condiciones laborales se asocian con mayor riesgo de agotamiento profesional, disminución de la capacidad de respuesta, incremento de errores, deterioro de la comunicación terapéutica y una atención menos humanizada; todo ello repercute en la seguridad del paciente y en la satisfacción del usuario (32,33).

En esta misma línea, Cortez (15), en 2021, identificó en 60 enfermeras del Hospital III Angamos que el 65% presentó estrés laboral de nivel regular y el 31,7% nivel alto; además, encontró una relación significativa entre el estrés y la calidad del cuidado brindado. De manera semejante, Bernilla et al. (17) reportaron que, durante la pandemia, el 59% de las enfermeras presentó estrés moderado, manifestado en agotamiento, fatiga y frustración; esta situación se asoció negativamente con la calidad del cuidado. Asimismo, Babapour et al. (7), en 2022, demostraron que el estrés laboral se relaciona de forma negativa con la calidad de

vida y con las conductas de cuidado; en consecuencia, afecta tanto el bienestar del personal como los resultados de la atención.

La enfermería se considera una profesión altamente estresante; ello se explica por la complejidad de las demandas laborales, las altas expectativas institucionales y la gran responsabilidad que recae sobre el personal (7). Por esta razón, se requiere una evaluación permanente, así como acciones de monitoreo y control de los factores estresores; de ese modo, será posible reducir el nivel de estrés laboral y disminuir su impacto en el bienestar del profesional y en la calidad del cuidado.

De acuerdo con Porcel-Gálvez et al. (22), el estrés laboral puede analizarse a partir de tres dimensiones; física, psicológica y social.

En cuanto a la dimensión física, esta comprende los elementos tangibles que rodean al profesional durante el ejercicio de su labor; entre ellos se encuentran el ruido, la iluminación, la carga laboral, el tiempo disponible y la insuficiencia de personal, entre otros (24). En este estudio, el 70% de los profesionales presentó un nivel medio de estrés físico y el 20% un nivel alto; los indicadores más relevantes fueron la carga laboral y el tiempo, reflejados en ítems como realizar muchas tareas no relacionadas con enfermería, no contar con tiempo suficiente para completar los cuidados y percibir insuficiencia de personal para cubrir la demanda del servicio.

Estos resultados coinciden con Beltrán y Arévalo (10), quienes encontraron que el 59% del personal presentó sobrecarga laboral de nivel medio y el 31% un nivel alto; probablemente, este hallazgo se explique por la carga asistencial que enfrentan las enfermeras durante su jornada, pues deben atender a varios pacientes de manera simultánea. Cuando esta situación se repite de forma constante, produce desgaste físico y psicológico; por ello, termina afectando de manera negativa su calidad de vida.

La sobrecarga laboral comprende el conjunto de tareas asignadas al profesional de enfermería en relación con la cantidad de personal disponible en el servicio; cuando dicha distribución no es adecuada, aumentan la fatiga, la irritabilidad, la ansiedad, la insatisfacción, la desconcentración y la disminución de la autoestima. Además, la sobrecarga dificulta el cumplimiento óptimo de los objetivos del cuidado y expone al profesional a riesgos físicos, como contracturas musculares o lesiones por malas posturas, debido al elevado número de pacientes que debe atender (29). En esta misma línea, Medina (8), en 2024, encontró en el

Hospital de Ilave II-1 que el 72,5% de las enfermeras presentaba un nivel alto de sobrecarga laboral, con predominio en las dimensiones física, psicológica, comportamental y de afrontamiento; estos hallazgos muestran el impacto negativo de esta problemática en el bienestar del profesional y en la calidad del cuidado.

Respecto de la dimensión psicológica, esta alude a las vivencias y percepciones emocionales que enfrentan los profesionales de enfermería durante su jornada de trabajo; dichas experiencias pueden afectar de manera directa su salud mental y su desempeño. El estrés sostenido, la carga emocional, la toma de decisiones bajo presión y la exposición constante al sufrimiento de los pacientes alteran el equilibrio psicológico del trabajador; por ello, no solo se ve afectado su bienestar, sino también la calidad del cuidado que ofrece (34).

En el presente estudio, el 60% del personal presentó un nivel medio de estrés psicológico y el 26,7% un nivel alto; las principales fuentes de este estrés fueron la carga emocional asociada al sufrimiento y a la muerte de los pacientes, el temor o la incomodidad ante procedimientos dolorosos y la ansiedad frente a la ausencia del médico en situaciones urgentes. Todos estos factores repercuten de forma negativa en el bienestar emocional y en la salud mental del personal.

Estos resultados coinciden con Huang et al. (4), quienes en 2024 hallaron que el 54,6% de las enfermeras de emergencia presentaba síntomas depresivos y el 48,1% agotamiento ocupacional severo; además, identificaron una relación positiva entre estrés de rol, agotamiento y depresión. Del mismo modo, Xu et al. (5) concluyeron que las enfermeras de emergencia enfrentan mayor riesgo de estrés traumático secundario que otros profesionales; la mayor prevalencia se observó en Asia, seguida de América del Norte y Europa. Asimismo, en la Región de Murcia, un estudio realizado en 2024 reportó que el 84% de las enfermeras sufría estrés y ansiedad por la presión asistencial; incluso, el 49% pensó en abandonar la profesión (35). De igual forma, una revisión sistemática internacional estimó una prevalencia de 2,75% de síndrome de burnout en enfermería durante la pandemia; entre los factores desencadenantes se encontraron la carga emocional, la presión asistencial, la falta de recursos y el contexto pandémico (36).

Es probable que estos hallazgos se expliquen por la exposición continua del profesional de enfermería a factores altamente estresantes propios del servicio de emergencia; entre ellos figuran el sufrimiento de los pacientes, el fallecimiento de personas con quienes se establecen vínculos emocionales, la presión de los familiares, la escasa colaboración del equipo de

trabajo y el temor a cometer errores en situaciones críticas. A ello se suman dificultades para resolver problemas, acceso limitado a información oportuna y respuestas emocionales negativas, como ansiedad, impulsividad, baja tolerancia a la frustración, desmotivación e inestabilidad; en conjunto, este escenario genera una alta carga emocional que puede traducirse en niveles elevados de estrés (37).

En cuanto a la dimensión social, el estrés se vincula estrechamente con las relaciones interpersonales dentro del entorno hospitalario; diversos estudios han identificado que las interacciones con médicos y compañeros de trabajo constituyen fuentes significativas de estrés para el personal de enfermería (22). En este estudio, el 66,7% de los enfermeros manifestó tensión al contradecir órdenes médicas consideradas inadecuadas; por su parte, el 63,3% refirió estrés al discrepar con el tratamiento indicado. Asimismo, el 56,7% expresó incomodidad frente a críticas médicas y el 80% señaló que los conflictos con compañeros disminuyen su eficiencia; estos datos evidencian el impacto negativo de las fricciones interpersonales en el desempeño profesional.

Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas que señalan que las relaciones conflictivas con médicos y colegas representan fuentes importantes de estrés laboral en enfermería; por ejemplo, un estudio desarrollado en el servicio de emergencia de un hospital nacional en 2023 identificó una relación directa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales; es decir, a mayor nivel de estrés, más conflictivas resultan las interacciones laborales (13). De manera similar, en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac, se reportó que el 36,7% de los enfermeros consideró que los conflictos con compañeros afectaban su eficiencia; ello confirma que las tensiones interpersonales repercuten de forma directa en la calidad del trabajo (14).

En síntesis, los resultados del presente estudio muestran que el estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia es una problemática multifactorial; compromete las dimensiones física, psicológica y social del desempeño profesional. Por ello, las instituciones de salud deben implementar estrategias integrales orientadas a reducir la sobrecarga laboral, fortalecer el apoyo emocional, mejorar las condiciones del entorno de trabajo y promover relaciones interpersonales saludables dentro del equipo de salud; estas acciones favorecerán el bienestar del profesional y permitirán ofrecer una atención más segura, más humana y de mejor calidad para los pacientes.

A partir de los hallazgos obtenidos, futuras investigaciones podrían analizar la relación entre el estrés laboral y variables como la calidad del cuidado, el síndrome de burnout, la satisfacción laboral, el clima organizacional y las estrategias de afrontamiento en profesionales de enfermería del servicio de emergencia; asimismo, sería pertinente desarrollar estudios comparativos entre distintos servicios hospitalarios, así como investigaciones de enfoque cualitativo que profundicen en las experiencias, percepciones y necesidades del personal frente al estrés laboral.

CONCLUSIONES

El presente estudio confirma que la mayoría de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia presenta nivel medio de estrés laboral (70%), seguido de un nivel alto (16,7%); ello evidencia que el estrés laboral constituye una problemática frecuente en este grupo profesional. Esta situación se encuentra asociada a factores físicos, psicológicos y sociales que pueden afectar el bienestar del personal y comprometer la calidad y seguridad del cuidado brindado.

En la dimensión física, predominó el nivel medio de estrés (70%), seguido del nivel alto (20%); los principales factores estresores fueron la sobrecarga laboral, la falta de tiempo para completar los cuidados de enfermería y la insuficiencia de personal. Estos hallazgos muestran que las condiciones materiales y organizativas del servicio influyen de manera importante en el desgaste del profesional de enfermería.

En la dimensión psicológica, se encontró un predominio del nivel medio de estrés (60%) y una proporción importante de nivel alto (26,7%); esta dimensión fue la más afectada. Las principales fuentes de estrés estuvieron relacionadas con el sufrimiento y fallecimiento de los pacientes, la ansiedad frente a situaciones críticas y la carga emocional derivada del trabajo en emergencia.

En la dimensión social, predominó el nivel medio de estrés (60%), seguido del nivel alto (30%); este resultado estuvo asociado principalmente con las tensiones en las relaciones interpersonales con médicos y compañeros de trabajo. Las interacciones conflictivas dentro del entorno laboral afectan la eficiencia del personal y repercuten en su bienestar emocional.

RECOMENDACIONES

- A la dirección del hospital y a la jefatura del servicio de emergencia: implementar estrategias institucionales orientadas a la prevención y manejo del estrés laboral en el personal de enfermería; dichas estrategias deben incluir apoyo emocional, mejora de las condiciones laborales y evaluación periódica del clima organizacional, con la finalidad de preservar la salud del personal y fortalecer la calidad del servicio asistencial.
- A la jefatura de enfermería del servicio de emergencia: optimizar la distribución de tareas, gestionar de manera más equitativa la carga laboral y promover una mejor organización del tiempo; asimismo, adecuar las condiciones físicas del entorno de trabajo, a fin de reducir el impacto de los factores estresores relacionados con la sobrecarga laboral y la falta de tiempo.
- A la unidad de bienestar del personal o al área de salud ocupacional del hospital: fortalecer el apoyo psicológico institucional mediante programas de acompañamiento emocional, consejería y capacitación en manejo del duelo y control emocional; ello permitirá proteger la salud mental del personal de enfermería y favorecer una atención más segura y humanizada.
- A la dirección del hospital y a los responsables de gestión del talento humano: promover un clima laboral saludable a través de talleres de comunicación asertiva, trabajo en equipo y desarrollo de habilidades socioemocionales; estas acciones contribuirán a mejorar las relaciones interpersonales, disminuir los conflictos laborales y favorecer el bienestar del personal de enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Soltan MR, Al-Hassanin SA, Soliman SS, Gohar SF. Workplace-related stress among oncologists: Egyptian single-centered observational study. *Middle East Curr Psychiatry* [Internet]. 2020;27:19. Available from: <https://doi.org/10.1186/s43045-020-00026-z>
2. Yinghao Z, Dan Z, Qi L, Yu W, Xiaoying W, Ao F, Lin Z. A cross-sectional study of clinical emergency department nurses' occupational stress, job involvement and team resilience. *Int Emerg Nurs*. 2023;69:101299. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2023.101299>
3. Jiang P, Jia Y, Yang X, Duan W, Ning Y, Zhou Y, et al. A systematic review of psychological distress reduction programs among nurses in emergency departments. *BMC Nurs*. 2025;24:194. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12912-025-02814-6>
4. Huang CP, Zou JM, Ma H, Zhong Y. Role stress, occupational burnout and depression among emergency nurses: a cross-sectional study. *Int Emerg Nurs*. 2024;72:101387. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2023.101387>
5. Xu Z, Zhao B, Zhang Z, Wang X, Jiang Y, Zhang M, et al. Prevalence and associated factors of secondary traumatic stress in emergency nurses: a systematic review and meta-analysis. *Eur J Psychotraumatol*. 2024;15(1):2321761. Available from: <https://doi.org/10.1080/20008066.2024.2321761>
6. Shen X, Zou X, Zhong X, Yan J, Li L. Psychological stress of ICU nurses in the time of COVID-19. *Crit Care* [Internet]. 2020;24(1):200. Available from: <https://doi.org/10.1186/s13054-020-02926-2>
7. Babapour AR, Gahassab-Mozaffari N, Fathnezhad-Kazemi A. Nurses' job stress and its impact on quality of life and caring behaviors: a cross-sectional study. *BMC Nurs* [Internet]. 2022;21(1):75. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00852-y>
8. Medina Condemayta ZD. Sobrecarga laboral del profesional de enfermería del Hospital de Ilave II1, 2024 [tesis en Internet]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2024. Disponible en: <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/24469>
9. Alarcon Doñez LJ. Estrés laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao, 2023 [trabajo académico en Internet]. Lima: Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Obstetricia y Enfermería "Hilda Zoraida Baca Neglia"; 2024. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/14219>

10. Beltrán M, Arévalo R. Carga laboral y su relación con el estrés del profesional de enfermería del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa, Perú, 2023. LATAM Rev Latinoam Cienc Soc Humanidades [Internet]. 2023;4(2). Disponible en:
<https://revistalatam.redilat.org/index.php/lt/article/view/948>
11. Mascoco Luque GM, Purihuaman Fernandez AB. Estrés laboral de los enfermeros en el área de emergencia en una institución de salud en Collique, 2023 [tesis en Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/145181>
12. Ghasemi Kooktapeh Z, Dustmohammadloo H, Mehrdoost H, Fatehi F. In the line of fire: a systematic review and meta-analysis of job burnout among nurses [preprint]. arXiv; 2023. Available from: <https://arxiv.org/abs/2312.14853>
13. Godoy Mendoza RE. Estrés laboral y relaciones interpersonales de enfermeros del servicio de emergencia de un hospital nacional, 2023 [tesis en Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/122259>
14. Gamarra Pedraza YV, Mayhuire Intusca MR, Roldan Tenorio HA. Relaciones interpersonales y estrés del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital subregional Andahuaylas-Apurímac, 2022 [tesis en Internet]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7705>
15. Cortez Veliz MM. Calidad del cuidado relacionado al estrés laboral del profesional de enfermería servicio de emergencia Hospital III Angamos-Miraflores 2021 [tesis en Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73356>
16. Chura Layme TY. Estrés y percepción del profesional de enfermería durante la pandemia de COVID19 en un hospital peruano. Investig Innov Rev Cient Enferm. 2023;3(3):36-43.
17. Bernilla De La Cruz RM, Silva Pérez G. Estrés laboral y calidad de cuidado del personal de enfermería en escenarios pandémicos, servicio de emergencia hospital público Lambayeque 2020 [tesis en Internet]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9749>
18. Olivares Faúndez V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el burnout. Cienc Trab [Internet]. 2017;19(58):59-63. Available from: <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
19. De Beer LT, van der Vaart L, Escaffi-Schwarz M, De Witte H, Schaufeli WB. Maslach Burnout Inventory-General Survey. Eur J Psychol Assess. 2024;40(5):360-375. Available from: <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000797>
20. Obregon M, Luo J, Shelton J, Blevins T, MacDowell M. Assessment of burnout in medical students using the Maslach Burnout Inventory-Student Survey: a cross-sectional data analysis. BMC Med

- Educ [Internet]. 2020;20:376. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12909-020-02274-3>
21. Lin CY, Alimoradi Z, Griffiths MD, Pakpour AH. Psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory for Medical Personnel (MBI-HSS-MP). *Heliyon*. 2022;8(2):e08868. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e08868>
 22. Porcel-Gálvez AM, Barrientos-Trigo S, Bermúdez-García S, Fernández-García E, Bueno-Ferrán M, Badanta B. The Nursing Stress Scale-Spanish version: an update to its psychometric properties and validation of a short-form version in acute care hospital settings. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2020;17(22):8456. Available from: <https://doi.org/10.3390/ijerph17228456>
 23. Quispe Torres CR. Nivel de estrés y desempeño profesional del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos adultos de un hospital, 2022 [trabajo académico en Internet]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8540>
 24. Vásquez Bernedo HÓ. Factores laborales relacionados a la presencia de síntomas de ansiedad en personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa 2016 [tesis en Internet]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7314>
 25. Watson J. *Nursing: the philosophy and science of caring*. Rev ed. Boulder (CO): University Press of Colorado; 2008.
 26. Watson J. *Human caring science: a theory of nursing*. 2nd ed. Sudbury (MA): Jones & Bartlett Learning; 2012.
 27. Praghlapati A, Yosef I, Soemantri I. The correlation of resilience with nurses' work stress in emergency unit Rumah Sakit Al Islam (RSAI) Bandung. *SHSJ*. 2020;1(1):9-18.
 28. Rivero Lazo MS, Meneses Jara PW, García Céspedes JA, Rivero RA, Zevallos Choy EL. *Metodología de la investigación*. Huánuco; 2021. Disponible en: <https://isbn.bnpp.gob.pe/catalogo.php?mode=detalle&nt=119983>
 29. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. 2a ed. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores; 2023.
 30. Medina M, Rojas R, Bustamante W, Loaiza R, Martel C, Castillo R. *Metodología de la investigación: técnicas e instrumentos de investigación*. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2023. Disponible en: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
 31. Nagai H, Nakazawa E, Akabayashi A. The creation of the Belmont Report and its effect on ethical principles: a historical study. *Monash Bioeth Rev* [Internet]. 2022;40(2):157-170. Available from: <https://doi.org/10.1007/s40592-022-00165-5>

32. Pinto Cáceres F. Sobrecarga laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital III EsSalud Juliaca-2021 [tesis]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/24469>
33. Hernández J, Medina K. Factores asociados al agotamiento emocional del personal de enfermería en servicios de emergencia. Rev San Gregorio [Internet]. 2023;(56):51-62. Disponible en: <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1966>
34. Castañeda Milla SR. Estrés y desempeño laboral en licenciados de enfermería del servicio de emergencia Clínica San Judas Tadeo Lima 2022 [tesis en Internet]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6977>
35. Pérez Peregrín P. El 84% de las enfermeras de la Región de Murcia sufre estrés y ansiedad por la presión asistencial. Cadena SER [Internet]. 2024 Nov 11. Disponible en: <https://cadenaser.com/murcia/2024/11/11/el-84-de-las-enfermeras-de-la-region-de-murcia-sufreestres-y-ansiedad-por-la-presion-asistencial-radio-murcia/>
36. Ghasemi Kooktapeh Z, Dustmohammadloo H, Mehrdoost H, Fatehi F. In the line of fire: a systematic review and meta-analysis of job burnout among nurses [preprint]. arXiv; 2023. Available from: <https://arxiv.org/abs/2312.14853>
37. Mateo Maza MM, Orellana Suarez DD. Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital San Juan de Lurigancho, Lima, 2023 [tesis en Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/131831>

ANEXOS

ANEXO N ° 1 Resolución de la aprobación del proyecto

	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO	FACULTAD DE ENFERMERIA DECANATO	"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"
---	--	--	--

RESOLUCIÓN N° 399-2025-UNPRG-FE-D

Lambayeque, 20 de junio de 2025.

VISTO:

El oficio N° 288-V-2025-UNPRG-FE-UI, solicitando emisión de la resolución, autorizando la aprobación del proyecto de tesis, elaborado por la licenciada: Milagros Yisel Echevarría Vigil, estudiante de la Segunda Especialidad Profesional en Área del Cuidado a la Persona Enfermera Especialista en Emergencia y Desastres con mención en Cuidados Hospitalarios 2024 (Expediente N° 1167-2025-UNPRG-FE-D).

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 267-2023-CU, se aprueba la versión actualizada del Reglamento de Grados y Títulos – UNPRG y sus modificatorias mediante Resolución N° 385-2023-CU y Resolución N° 125-2024-CU;

Que, con Resolución N° 184-2023-CU, aprueba el Reglamento General de Investigación – UNPRG;

Que, con Resolución N° 278-2025-UNPRG-FE-D, de fecha 12 de mayo de 2025, se designa a los miembros de jurado del proyecto de tesis, Estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo, 2025, conformado por las siguientes docentes: Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva (Presidenta), Dra. Tomasa Vallejos Sosa (Secretaria), Dra. Doris Libertad Pais Lescano (Vocal) y Dra. Rosario Clotilde Castro Aquino (Asesora);

Que, la directora de la Unidad de investigación, a través del oficio N° 288-V-2025-UNPRG-FE-UI, informa que el Jurado con fecha 17 de junio de 2025, determinó aprobar el citado proyecto de tesis, a través de la plataforma Selgestiun; motivo por el cual, solicita la emisión de la resolución respectiva;

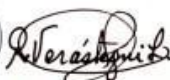
Por tanto, en uso de las atribuciones que le confiere al Decano, la Ley Universitaria N° 30220 y el art. 34° del Estatuto de la Universidad;

SE RESUELVE:

1º AUTORIZAR, la aprobación del proyecto de tesis, *Estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo, 2025*, elaborado por la licenciada: **MILAGROS YISEL ECHEVARRIA VIGIL**, estudiante de la Segunda Especialidad Profesional en Área del Cuidado a la Persona Enfermera Especialista en Emergencia y Desastres con mención en Cuidados Hospitalarios 2024.

2º Dar a conocer la presente resolución a los miembros de jurado: Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva (Presidenta), Dra. Tomasa Vallejos Sosa (Secretaria), Dra. Doris Libertad Pais Lescano (Vocal) y Dra. Rosario Clotilde Castro Aquino (Asesora), Unidad de Posgrado-FE, Unidad de Investigación FE e Interesada.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE,

Dra. MARÍA ROSARIO VERÁSTEGUI LEÓN
Decana

ANEXO N ° 2 Autorización para ejecución del proyecto



HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
LAS MERCEDES
CHICLAYO

N° 079 - 2026



UNIDAD DE APOYO A LA
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El Director Ejecutivo y el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo, en uso de sus atribuciones autorizan a:

ECHEVARRIA VIGIL, MILAGROS YISEL

Para realizar la ejecución del Proyecto de Tesis titulado: "Estrés Laboral en el Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia en un Hospital de Chiclayo, 2025"

La presente autorización tiene como finalidad permitir el desarrollo del estudio dentro de las instalaciones del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo, debiendo las investigadoras cumplir con las normas institucionales, éticas y administrativas vigentes.

Asimismo, al culminar el estudio deberán remitir a esta institución un ejemplar o informe de los resultados y conclusiones obtenidas, como parte del aporte académico y científico para la institución.

Se extiende la presente, a solicitud de quien corresponda.



Chiclayo, 1 de Abril del 2026.

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
HOSPITAL "LAS MERCEDES" - CHICLAYO

Dr. Segundo Zavaleta Gonzales
C.M.P. 39695
DIRECTOR EJECUTIVO

Director Ejecutivo
Hospital "Las Mercedes" – Chiclayo

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
HOSPITAL "LAS MERCEDES" - CHICLAYO

Dr. Nahiver Vargas Viquez
C.E.P. N° 74161 - S.N.E. 47808
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia
e Investigación

ANEXO N ° 3 Cuestionario sobre Estrés Laboral



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO FACULTAD DE ENFERMERÍA



Escala de Estrés en Enfermería (NSS)

Objetivo del estudio: Determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2025.

Se presenta el siguiente cuestionario con el fin de recolectar información para la investigación titulada:

“Estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo, 2025”. Instrucciones:

Marque con una X la alternativa que mejor represente su experiencia.

Valor Respuesta

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Dimensión: Físicos

1 2 Casi 3 A 4 Casi 5

N.º	Ítem	Nunca	nunca	veces	siempre	Siempre
1	Tiene que realizar muchas tareas no relacionadas con la enfermería.					
2	Le falta tiempo para completar todos sus cuidados como enfermera(o).					
3	Ha sido transferido(a) a otro servicio por escasez de personal.					
4	Hay insuficiente personal en su servicio para cubrir la demanda del servicio.					

Dimensión: Psicológicos

N.º	Ítem	1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
5	Le afecta conversar con un(a) paciente sobre su muerte inminente.					
6	Observar el sufrimiento de un(a) paciente le conmueve.					
7	La muerte de un(a) paciente con quien entabló una relación estrecha le es difícil.					
8	La muerte de un(a) paciente le entristece.					
9	Tomar una decisión con respecto a un paciente cuando el médico no está presente le afecta.					
10	Que un paciente le pregunte algo para lo que no tiene una respuesta satisfactoria le produce frustración.					

11	Le falta oportunidades para expresar en su servicio sentimientos negativos (tristeza, preocupación) hacia los pacientes.	
12	No sentirse preparado(a) para ayudar a los familiares de los pacientes en sus necesidades emocionales le afecta.	
13	La incertidumbre de no saber el funcionamiento de equipo técnico especializado le confunde.	un
14	La falta de conocimiento para prestar apoyo emocional a un paciente afecta su estado emocional.	
15	Realizar procedimientos que serán experiencias dolorosas para los pacientes le causa temor.	
16	No conocer lo que se puede comunicar a un paciente o a su familia sobre su condición médica o su tratamiento le incomoda.	
17	El miedo a cometer un error en el tratamiento de un(a) paciente le asusta.	
18	Tiene sentimientos de culpa al no tener una preparación adecuada para ayudar a los pacientes emocionalmente.	
19	Tiene falta de oportunidades de hablar abiertamente con otros colegas del servicio sobre problemas relacionados con los pacientes.	
20	Siente impotencia ante el caso de un paciente que no presenta mejoría.	
21	Las fallas técnicas (ordenador, instrumentos y equipos electrónicos, etc.) le irritan demasiado.	

22 La falta de disponibilidad de personal y la atención fuera de horario a los pacientes le estresa.

23 La ausencia de un(a) médico al producirse la muerte de un paciente le da miedo.

24 La ausencia de un médico en una urgencia médica le produce pánico.

Dimensión: Social
N.º

Ítem

1 **2** **Casi**
Nunca **nunca**
3 A **4 Casi** **5**
veces **siempre** **Siempre**

25 Tiene conflictos con su médico.

26 Ser criticado(a) por su médico le enfurece.

27 El estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente con un médico le estresa.

28 Si un(a) médico ordena lo que parece ser un tratamiento inadecuado para un paciente, usted le contradice.

29 Critica usted la forma en que un médico indica la situación de un paciente.

30 Tiene conflictos con su supervisor(a).

31	Hay dificultades al trabajar con un(a) enfermero(a) o enfermeros(as) en particular, de su propia unidad, lo que disminuye su eficiencia.	
32	Tiene pocas oportunidades de compartir experiencias y sentimientos con personal de su misma unidad.	
33	Le dificulta trabajar con un(a) enfermero(a) o enfermeros(as) en particular, externos(as) a su unidad.	
34	Si le critica su supervisor(a), le provoca odio.	sentimientos de

ANEXO N ° 4 Consentimiento informado



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO FACULTAD DE ENFERMERÍA



Yo, _____, declaro que acepto participar voluntariamente en la investigación titulada:

“Estrés laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia en un hospital de Chiclayo, 2025”,

cuyo objetivo principal es **determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo durante el año 2025.**

Asimismo, manifiesto que he sido informado(a) de manera clara y suficiente sobre los siguientes aspectos:

1. **Mi participación es voluntaria**, por lo que acepto brindar la información requerida únicamente para fines de la presente investigación.
2. **La información proporcionada será confidencial**, tratada con absoluta reserva, sigilo y anonimato, y será utilizada únicamente con fines académicos y científicos.
3. **Puedo retirarme de la investigación en cualquier momento**, sin necesidad de dar explicaciones y sin que ello genere sanción, perjuicio o consecuencia alguna para mi persona.
4. He sido informado(a) de que **las investigadoras estarán disponibles para absolver cualquier duda o inquietud** relacionada con el estudio durante su desarrollo.

En señal de conformidad, firmo el presente documento.

Lugar y fecha: _____

Firma del participante: _____

DNI: _____

ANEXO N ° 5 Tabla de ítems de resultados



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO FACULTAD DE ENFERMERÍA



Tabla A4.1

Ítems del nivel de estrés laboral en la dimensión física en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2025

Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Tiene que realizar muchas tareas no relacionadas con la enfermería.	10,0%	10,0%	33,3%	26,7%	10,0%	100%
Le falta tiempo para completar todos sus cuidados como enfermera.	0,0%	23,3%	40,0%	36,7%	0,0%	100%
Ha sido transferido a otro servicio por escasez de personal.	16,7%	3,3%	63,3%	16,7%	0,0%	100%
Hay insuficiente personal en su servicio para cubrir la demanda del servicio.	3,3%	13,3%	40,0%	30,0%	13,3%	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario *Escala de Estrés en Enfermería (NSS)* a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia.

Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
-------	-------	------------	---------	--------------	---------	-------

Le afecta conversar con un/a paciente sobre su muerte inminente.	3,3%	10,0%	50,0%	20,0%	16,7%	100%
Observar el sufrimiento de un/a paciente, le conmueve.	0,0%	3,3%	20,0%	43,3%	33,3%	100%
La muerte de un/a paciente con quien entabló una relación estrecha le es difícil.	6,7%	6,7%	40,0%	30,0%	16,7%	100%
La muerte de un/a paciente le entristece.	0,0%	3,3%	20,0%	43,3%	33,3%	100%
Tomar una decisión con respecto a un paciente cuando el médico no está.	6,7%	13,3%	70,0%	0,0%	0,0%	100%
Que un paciente le pregunte algo para lo que no tiene una respuesta satisfactoria le produce frustración.	16,7%	10,0%	50,0%	16,7%	6,7%	100%
Le faltan oportunidades para expresar en su servicio sentimientos negativos (tristeza, preocupación) hacia los pacientes.	3,3%	23,3%	56,7%	13,3%	3,3%	100%
No sentirse preparado/a para ayudar a los familiares de los pacientes en sus necesidades emocionales le afecta.	10,0%	16,7%	43,3%	30,0%	0,0%	100%
La incertidumbre de no saber el funcionamiento de un equipo técnico especializado la confunde.	3,3%	23,3%	53,3%	13,3%	6,7%	100%
La falta de conocimiento para prestar apoyo emocional a un paciente afecta su estado emocional.	6,7%	20,0%	60,0%	13,3%	0,0%	100%
Realizar procedimientos que serán experiencias dolorosas para los pacientes le causa temor.	0,0%	—	—	—	—	100%
No conocer lo que se puede comunicar a un paciente o a su familia sobre su condición médica o su tratamiento le incomoda.	—	—	—	—	—	100%
El miedo a cometer un error en el tratamiento de un/a paciente la asusta.	0,0%	—	—	—	—	100%

Tiene sentimientos de culpa al no tener una preparación adecuada para ayudar a los pacientes emocionalmente.	6,7%	—	—	—	—	100%
Tiene falta de oportunidades de hablar abiertamente con otros colegas del servicio	6,7%	—	—	—	—	100%
sobre problemas relacionados con los pacientes.						
Siente impotencia ante el caso de un paciente que no presenta mejoría.	0,0%	—	—	—	—	100%
Las fallas técnicas (ordenador, instrumentos y equipos electrónicos, etc.) le irritan demasiado.	16,7%	—	—	—	—	100%
La falta de disponibilidad de personal y la atención fuera de horario a los pacientes le estresa.	13,3%	—	—	—	—	100%
La ausencia de un/a médico al producirse la muerte de un paciente le da miedo.	3,3%	—	—	—	—	100%
La ausencia de un médico en una urgencia médica le produce pánico.	3,3%	—	—	—	—	100%

Tabla A4.2

Ítems del nivel de estrés laboral en la dimensión psicológica en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2025

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario *Escala de Estrés en Enfermería (NSS)* a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia. Los guiones (—) indican valores no consignados en la versión proporcionada.

Tabla A4.3

Ítems del nivel de estrés laboral en la dimensión entorno social en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Chiclayo, 2025

Ítems	Nunca n (%)	Casi nunca n (%)	A veces n (%)	Casi siempre n (%)	Siempre n (%)	Total n (%)
Ser criticada/o por su médico le enfurece.	12 (16,7)	7 (23,3)	13 (36,7)	6 (20,0)	1 (3,3)	30 (100)
El estar en desacuerdo con el tratamiento indicado por un médico para un/a paciente le estresa.	2 (6,7)	7 (23,3)	18 (60,0)	1 (3,3)	2 (6,7)	30 (100)
Si un/a médico ordena lo que parece ser un tratamiento inadecuado para un paciente, usted le contradice.	2 (6,7)	7 (23,3)	15 (50,0)	5 (16,7)	1 (3,3)	30 (100)
Critica usted la información inadecuada que da el médico sobre la situación médica de un paciente.	5 (16,7)	12 (40,0)	10 (33,3)	2 (6,7)	1 (3,3)	30 (100)
Tiene conflictos con él/ella supervisor/a.	11 (36,7)	14 (46,7)	5 (16,7)	0 (0,0)	0 (0,0)	30 (100)
Hay dificultades al trabajar con un/a enfermero/a o enfermeros/as en particular, de su propia unidad, lo que disminuye su eficiencia.	8 (26,7)	10 (33,3)	11 (36,7)	1 (3,3)	0 (0,0)	30 (100)
Tiene pocas oportunidades de compartir experiencias y sentimientos con otras personas de su unidad.	1 (3,3)	12 (40,0)	14 (46,7)	3 (10,0)	0 (0,0)	30 (100)
Le dificulta trabajar con un/a enfermero/a o enfermeros/as externos/as a su unidad.	6 (20,0)	14 (46,7)	10 (33,3)	0 (0,0)	0 (0,0)	30 (100)
Ser criticado/a por un supervisor le produce sentimientos de odio.	11 (36,7)	11 (36,7)	7 (23,3)	0 (0,0)	1 (3,3)	30 (100)
Tiene conflictos con su médico.	(40,0)	(43,3)	4 (13,3)	1 (3,3)	0 (0,0)	(100)
	5		11			30

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario *Escala de Estrés en Enfermería (NSS)* a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia.