

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRON DE**

PUNO, 2025

PRESENTADA POR:

MELENIA CUTIPA YAMPASI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2026



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](https://www.upsc.edu.pe) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



5.22%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 12 MAY 2026, 6:24 PM

Originality & Authorship Report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
2.23%

● CHANGED TEXT
2.98%

Report #33055111

CUTIPA YAMPASI MELENIA // ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ

BUTRON DE PUNO, 2025 RESUMEN Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral que experimenta el personal de enfermería asignado al servicio de emergencia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno durante el 2025. 18

Materiales y Métodos: Se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y diseño observacional de corte transversal. La muestra fue de tipo censal, abarcando a 35 trabajadores, entre licenciados y técnicos en enfermería. Para recolectar la información se aplicó una encuesta utilizando un cuestionario tipo Likert de 20 ítems, diseñado para evaluar el agotamiento emocional y físico, el clima organizacional y la motivación. Este instrumento fue debidamente validado por juicio de expertos y demostró una excelente consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0,87). El análisis de los datos se ejecutó mediante estadística descriptiva, estimando frecuencias y porcentajes.

Resultados: Se evidenció que un 54,3 % de los profesionales padece un nivel alto de desgaste físico y emocional, frente a un 25,7 % que reportó un nivel moderado. Respecto al ambiente de trabajo y la motivación, el 65,7 % se ubicó en un nivel moderado.

Además, el personal reportó experimentar episodios frecuentes de

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRON DE
PUNO, 2025

PRESENTADA POR:

MELENIA CUTIPA YAMPASI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:



Mtra. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

PRIMER MIEMBRO

:



M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

SEGUNDO MIEMBRO

:



DMtra. NATALY SILVIA GARCIA VILCA

ASESOR DE TESIS

:



Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Médicas y de Salud

Sub área: Ciencias de la salud

Líneas de Investigación: Salud Publica

Puno, 14 de mayo del 2026.

DEDICATORIA

A Dios, por acompañarme en cada etapa de este proceso, por brindarme fortaleza en los momentos difíciles y por permitirme alcanzar una meta importante en mi formación profesional.

A mi padre, Raúl Manuel, quien desde el cielo sigue guiando mis pasos y cuya memoria permanece como fuente de inspiración para seguir adelante con esfuerzo y perseverancia.

A mi madre, Mauricia, por su apoyo incondicional, por su amor, sus consejos y valores, los cuales han sido fundamentales en mi vida y en el logro de mis objetivos.

A mis hermanos, Richard, Paul y Alex, por su compañía, comprensión y aliento constante, quienes han sido un soporte importante en este camino.

A mi asesora y a los miembros del jurado, por su orientación, dedicación y aportes durante el desarrollo de esta investigación, los cuales han sido esenciales para su culminación.

Asimismo, mi agradecimiento al personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, quienes con su disposición y colaboración hicieron posible la realización del presente estudio.

Melenia Cutipa

AGRADECIMIENTOS

Expreso mi profundo agradecimiento a Dios, por guiar cada paso de mi formación profesional, por darme la fortaleza necesaria para superar las dificultades y por permitirme culminar satisfactoriamente esta etapa importante de mi vida.

A mi madre, por su apoyo constante, por su confianza en mí y por ser un pilar fundamental en el logro de mis objetivos. Sus consejos, valores y enseñanzas han sido determinantes en mi crecimiento personal y profesional.

A mi asesora de tesis y a los miembros del jurado, por su orientación, paciencia y valiosos aportes durante el desarrollo de la presente investigación, los cuales contribuyeron significativamente a su adecuada culminación.

Asimismo, expreso mi sincero agradecimiento al personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, quienes brindaron su colaboración y disposición para participar en este estudio, haciendo posible la recolección de la información necesaria.

Melenia Cutipa

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE ANEXOS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.2. ANTECEDENTES	13
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	13
1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES	15
1.2.3. ANTECEDENTES REGIONALES	17
1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	20
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	26
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	26

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	27
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	28
3.3. MÉTODO Y TÉCNICAS	28
3.3. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	32
3.4. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	33

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. EXPOSICION Y ANALISIS DE LA VARIABLE	35
4.1.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL	35
4.1.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	37
4.1.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	39
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	52
BIBLIOGRAFÍA	53
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025	35
Tabla 02: Nivel de agotamiento emocional y físico en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025	37
Tabla 03: Nivel de estrés laboral relacionado con el ambiente de trabajo y motivación laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025	39
Tabla 04: Nivel de agotamiento emocional en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025	41
Tabla 05: Nivel de agotamiento físico en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025	43
Tabla 06: Nivel de estrés relacionado con el ambiente de trabajo en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025	44
Tabla 07: Nivel de motivación laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025	46

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025	36
Figura 02: Nivel de agotamiento emocional y físico en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025	38
Figura 03: Nivel de estrés laboral relacionado con el ambiente de trabajo y motivación laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025	40
Figura 04: Nivel de agotamiento emocional en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025	42
Figura 05: Nivel de agotamiento físico en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025	43
Figura 06: Nivel de estrés relacionado con el ambiente de trabajo en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025	45
Figura 07: Nivel de motivación laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025	46

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	59
Anexo 02: Consentimiento informado	60
Anexo 03: Instrumentos	61
Anexo 04: Solicitudes y permisos	63
Anexo 05: Evidencias fotográficas	64

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón durante el año 2025. **Materiales y Métodos:** Se desarrolló un estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue censal y estuvo conformada por 35 trabajadores entre licenciados y técnicos de enfermería. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario tipo Likert de 20 ítems, orientado a evaluar las dimensiones de agotamiento emocional, agotamiento físico, ambiente de trabajo y motivación laboral, el cual fue validado por juicio de expertos y presentó una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.87. El análisis de datos se realizó mediante estadística descriptiva utilizando frecuencias y porcentajes. **Resultados:** Se evidenció que el 54.3 % del personal presentó un nivel alto de estrés laboral y el 28.6 % un nivel moderado. Asimismo, el 54.3 % presentó alto nivel de agotamiento emocional y físico, evidenciándose ansiedad, fatiga, cansancio y percepción de sobrecarga laboral. En relación con el ambiente de trabajo y la motivación laboral, predominó el nivel moderado con 65.7 %, aunque el 57.2 % manifestó mantener una alta motivación laboral pese a las condiciones de presión asistencial. **Conclusión:** Se concluye que el personal de enfermería del área de emergencia presenta un elevado nivel de estrés laboral, principalmente asociado al agotamiento físico y emocional generado por las exigencias del servicio, aunque mantiene niveles aceptables de motivación laboral, por lo que se recomienda implementar estrategias institucionales orientadas a mejorar las condiciones laborales y fortalecer la salud ocupacional.

Palabras clave: Agotamiento profesional, Emergencia hospitalaria, Estrés laboral, Motivación laboral, Personal de enfermería .

ABSTRACT

Objective: To determine the level of work-related stress in the nursing staff of the emergency department of the Hospital Regional Manuel Núñez Butrón during the year 2025. **Materials and Methods:** A quantitative, descriptive, and non-experimental cross-sectional study was conducted. The sample was census-based and included 35 workers, both registered nurses and nursing technicians. Data were collected using a survey technique through a 20-item Likert-type questionnaire designed to assess the dimensions of emotional exhaustion, physical exhaustion, work environment, and work motivation. The instrument was validated through expert judgment and showed good reliability with a Cronbach's alpha of 0.87. Data analysis was performed using descriptive statistics, applying frequency and percentage distributions. **Results:** It was found that 54.3% of the nursing staff presented a high level of work-related stress, while 28.6% showed a moderate level. Likewise, 54.3% reported high levels of emotional and physical exhaustion, with frequent feelings of anxiety, fatigue, tiredness, and perceived work overload. Regarding the work environment and motivation, a moderate level predominated with 65.7%, although 57.2% of participants reported high work motivation despite the demanding working conditions. **Conclusion:** It is concluded that the nursing staff in the emergency department presents a high level of work-related stress, mainly associated with emotional and physical exhaustion caused by job demands; however, they maintain adequate levels of work motivation. Therefore, it is recommended that institutional strategies be implemented to improve working conditions and strengthen occupational health.

Keywords: Professional burnout, Hospital emergency, Work stress, Job motivation, Nursing staff.

INTRODUCCIÓN

El estrés excesivo en el trabajo es uno de los problemas de salud ocupacional más importantes en la actualidad, especialmente al afectar a los profesionales del sector de la salud debido a las elevadas demandas físicas, emocionales y organizativas inherentes a su actividad laboral. Este fenómeno es especialmente relevante para el personal de enfermería, ya que están expuestos de forma continua a situaciones críticas, a la sobrecarga de trabajo y a la responsabilidad que conlleva el cuidado directo del paciente. El estrés por sobreesfuerzo en el trabajo es uno de los principales problemas de salud ocupacional en la actualidad, especialmente afecta a los profesionales de la salud, ya que están sometidos a altas exigencias físicas, emocionales y organizativas debido a su trabajo (1).

Asimismo, el estrés ocupacional crónico puede causar el síndrome de burnout, un riesgo laboral entre los trabajadores de la salud. El síndrome se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la eficiencia del empleado, lo cual, a su vez, influye negativamente en el destinatario del servicio. En ese sentido, se ha visto que el burnout de enfermería está directamente relacionado con condiciones laborales exigentes y entornos de trabajo estresantes (2).

Asimismo, la investigación en el campo de la ciencia ha indicado que los factores psicosociales asociados con la carga de trabajo, la autonomía restringida sobre el trabajo y el apoyo social tienen un impacto importante en el desarrollo del estrés psicológico y del síndrome de burnout en el personal de enfermería. Todos contribuyen a dañar el bienestar mental del profesional (3).

Y nuevamente, en las enfermeras, los altos niveles de estrés afectan de manera significativa y directa el bienestar físico y emocional de la trabajadora, relacionándose con el síndrome de burnout, así como con la calidad de vida (4). El estrés aumenta aún más en áreas sensibles como las unidades de cuidados intensivos y los servicios de emergencia debido a la complejidad de las funciones y la carga de trabajo clínica (5). Sobre el estrés laboral, los altos niveles de este trastorno afectan a las enfermeras de los

servicios de emergencia en América Latina y, específicamente, a los brigadistas, ya que son más sensibles al síndrome de burnout debido a factores organizacionales y sociales (6).

Sobre esta base, el objetivo del presente trabajo de investigación, titulado Estrés laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia en el H.R.M.N.B. en Puno – 2025, es analizar el nivel de estrés laboral que existe en dicho personal, a fin de obtener evidencia científica para utilizarla como sustento en la formulación de acciones dirigidas a la prevención y mejora de las condiciones de trabajo.

Este informe final consta de cuatro capítulos. En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema, los antecedentes y los objetivos de la investigación. El capítulo II consiste en la base teórica, donde se examinan los conceptos básicos e hipótesis que sustentan el estudio. El capítulo III explica cómo se aplicaron los métodos utilizados, el tipo y el diseño de la investigación empleados, la población. Finalmente, el capítulo IV presenta los resultados con su análisis e interpretación para arribar a conclusiones y recomendaciones orientadas a evitar el estrés laboral en el personal de enfermería.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral es uno de los conceptos más conocidos en el ámbito de la salud ocupacional; normalmente se define como una reacción física y emocional que ocurre cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad de un trabajador para afrontarlas. Según la OMS, los factores psicosociales laborales pueden generar efectos negativos en la salud cuando las condiciones de trabajo son exigentes, mal organizadas o carentes de recursos adecuados, afectando tanto el bienestar del trabajador como el desempeño institucional (7)

En los hospitales, las enfermeras y enfermeros son de los que más estrés laboral sufren, porque su trabajo implica cuidar directamente a los pacientes todo el tiempo, tomar decisiones importantes con mucha responsabilidad y lidiar constantemente con emergencias. Varios estudios han mostrado que cosas como la sobrecarga de tareas, los turnos que cambian todo el rato, la presión por atender a tanta gente y la escasez de materiales o personal están directamente ligadas a que ese estrés se dispare. (8)

Además, estudios en hospitales muestran que el estrés en las enfermeras y enfermeros viene sobre todo de problemas organizativos y del trabajo mismo, como tener demasiadas tareas, un ambiente laboral tóxico y la falta de apoyo del hospital. Esto puede llevar a un agotamiento físico total, irritabilidad, cansancio extremo y que rindan menos en su día a día. (9)

En áreas críticas como urgencias, todo esto se pone aún peor porque hay que atender a pacientes graves, responder al instante y lidiar con la presión del reloj todo el tiempo, lo que hace de este servicio uno de los más duros en un hospital. Estudios con enfermeras y enfermeros de emergencias han encontrado niveles altísimos de estrés, sobre todo por la avalancha de pacientes y los problemas de organización del servicio. (10)

En el H.R.M.N.B. de Puno, el servicio de emergencias tiene una demanda enorme de pacientes, lo que obliga a las enfermeras y enfermeros a hacer un montón de tareas bajo turnos rotativos y, a veces, interminables. A esto se suma la sensación de que faltan materiales, la presión por atender a todos y las demandas organizativas, y todo eso puede generar un estrés laboral altísimo en el equipo.

Aunque este problema es clave, en la zona todavía no hay suficientes datos para saber exactamente cuánto estrés sufren las enfermeras y enfermeros de emergencias en ese hospital, lo que complica poner en marcha planes para prevenirlo y mejorar sus condiciones de trabajo.

o **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

▪ **PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025?

▪ **PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional y físico en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral relacionado con el ambiente de trabajo y la motivación laboral del personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Lai et al. (2020) en JAMA Network Open. Incluyó a 1.257 trabajadores de salud de primera línea que realizaban pruebas, entre ellas GAD-7 para el trastorno de ansiedad

generalizada, PHQ-9 para la depresión e ISI para el insomnio, como resultado de una carga cuidadosamente evaluada. Se encontró que la ansiedad, la depresión y el insomnio estaban presentes en el 44,6%, 50,4% y 34%, respectivamente; las enfermeras de urgencias fueron las más afectadas debido al contacto directo con pacientes críticamente enfermos, la presión constante y el miedo al contagio, especialmente en las mujeres y en el tratamiento de casos críticos. Su conclusión fue que estos entornos hospitalarios de crisis, tal como se les denomina, crean mayor tensión emocional, estrés laboral adicional y, en última instancia, dañan la salud mental, la capacidad de afrontamiento y la atención de enfermería proporcionada (11)

Pappa et al. (2020) estimaron la prevalencia global de ansiedad (23,2%), depresión (22,8%) e insomnio (34,3%) entre > 33.000 trabajadores de la salud durante la pandemia de COVID-19 en 12 países utilizando modelos de efectos aleatorios; destacaron que las enfermeras en unidades de cuidados críticos y de urgencias fueron algunas de las más afectadas debido a la exposición continua al sufrimiento, las cargas de trabajo y la falta de recursos., agravada por turnos largos, presión asistencial y falta de apoyo psicológico, concluyendo que este estrés laboral y emocional es un problema mundial que exige intervenciones estructurales y de salud mental ocupacional para proteger al personal sanitario (12)

Santana et al. (2020) evaluaron cuantitativamente la cantidad de estrés laboral entre enfermeras de urgencias en Brasil mediante un diseño descriptivo transversal y aplicando la Escala de Estrés en Enfermería, encontrando que el 54% presentaba estrés ocasional, el 16% frecuente y el 4% muy frecuente, siendo la sobrecarga laboral, los conflictos en la toma de decisiones clínicas y la presión por la atención los principales factores desencadenantes. Ellos oyeron que se trata de un tipo de ansiedad extremadamente prevalente en el entorno de enfermería de crisis asociado con el clima de la clínica médica, que a pesar de esperar que afectara el bienestar del personal y la calidad de la atención al paciente; por lo tanto, dicen que las medidas institucionales para combatirlo serían adecuadas.(13)

Obando et al. (2020) en España realizaron un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal para medir el impacto psicológico en los trabajadores de la salud, concluyendo que más del 50% de las enfermeras presentaban altos niveles de estrés como consecuencia de la sobrecarga de trabajo, el miedo al contagio, la exposición continua a pacientes críticamente enfermos y la falta de recursos. Concluyeron que este estrés entre el personal de enfermería en áreas cruciales durante la pandemia fue significativo, afectando la salud mental y destacando una necesidad urgente de programas de apoyo psicológico (14)

Torres y Moyano (2022), en Ecuador, determinaron el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de emergencias mediante un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, revelando que el 68,80% presentaba estrés moderado y el 31,30% niveles bajos, sin casos severos predominantes; concluyeron que este estrés moderado representa un riesgo significativo que podría llevar a burnout si no se toman medidas preventivas, enfatizando la necesidad de mejorar las condiciones laborales en áreas críticas como emergencias (15)

1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES

En Chimbote, Meléndez (2022) midió el estrés laboral en el personal de enfermería utilizando un enfoque cuantitativo aplicado y un diseño no experimental de tipo transversal, y el instrumento Inventario de Burnout de Maslach, revelando un 65,0% de nivel medio de estrés, bajo en el 35,0%, agotamiento emocional medio en el 45,0%, 35,0% medio y alto en el 20,0%; concluyó que más de la mitad presenta estrés moderado, un riesgo para su bienestar emocional y desempeño, por lo que urge implementar estrategias de intervención para mejorar condiciones laborales y salud mental (16)

Laverio (2021), en Barranca, conoció el nivel de estrés laboral entre enfermeros mediante un Estudio Cuantitativo, Descriptivo-Transversal utilizando el Burnout, que evalúa el agotamiento emocional, la despersonalización y el logro personal; los resultados asociados encontraron una alta presencia de Estrés debido a factores laborales, con un

70% a 80% de las enfermedades relacionadas o agravadas por él, revelando su magnitud en hospitales del país, donde concluyeron que representa un importante problema de salud pública en áreas críticas que afectan la salud del personal y la calidad de la atención, por lo que sería necesario de manera urgente fortalecer los Programas de Prevención y Manejo del Estrés (17)

Gamarra y Arevalo (2023), en Lima, determinaron que la causa principal del estrés laboral es la política organizacional; que, entre las enfermeras, hubo un nivel moderado de desempeño laboral en el 67,5%, detectándose también en el 66,2%, una calidad de atención insatisfactoria en el 84,0%. Más de la mitad informó niveles de estrés de moderados a altos, lo que afectó su productividad y la calidad de la atención. El estrés se asocia fuertemente con una peor atención, concluyeron; por lo tanto, se requiere la necesidad de estrategias a nivel organizacional para gestionar esta urgencia (18).

Ortiz y Fuentes (2023), en Lima, analizaron la relación entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento en 104 enfermeros mediante un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal con la Nursing Stress Scale, encontrando que más del 60% presentaba estrés moderado por sobrecarga laboral, presión asistencial y turnos prolongados, lo que refleja su alta prevalencia; concluyeron que está ligado a las condiciones laborales, por lo que urge fortalecer estrategias de afrontamiento y apoyo institucional para mejorar el bienestar del personal (19)

En Lima, Geldres (2025) realizó un estudio con 80 profesionales de enfermería, utilizando un enfoque cuantitativo de diseño no experimental descriptivo-correlacional y de corte transversal para determinar la relación entre diferentes niveles de estrés y las consecuencias de la relación entre los profesionales de enfermería. Se concluyó que la sobrecarga laboral, las condiciones organizacionales poco favorables y la presión asistencial tuvieron un nivel de estrés moderado o alto reportado por más del 60%; indicaron que esto tiene un efecto adverso sobre la salud física, el aspecto emocional y el desempeño laboral; por lo tanto, implementar estrategias institucionales es esencial para reducir (20)

Huancayo, Vilca & Hinostroza (2021) establecieron la relación entre el estilo de vida y el estrés laboral, en 32 enfermeras mediante un enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental y de corte transversal. También determinaron que el 100% presentaba niveles medios de estrés laboral y estilos de vida regulares, mostrando consistencia en su carga de trabajo y en la etapa de vida. Encontraron una correlación fuerte de los hábitos personales que influyen en el estrés, particularmente en áreas de alto estrés como aquellas involucradas con los servicios de emergencia (21)

Ramírez (2024) estableció la relación entre el estrés ocupacional y la gestión hospitalaria de 42 enfermeras mediante un diseño descriptivo-básico, no experimental, con un enfoque transversal. De ellas, el 81.0% presentaba una gestión deficiente, vinculada a los niveles de estrés, mientras que el 9.5% tenía una gestión regular y el mismo porcentaje una gestión eficiente. Los investigadores encontraron que el estrés tuvo un gran impacto general en el desempeño ($p < 0.05$), de modo que las personas con menos experiencia y con mayor estrés lograron un desempeño a un nivel inferior de profesionalismo (22)

1.2.3. ANTECEDENTES REGIONALES

Similar a Jinez (2020), quien realizó un estudio descriptivo de corte transversal en Puno en el estudio titulado “Nivel de Estrés Ocupacional en Profesionales de Enfermería del Hospital III EsSalud Puno – 2019”, con el objetivo de determinar el nivel de estrés ocupacional aplicando el Inventario de Maslach para un tamaño de población de 31 profesionales de enfermería. Los resultados mostraron que la mayoría presentaba niveles de estrés moderados a altos y que las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización fueron prominentes; esto refleja la constante presión laboral dentro de un entorno hospitalario. Se encontró que el estrés es un problema común que afecta la productividad y el bienestar del personal, lo que requiere una estrategia de intervención para mejorar tanto la salud física como la mental (23).

Estudio Bautista y Quilca (2021), en el departamento de Puno, determinaron el efecto del estrés laboral en la calidad de la atención de emergencia, con un enfoque cuantitativo, explicativo y transversal. Al realizar una encuesta con 18 enfermeras y 150 pacientes,

determinaron que la naturaleza del estrés experimentado por el personal era predominantemente de nivel medio a alto, mientras que la de la calidad percibida de la atención era de nivel medio a bajo, lo que sugiere una correlación inversa entre ambas. Esa fue la conclusión: tenemos un efecto importante; más estrés significa menos calidad del servicio de emergencia (24).

Roque (2022) en Puno, con personal de enfermería sobre el nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento, se reportó la presencia de altos niveles de estrés entre ellos (47.605%) debido al contexto de la pandemia asociado a la sobrecarga laboral incertidumbre sobre el contagio asintomático y a síntomas postraumáticos que han afectado por la COVID-19; esto indica que este grupo de personal de salud utiliza poco las estrategias de afrontamiento adecuadas. Por el contrario, se evidencia un mayor nivel de estrés que afecta su bienestar físico y mental en la mayoría de los casos, por lo que es necesario fortalecer los programas de apoyo psicológico, así como la capacitación en técnicas de manejo del estrés. (25).

Acharte et al. (2025), en Puno, determinaron los factores asociados al estrés laboral mediante un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal en 122 trabajadores de salud, encontrando que se relaciona significativamente con agotamiento emocional, baja realización personal y condiciones laborales deficientes, con alta presencia de estrés en el personal; concluyeron que es un problema relevante en la micro red de salud que afecta el desempeño, por lo que urge implementar estrategias de mejora organizacional y apoyo institucional (26).

1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar el nivel de agotamiento emocional y físico en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025.

Describir el nivel de estrés laboral relacionado con el ambiente de trabajo y la motivación laboral del personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

1. Personal de enfermería

El personal de enfermería es un pilar esencial de los sistemas de salud, siendo responsable de brindar cuidados integrales, continuos y humanizados a los pacientes en los diferentes niveles de atención. Su labor implica no solo la ejecución de procedimientos clínicos, sino también el acompañamiento emocional, la vigilancia constante del estado de salud y la coordinación con otros profesionales sanitarios (27).

Diferentes autores señalan que la dinámica del trabajo de cuidados, la exposición constante al sufrimiento humano y la responsabilidad que implica cuidar la vida de otra persona crean un entorno en el que la práctica de enfermería es física, emocional y cognitivamente muy exigente¹⁷. En ese aspecto, las personas trabajadoras de enfermería a menudo se enfrentan a distintos factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga de trabajo y los turnos prolongados, la presión organizacional o la escasez de recursos (28).

Asimismo, el personal de enfermería suele desempeñar funciones adicionales a las estrictamente clínicas, como actividades administrativas o logísticas, lo que incrementa su carga laboral y contribuye al desarrollo de estrés ocupacional (29).

En contextos hospitalarios, especialmente en áreas críticas como emergencia, estos factores se intensifican, generando un entorno propicio para la aparición de agotamiento emocional y físico.

2. Área de emergencia

El área de emergencia hospitalaria es uno de los servicios más exigentes dentro de las instituciones de salud, caracterizado por la atención inmediata de pacientes en situaciones críticas o potencialmente mortales. Este entorno se distingue por su alta demanda asistencial, imprevisibilidad, presión temporal y necesidad de toma de decisiones rápidas.

La mayoría de estos estudios examinan situaciones altamente complejas en lo que respecta a la atención, como pacientes politraumatizados, enfermedades agudas y crisis potencialmente mortales que ya están provocando una pesada carga emocional y cognitiva para el personal de enfermería. La exposición a los eventos estresores durante un largo período de tiempo, además de una alta carga de trabajo y la falta de recursos suficientes para el propio trabajo, contribuye sustancialmente a las enfermedades asociadas con el estrés laboral (30).

Además, el entorno de emergencia se caracteriza por la saturación de pacientes, interrupciones constantes y múltiples responsabilidades simultáneas, lo que dificulta la concentración y aumenta el riesgo de errores. Estas condiciones impactan directamente en la salud del profesional y en la calidad del cuidado brindado.

3. Estrés laboral en enfermería

El estrés laboral es la respuesta física y mental del cuerpo cuando las demandas del trabajo superan lo que uno puede manejar. En enfermería, esto cobra mucha fuerza por el tipo de labor de cuidado directo a pacientes. No hay que confundirlo con el burnout: el estrés puede ser algo pasajero, pero el burnout surge del estrés crónico que no se atiende a tiempo (31).

Entre los principales factores generadores de estrés en el personal de enfermería se encuentran:

- Sobrecarga de trabajo
- Turnos rotativos y nocturnos
- Falta de personal
- Escasez de recursos

- Conflictos interpersonales
- Exigencias emocionales del cuidado

Estos factores no solo golpean el bienestar del profesional, sino que también pueden poner en riesgo la calidad de la atención y la seguridad de los pacientes.

4. Agotamiento emocional

Es esa sensación de estar emocionalmente agotado, sin energías ni recursos para seguir con el trabajo. Según Maslach y Jackson, surge por la exposición continua a estresores laborales, sobre todo en profesiones como la enfermería donde estás todo el día interactuando con personas (1).

En el personal de enfermería, este fenómeno se manifiesta a través de:

- Cansancio extremo
- Irritabilidad
- Insomnio
- Disminución del rendimiento
- Dificultad para concentrarse

El trabajo de investigación también ha demostrado que la capacidad cognitiva y emocional profesional se reduce bajo el agotamiento emocional, lo que influye negativamente en la calidad de la atención y la seguridad del paciente. (32).

Este tipo de agotamiento no solo afecta el ámbito laboral, sino también la vida personal del individuo, generando un deterioro progresivo en su bienestar general.

5. Agotamiento físico

El agotamiento físico en el personal de enfermería está estrechamente relacionado con la carga laboral, las condiciones de trabajo y las demandas del entorno hospitalario (33).

Se caracteriza por una disminución de la energía física, fatiga persistente y sensación de debilidad, producto de jornadas laborales extensas, esfuerzo continuo y falta de descanso adecuado. Este tipo de agotamiento puede derivarse de factores como:

- Trabajo muscular continuo
- Turnos prolongados

- Privación del sueño
- Exigencias físicas del cuidado del paciente

La literatura señala que la fatiga física forma parte de las manifestaciones del burnout, siendo un factor que puede potenciar el desgaste emocional cuando se mantiene en el tiempo (34).

Además, el agotamiento físico incrementa el riesgo de errores, accidentes laborales y disminución de la calidad del cuidado, afectando tanto al profesional como al paciente.

6. Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo se refiere al conjunto de condiciones físicas, organizacionales y sociales en las que se desarrolla la actividad laboral.

En el ámbito hospitalario, un ambiente de trabajo desfavorable puede convertirse en un factor determinante del estrés laboral. Entre los principales elementos que influyen se encuentran:

- Condiciones físicas (iluminación, ruido, espacio)
- Organización del trabajo
- Relaciones interpersonales
- Liderazgo y supervisión
- Disponibilidad de recursos

El ambiente laboral en áreas de emergencia suele ser especialmente exigente, debido a la alta presión, la escasez de recursos y la sobrecarga asistencial, lo que contribuye al desarrollo de burnout en el personal de enfermería (30).

Además, factores psicosociales como el apoyo de colegas y jefes, la autonomía en el trabajo y la sensación de control influyen directamente en si surge el estrés y en el bienestar general del trabajador (35).

7. Motivación laboral

La motivación laboral es ese conjunto de factores internos y externos que empujan a la persona a hacer su trabajo con ganas, eficiencia y satisfacción (36).

En el caso del personal de enfermería, la motivación está influenciada por aspectos como:

- Reconocimiento profesional
- Condiciones laborales
- Remuneración
- Oportunidades de desarrollo
- Clima organizacional

La ausencia de motivación puede agravar el estrés relacionado con el trabajo, con una posible predisposición a la aparición del síndrome de burnout, en contraste con una motivación adecuada como un factor no susceptible de verse envuelto por sentimientos de agotamiento.

La investigación ha demostrado que la satisfacción laboral, la motivación del personal y el desempeño del personal de enfermería están correlacionados entre sí, lo que eventualmente afecta la calidad de los servicios de atención de salud.

8. Relación entre las variables del estudio

La mezcla de varios factores, como el ambiente laboral, la carga de trabajo y la motivación, es lo que genera el estrés en las enfermeras y enfermeros de emergencias

El agotamiento emocional y físico constituyen manifestaciones directas del estrés crónico, mientras que el ambiente laboral y la motivación actúan como factores moduladores del mismo.

En este sentido:

- Un ambiente laboral desfavorable incrementa el estrés
- La baja motivación potencia el agotamiento
- El estrés prolongado genera burnout
- El burnout afecta la calidad de atención

El síndrome de burnout, que surge del estrés crónico en el trabajo, se ve en el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal (37).

9. Enfoque contextual (hospitales y emergencia)

En hospitales regionales, como el contexto de tu investigación en Puno, estos problemas pueden verse intensificados por:

- Limitación de recursos
- Alta demanda de pacientes
- Falta de personal especializado
- Condiciones geográficas y sociales

5.2. marco conceptual

Estrés laboral: La definición de estrés relacionado con el trabajo es la combinación de respuestas físicas y emocionales que ocurren cuando las condiciones laborales están mal adaptadas a las capacidades, recursos o necesidades del empleado, lo que da lugar a un desequilibrio que puede afectar negativamente su salud y el desempeño en el puesto de trabajo (38).

Personal de enfermería: Está conformado por profesionales que brindan atención directa y continua a los pacientes, enfrentando demandas físicas, emocionales y psicológicas constantes en su práctica diaria, lo que los convierte en un grupo altamente vulnerable al estrés laboral (39)

Área de emergencia: El área de emergencia es un servicio hospitalario donde se atienden situaciones críticas que requieren intervención inmediata, caracterizado por alta presión, toma de decisiones rápidas y exposición constante a eventos estresantes que incrementan la carga laboral del personal de enfermería (39)

Agotamiento emocional: Esta es una respuesta al estrés laboral crónico definido por el agotamiento emocional, la pérdida de energía y la sensación de que la responsabilidad de cumplir con las exigencias del trabajo se ha desvanecido en ellos (González-Morales et al., 2012), uno de los componentes centrales del síndrome de burnout en enfermería (28)

Agotamiento físico: El agotamiento físico se refiere al desgaste corporal progresivo causado por las exigencias laborales prolongadas, que incluye fatiga, debilidad y

disminución de la capacidad funcional, afectando el rendimiento del personal de enfermería (1)

Ambiente de trabajo: El entorno de trabajo se define como la combinación de las condiciones organizativas, sociales y físicas bajo las cuales ocurre la actividad laboral, pudiendo afectar el bienestar del trabajador de manera positiva o negativa y dando lugar al desarrollo de estrés relacionado con el trabajo (40)

Motivación laboral: La motivación laboral se relaciona con los factores internos y externos que impulsan al trabajador a desempeñar sus funciones, influyendo en su satisfacción, compromiso y rendimiento, y actuando como un elemento protector frente al estrés laboral en el personal de enfermería (41)

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

El personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno presenta un nivel significativo de estrés laboral en el año 2025.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

El personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno presenta niveles significativos de agotamiento emocional y físico.

El ambiente de trabajo y la motivación laboral influyen en el nivel de estrés laboral del personal de enfermería del área de emergencia.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

El estudio se realizó en el H.R.M.N.B., ubicado en la ciudad de Puno. Esta institución correspondió a un establecimiento de atención de salud de segundo nivel y constituyó uno de los principales centros hospitalarios básicos regionales que brindó servicios especializados a la población.

La investigación se desarrolló específicamente en el Departamento de Emergencia del hospital, debido a que contó con atención permanente y con una alta complejidad de pacientes que requirieron cuidados intensivos, además de evidenciarse condiciones laborales desfavorables para el personal de enfermería.

El hospital estuvo localizado en la Av. El Sol N.º 1022, en el distrito y provincia de Puno, funcionando como un establecimiento público del Ministerio de Salud con atención permanente durante las 24 horas, especialmente en el servicio de emergencia, el cual atendió tanto a pacientes adultos como pediátricos en situaciones críticas.

Asimismo, el H.R.M.N.B. fue considerado un establecimiento de categoría III-1, lo que implicó que contó con servicios especializados, capacidad resolutive y atención integral de mayor complejidad dentro del sistema de salud regional.

El área específica de estudio correspondió al servicio de emergencia, el cual operó de manera continua las 24 horas del día, atendiendo casos urgentes y críticos que requirieron intervención inmediata, convirtiéndose en uno de los servicios con mayor carga laboral y exigencia asistencial dentro del hospital.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

Población: La población incluyó a todo el personal de enfermería que trabaja en emergencias del H.R.M.N.B. en 2025, tanto licenciados como técnicos que estaban laborando activamente en el servicio.

Muestra: La muestra la formaron 35 personas del personal de enfermería de emergencias en el H.R.M.N.B., que cumplían con los criterios de inclusión del estudio. Usamos un muestreo no probabilístico censal, porque incluimos a todos los disponibles cuando recogimos los datos; la selección se basó en accesibilidad y en que el personal estuviera dispuesto a participar.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Personal de enfermería (licenciados y técnicos) que trabajó en el Departamento de Emergencias del H.R.M.N.B.
- Personal activo en el momento de la recopilación de datos en 2025.
- Personal al que se le había proporcionado un consentimiento informado por escrito sobre la participación voluntaria en la investigación.
- Personal con un tiempo mínimo de servicio en el área de emergencia (por ejemplo, mayor a 3 meses), lo que garantizó experiencia en el entorno laboral evaluado.

Criterios de exclusión

1. El personal de enfermería también se encontraba ausente por vacaciones, en permiso o temporalmente no apto médicamente durante el periodo de recogida de datos.
2. Personal que cumplimentó el cuestionario de manera incorrecta.
3. Personal que no respondió.
4. Personal que fue contratado recientemente o que tenía un tiempo de trabajo extremadamente limitado en el servicio de urgencias.

3.3. MÉTODO Y TÉCNICAS

El estudio es cuantitativo porque se basa en números para ayudar en la descripción de los niveles de estrés laboral entre las enfermeras. El diseño no es experimental (es decir,

sin manipulación de variables) y es transversal, ya que los datos se recopilaban en un solo momento. Además, fue descriptivo, limitándose a mostrar cómo se comporta la variable estrés laboral y sus partes como agotamiento emocional, físico, ambiente de trabajo y motivación, usando frecuencias y porcentajes, sin buscar relaciones entre ellas.

Unidades de análisis

Las unidades de análisis fueron cada uno de los 35 integrantes del personal de enfermería que trabajaba en emergencias del H.R.M.N.B. en 2025. Cada participante contó como una unidad individual, porque dio datos directos sobre cómo percibía su estrés laboral y sus aspectos clave. Esto permitió recolectar información específica y medible sobre el tema, ideal para describir el nivel de estrés en ese entorno hospitalario.

Técnica

La técnica fue la encuesta, con la que pudimos recabar datos directos de las enfermeras y enfermeros sobre su estrés laboral en emergencias del HRMNB. La encuesta fue de tipo estructurada, ya que se aplicó el mismo conjunto de preguntas a todos los participantes, lo que permitió obtener información homogénea y comparable. Asimismo, facilitó la recopilación de datos cuantificables, los cuales fueron procesados mediante tablas de frecuencias y porcentajes para su análisis.

Instrumento

Utilizamos un cuestionario estructurado de tipo Likert con 20 ítems que medían el estrés relacionado con el trabajo entre el personal de enfermería.

Los ítems se agruparon posteriormente según las variables del estudio: agotamiento emocional, agotamiento físico, contexto laboral y motivación laboral. Cada afirmación permitió evaluar la percepción del participante respecto a su situación laboral dentro del área de emergencia.

Las respuestas se registraron en una escala de cinco categorías: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre, lo cual permitió cuantificar las respuestas para su posterior análisis estadístico.

Características del instrumento

El cuestionario presentó las siguientes características:

- **Estructurado:** Todos los participantes respondieron las mismas preguntas en el mismo orden.
- **Autoadministrado:** Fue respondido directamente por el personal de enfermería.
- **Escala tipo Likert:** Permitió medir la intensidad o frecuencia de las percepciones.
- **Claridad y sencillez:** Los ítems fueron redactados en lenguaje comprensible para facilitar su interpretación.
- **Pertinencia:** Las preguntas estuvieron directamente relacionadas con las dimensiones del estrés laboral.
- **Aplicación rápida:** Su llenado no demandó mucho tiempo, favoreciendo la participación del personal.

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

El instrumento se ha desarrollado sobre la base de referencias teóricas e instrumentos previamente validados para medir el estrés laboral y el síndrome de burnout, especialmente en entornos del personal de atención de salud; ofreciendo así respaldo a su validez. Entre estos referentes destaca el enfoque multidimensional del burnout propuesto por Christina Maslach, el cual considera dimensiones como el agotamiento emocional y el desgaste laboral (42).

El cuestionario fue adaptado al contexto específico del personal de enfermería del área de emergencia, considerando dimensiones relevantes como agotamiento emocional, agotamiento físico, ambiente de trabajo y motivación laboral, manteniendo coherencia con la literatura científica sobre estrés ocupacional en salud.

Además, el instrumento pasó por una validación con expertos, que revisaron si los ítems eran pertinentes, basados en sus comentarios, ajustamos la redacción y comprensión de las preguntas para que midiera bien la variable de estrés laboral.

Confiabilidad interna: Alfa de Cronbach

La confiabilidad del Alfa de Cronbach, que evaluó la consistencia interna del cuestionario aplicado a las enfermeras y enfermeros de emergencias en el H.R.M.N.B..

Para el cálculo del coeficiente, se procesaron los datos obtenidos de los 35 participantes, considerando los 20 ítems que conformaron el instrumento. El análisis permitió determinar el grado de correlación entre los ítems, verificando que estos midieran de manera homogénea la variable estrés laboral.

El Alfa de Cronbach dio $\alpha = 0,87$, lo que muestra una confiabilidad alta y una buena consistencia interna del cuestionario para medir el estrés laboral en las enfermeras y enfermeros. Según la literatura metodológica, valores por encima de 0,70 son aceptables y los mayores a 0,80 indican una excelente consistencia, confirmando que el instrumento era fiable para este estudio.

Alfa de Cronbach

Instrumento	Número de ítems	Alfa de Cronbach (α)	Interpretación
Cuestionario de estrés laboral en enfermería	20	0.87	Alta

Interpretación: El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido ($\alpha = 0.87$) evidenció una alta consistencia interna del instrumento, lo que indica que los ítems están adecuadamente correlacionados y permiten medir de forma confiable la variable estrés laboral.

3.3. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍNDICE	VALOR / ESCALA
Estrés laboral	Estado de tensión física y emocional que se produce cuando las demandas del trabajo superan la capacidad del individuo para afrontarlas, afectando su bienestar y desempeño laboral.	Agotamiento emocional	Cansancio emocional, frustración, sobrecarga laboral, percepción negativa del trabajo	Ítems 1, 4, 5, 11, 14	Escala Likert: 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre
		Agotamiento físico	Fatiga al finalizar la jornada, cansancio corporal, necesidad de descanso, somnolencia	Ítems 2, 3, 16, 19, 20	
		Ambiente de trabajo	Clima laboral, relaciones interpersonales, respeto, disponibilidad de recursos	Ítems 8, 9, 10, 12, 13, 17	
		Motivación laboral	Satisfacción laboral, compromiso, actitud positiva hacia el trabajo	Ítems 6, 7, 15, 18	

3.4. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

Análisis de Datos

El análisis de los datos se realizó con base en el enfoque cuantitativo, utilizando procedimientos estadísticos descriptivos para interpretar la información recolectada del personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B..

Los datos obtenidos mediante el cuestionario fueron organizados, codificados y procesados con la finalidad de describir el comportamiento de la variable estrés laboral y sus dimensiones: agotamiento emocional, agotamiento físico, ambiente de trabajo y motivación laboral.

Para el análisis se emplearon tablas de distribución de frecuencias y porcentajes, lo que permitió identificar los niveles predominantes de estrés laboral en la población estudiada.

Procesamiento de Datos

El análisis se realizó en un proceso de varias etapas. La primera fue comprobar los formularios que administraron si estaban completos y rellenados.

Luego, las respuestas fueron codificadas: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre para cada una de las alternativas.

Los datos se guardaron a partir de enfoques computarizados en una base de datos del programa Microsoft Excel, donde se habría reconocido y organizado mediante el abordaje y los aspectos de la variable de estudio. Posteriormente, los datos fueron nominalizados para calcular frecuencias absolutas y relativas.

Finalmente, los datos se complementaron con herramientas estadísticas que permitieron construir tablas y gráficos y facilitaron la lectura.

Análisis Descriptivo

Se utilizaron frecuencias y porcentajes para el análisis descriptivo, empleando estadística básica con el fin de describir el comportamiento de la variable estrés laboral y sus dimensiones.

Los resultados se presentaron en tablas y gráficos estadísticas que ilustraron claramente cómo variaban las respuestas entre los sujetos que respondieron.

Análogamente, los resultados se interpretaron de acuerdo con los niveles establecidos (bajo, medio y alto), lo que facilita la comprensión del nivel de estrés laboral que tiene el personal de enfermería en su ocupación.

El análisis de contenido de este tipo permitió lograr los objetivos del estudio, ya que sirvió únicamente para caracterizar el fenómeno investigado sin establecer relaciones entre variables.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. EXPOSICION Y ANALISIS DE LA VARIABLE

4.1.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL

Tabla 01: Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025

Nivel de estrés laboral	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	6	17.1
Moderado	10	28.6
Alto	19	54.3
Total	35	100.0

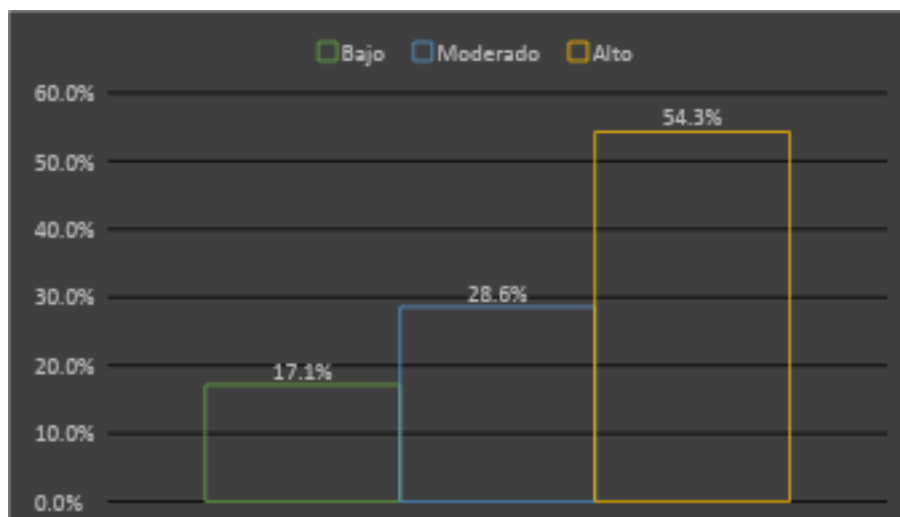


Figura 01: Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025

Interpretación de resultados

1. Análisis estadístico

Los resultados evidencian que el 54.3 % del personal de enfermería presenta un nivel alto de estrés laboral, mientras que el 28.6 % presenta un nivel moderado y el 17.1 % un nivel bajo. Esto demuestra que más de la mitad del personal se encuentra expuesto a condiciones laborales que generan afectación física y emocional significativa. Asimismo, al agrupar los niveles moderado y alto, se observa que el 82.9 % presenta algún grado importante de estrés laboral, evidenciando que esta problemática se encuentra ampliamente presente en el servicio de emergencia.

2. Análisis comparativo con antecedentes

Los resultados coinciden con lo reportado por Lai et al., quienes identificaron altos niveles de ansiedad, depresión y estrés en trabajadores sanitarios de áreas críticas, especialmente en enfermería. Asimismo, guardan relación con Pappa et al., quienes concluyeron que el estrés laboral constituye una de las principales afectaciones en profesionales de salud expuestos a sobrecarga laboral y presión asistencial constante.

A nivel nacional, los hallazgos coinciden con Meléndez y Laverio, quienes encontraron predominio de niveles moderados y altos de estrés laboral en personal de enfermería. Del

mismo modo, se relacionan con Jinez y Roque, quienes reportaron elevada presencia de agotamiento emocional y sobrecarga laboral en hospitales de la región.

3. Análisis crítico del investigador

El predominio del nivel alto de estrés laboral refleja que el personal de enfermería del servicio de emergencia desarrolla sus actividades en un entorno de elevada exigencia física y emocional. La atención continua de pacientes críticos, la sobrecarga laboral, la presión asistencial y las limitaciones organizacionales constituyen factores que favorecen el desgaste progresivo del trabajador.

Asimismo, la persistencia del estrés podría afectar no solo el bienestar psicológico y físico del personal, sino también la calidad del cuidado brindado y la seguridad del paciente. Por ello, resulta fundamental que la institución fortalezca las estrategias de salud ocupacional, apoyo emocional y mejora de las condiciones laborales dentro del servicio de emergencia.

4.1.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Tabla 02: Nivel de agotamiento emocional y físico en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	7	20.0
Moderado	9	25.7
Alto	19	54.3
Total	35	100.0

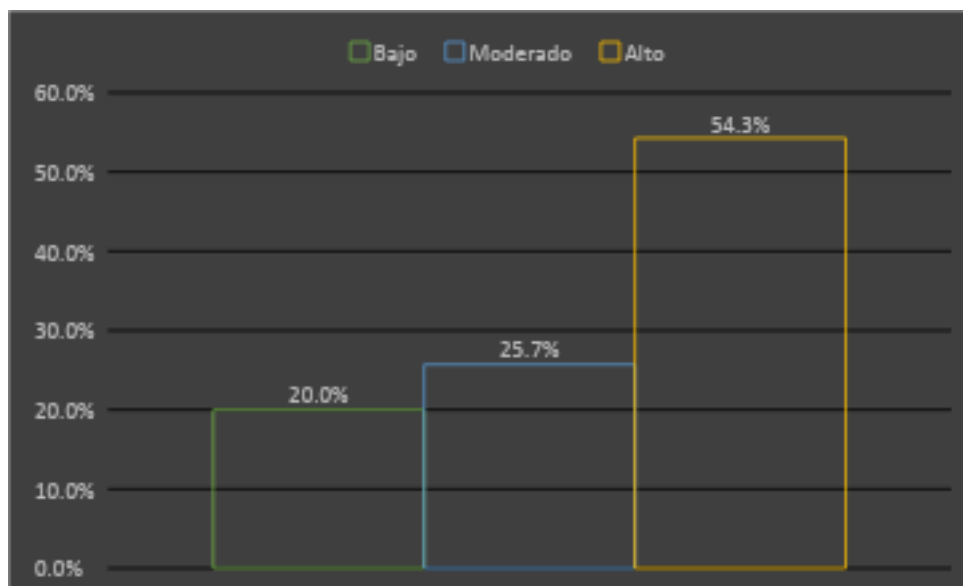


Figura 02: Nivel de agotamiento emocional y físico en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025

Interpretación de resultados

1. Análisis estadístico

Los resultados muestran que el 54.3 % del personal presenta un nivel alto de agotamiento emocional y físico, mientras que el 25.7 % presenta un nivel moderado y el 20.0 % un nivel bajo. Esto evidencia que más de la mitad del personal experimenta desgaste físico y emocional frecuente como consecuencia de las exigencias laborales propias del servicio de emergencia.

Asimismo, la suma de los niveles moderado y alto representa el 80.0 % de la población evaluada, reflejando que el agotamiento constituye una problemática importante dentro del entorno hospitalario.

2. Análisis comparativo con antecedentes

Los hallazgos coinciden con Santana et al., quienes identificaron altos niveles de agotamiento relacionados con sobrecarga laboral y presión asistencial. Del mismo modo, guardan relación con Ortiz y Fuentes, quienes reportaron predominio de fatiga física y emocional en personal de enfermería.

Asimismo, coinciden con Roque y Jinez, donde se encontró presencia significativa de agotamiento emocional asociado a la elevada carga laboral y al trabajo en áreas críticas.

3. Análisis crítico del investigador

El agotamiento emocional y físico identificado refleja el impacto de las largas jornadas laborales, la presión continua y la exposición permanente a situaciones críticas dentro del área de emergencia. Estas condiciones dificultan la adecuada recuperación física y emocional del trabajador, favoreciendo la aparición de cansancio crónico, fatiga y desgaste psicológico.

Además, la persistencia de este problema podría afectar la capacidad de concentración, el desempeño profesional y la estabilidad emocional del personal de enfermería, incrementando el riesgo de errores asistenciales y disminuyendo la calidad de atención brindada a los pacientes.

4.1.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Tabla 03: Nivel de estrés laboral relacionado con el ambiente de trabajo y motivación laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	8	22.9
Moderado	11	31.4
Alto	16	45.7
Total	35	100.0

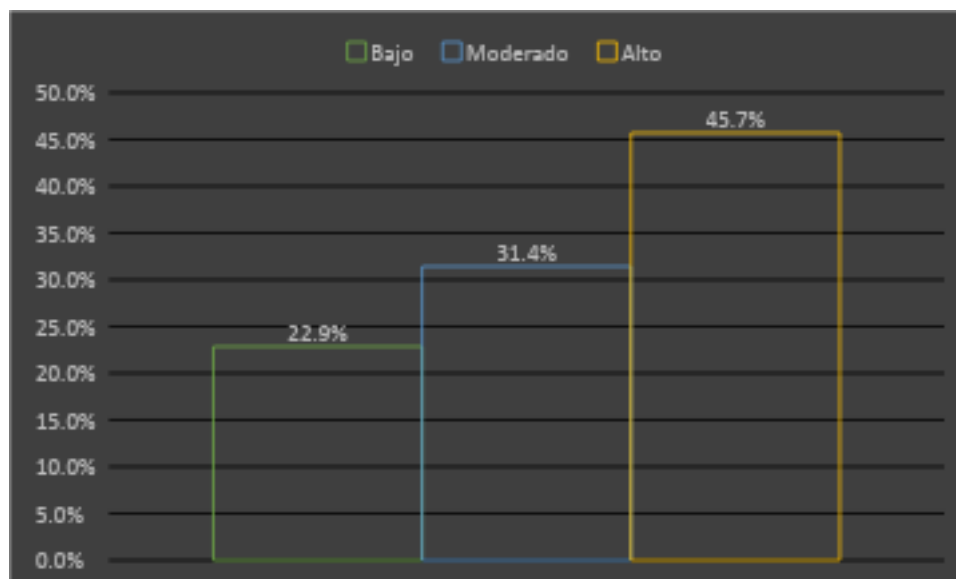


Figura 03: Nivel de estrés laboral relacionado con el ambiente de trabajo y motivación laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025

Interpretación de resultados

1. Análisis estadístico

Los resultados muestran que el 45.7 % del personal presenta un nivel alto de estrés relacionado con el ambiente de trabajo y la motivación laboral, mientras que el 31.4 % presenta un nivel moderado y el 22.9 % un nivel bajo. Esto evidencia que gran parte del personal percibe que las condiciones organizacionales y laborales influyen significativamente en su bienestar emocional y desempeño profesional.

Asimismo, la suma de los niveles moderado y alto alcanza el 77.1 %, reflejando que el ambiente laboral constituye un factor importante en la generación de estrés ocupacional.

2. Análisis comparativo con antecedentes

Los resultados coinciden con Obando et al. y Acharte et al., quienes señalaron que las limitaciones institucionales, la falta de recursos y la presión laboral incrementan significativamente el estrés en personal de salud.

Asimismo, guardan relación con Gamarra y Arévalo, quienes identificaron asociación entre sobrecarga laboral, ambiente organizacional y afectación emocional en enfermería.

3. Análisis crítico del investigador

El ambiente laboral dentro del servicio de emergencia puede convertirse en un importante factor generador de estrés cuando existen limitaciones organizacionales, insuficiencia de recursos, exceso de demanda asistencial y dificultades en las relaciones interpersonales. A pesar de ello, parte del personal mantiene niveles favorables de motivación y compromiso profesional, posiblemente relacionados con la vocación de servicio y el sentido ético de la profesión. Sin embargo, mantener esta motivación en condiciones de presión constante podría resultar difícil a largo plazo si no se implementan estrategias institucionales orientadas a fortalecer el bienestar laboral y emocional del trabajador.

RESULTADOS POR DIMENSIONES

DIMENSIÓN: AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Tabla 04: Nivel de agotamiento emocional en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025

Nivel de agotamiento emocional	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	8	22.9
Moderado	10	28.6
Alto	17	48.5
Total	35	100.0

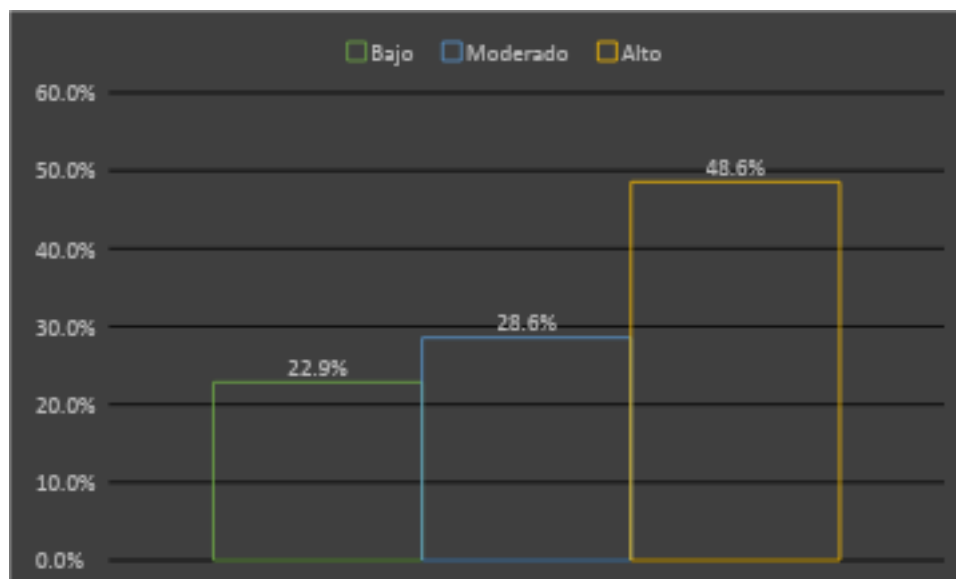


Figura 04: Nivel de agotamiento emocional en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025

Interpretación de resultados

1. Análisis estadístico

Los resultados muestran que el 48.5 % del personal presenta un nivel alto de agotamiento emocional, mientras que el 28.6 % presenta un nivel moderado y el 22.9 % un nivel bajo. Esto evidencia que gran parte del personal experimenta cansancio emocional, ansiedad, frustración y tensión frecuente dentro del entorno laboral.

Asimismo, la suma de los niveles moderado y alto alcanza el 77.1 %, reflejando una importante afectación emocional asociada al trabajo asistencial en el área de emergencia.

2. Análisis comparativo con antecedentes

Los hallazgos coinciden con Lai et al., quienes reportaron elevados niveles de ansiedad y agotamiento emocional en trabajadores de salud de primera línea. Asimismo, guardan relación con Meléndez y Roque, quienes identificaron predominio de afectación emocional en personal de enfermería hospitalaria.

3. Análisis crítico del investigador

El agotamiento emocional identificado podría estar asociado a la presión constante de responder ante situaciones críticas, la elevada responsabilidad profesional y el contacto

permanente con pacientes en estado delicado. Estas condiciones favorecen la aparición de ansiedad, tensión y frustración laboral, afectando progresivamente el bienestar psicológico del trabajador.

DIMENSIÓN: AGOTAMIENTO FÍSICO

Tabla 05: Nivel de agotamiento físico en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025

Nivel de agotamiento físico	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	7	20.0
Moderado	11	31.4
Alto	17	48.6
Total	35	100.0

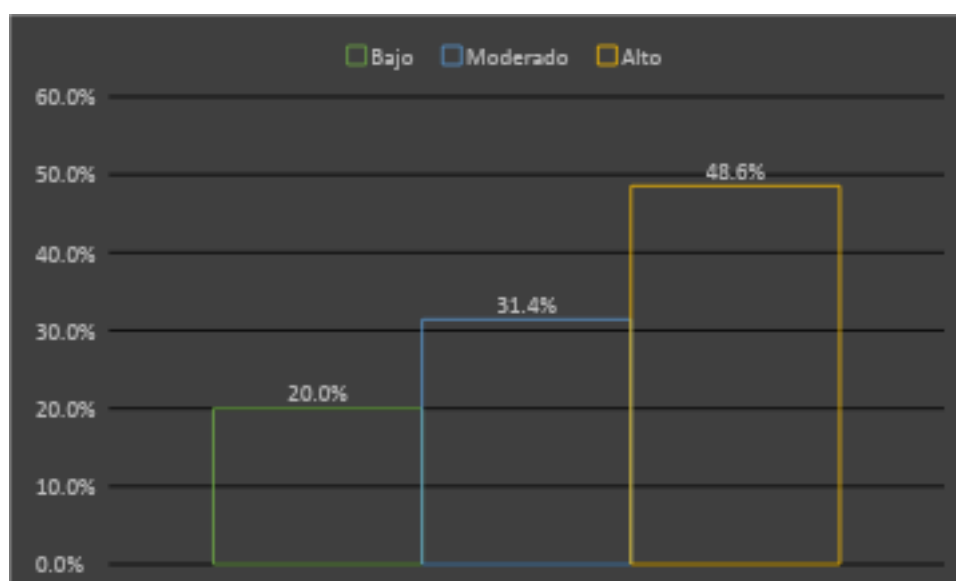


Figura 05: Nivel de agotamiento físico en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025

Interpretación de resultados

1. Análisis estadístico

Los resultados evidencian que el 48.6 % del personal presenta un nivel alto de agotamiento físico, mientras que el 31.4 % presenta un nivel moderado y el 20.0 % un

nivel bajo. Esto demuestra predominio de fatiga, cansancio corporal y necesidad constante de descanso en gran parte del personal evaluado.

Asimismo, el 80.0 % presenta niveles moderados y altos de agotamiento físico, reflejando desgaste corporal significativo asociado a las jornadas laborales.

2. Análisis comparativo con antecedentes

Los hallazgos coinciden con Santana et al. y Laverio, quienes reportaron predominio de cansancio físico relacionado con sobrecarga laboral y turnos prolongados. Asimismo, se relacionan con Ortiz y Fuentes, donde se identificó presencia frecuente de fatiga persistente en enfermeros hospitalarios.

3. Análisis crítico del investigador

El agotamiento físico podría estar relacionado con la intensidad del trabajo asistencial, las largas jornadas laborales y la atención continua de pacientes críticos dentro del servicio de emergencia. La persistencia del cansancio y la fatiga puede afectar la capacidad de respuesta, la concentración y el desempeño profesional del personal de enfermería.

DIMENSIÓN: AMBIENTE DE TRABAJO

Tabla 06: Nivel de estrés relacionado con el ambiente de trabajo en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	9	25.7
Moderado	10	28.6
Alto	16	45.7
Total	35	100.0

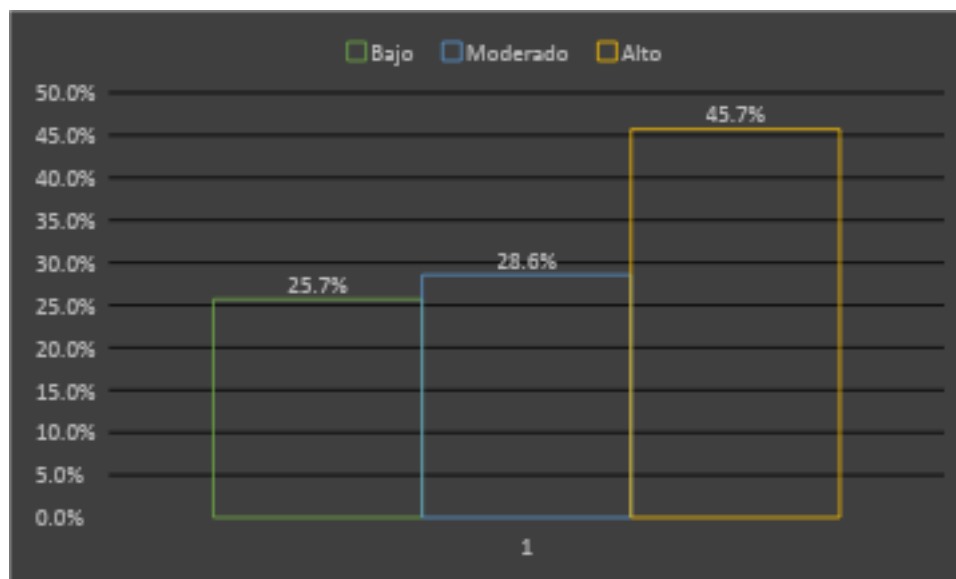


Figura 06: Nivel de estrés relacionado con el ambiente de trabajo en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025

Interpretación de resultados

1. Análisis estadístico

Los resultados muestran que el 45.7 % del personal presenta un nivel alto de estrés relacionado con el ambiente de trabajo, mientras que el 28.6 % presenta un nivel moderado y el 25.7 % un nivel bajo. Esto evidencia que las condiciones laborales, las relaciones interpersonales y la disponibilidad de recursos influyen significativamente en la percepción de estrés ocupacional.

2. Análisis comparativo con antecedentes

Los hallazgos coinciden con Pappa et al. y Obando et al., quienes señalaron que las condiciones organizacionales deficientes incrementan significativamente el estrés laboral en trabajadores de salud. Asimismo, se relacionan con Acharte et al..

3. Análisis crítico del investigador

El ambiente laboral del servicio de emergencia puede convertirse en un importante factor estresante cuando existen limitaciones de recursos, elevada demanda asistencial y dificultades en las relaciones interpersonales. Estas condiciones incrementan la presión laboral y afectan el bienestar emocional del personal de enfermería.

DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN LABORAL

Tabla 07: Nivel de motivación laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025

Nivel de motivación laboral	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	6	17.1
Moderado	9	25.7
Alto	20	57.2
Total	35	100.0

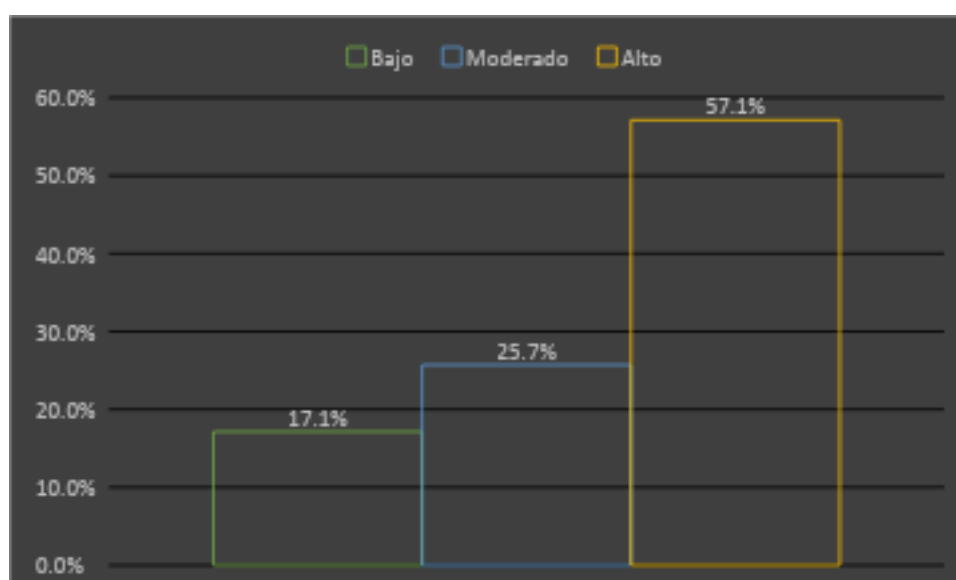


Figura 07: Nivel de motivación laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025

Interpretación de resultados

1. Análisis estadístico

Los resultados evidencian que el 57.2 % del personal presenta un nivel alto de motivación laboral, mientras que el 25.7 % presenta un nivel moderado y el 17.1 % un nivel bajo. Esto refleja que, pese a las condiciones exigentes del trabajo hospitalario, gran parte del personal mantiene compromiso y disposición positiva hacia sus funciones profesionales.

2. Análisis comparativo con antecedentes

Los hallazgos coinciden parcialmente con Torres y Moyano, quienes señalaron que el personal sanitario mantiene compromiso profesional aun en contextos de presión laboral. Asimismo, guardan relación con Gamarra y Arévalo.

3. Análisis crítico del investigador

La motivación laboral identificada podría estar relacionada con la vocación de servicio, el compromiso ético y el sentido de responsabilidad profesional del personal de enfermería. Sin embargo, mantener niveles adecuados de motivación en un entorno de alta presión podría resultar difícil a largo plazo si no existen condiciones organizacionales favorables y estrategias institucionales de apoyo al trabajador.

DISCUSIÓN

Los resultados de este estudio demuestran que el estrés del personal de enfermería de la H.R.M.N. B. en Puno es un problema serio relacionado con el trabajo desde el interior del área de emergencia. Con respecto al objetivo general, destacó un nivel alto en la dimensión de agotamiento emocional y físico (54,3%), seguido de un nivel moderado (25,7%) y un nivel bajo (20%), respectivamente. Estos resultados indican que más de la mitad del personal sufre un agotamiento laboral considerable, debido a la presión asistencial asociada a formar parte de un servicio de emergencia, la atención continua a pacientes críticamente enfermos y el exceso de trabajo.

Estos resultados están en consonancia con los de Lai et al. Las personas expuestas de forma constante a situaciones críticas y exigentes, como el personal de atención de la salud, de manera previsible sufrieron altos niveles de impacto psicológico, como se observa en (2020), en particular para el personal de enfermería. También concuerdan con lo hallado por Obando et al. La asociación con factores de alta carga de trabajo y recursos inadecuados mostró que más del 50% del personal tenía un nivel de estrés alto (2020). Esto reafirma aún más que el estrés en la enfermería de urgencias no es un retrato aislado, sino una preocupación bien documentada en la literatura a nivel mundial.

Los hallazgos en el contexto latinoamericano también corresponden a lo que señalan Santana et al. El estrés laboral del personal de enfermería está fuertemente asociado con la presión derivada de factores relacionados con la atención y con factores ambientales en el hospital (2020). Sin embargo, difieren parcialmente de Torres y Moyano (2022), quienes reportaron predominio de niveles moderados de estrés (68,8 %), lo que podría explicarse por diferencias en las condiciones laborales, carga asistencial o contextos institucionales entre los establecimientos de salud estudiados.

A nivel nacional, los hallazgos son similares a los reportados por Meléndez (2022) y Geldres (2025), quienes evidenciaron que más del 60 % del personal presenta niveles de estrés entre moderado y alto. Asimismo, Gamarra y Arévalo (2023) señalan que estos altos niveles de estrés afectan el desempeño laboral; esto es relevante ya que el agotamiento emocional y físico reconocido en este estudio pudo haber afectado la calidad de la atención al paciente.

A nivel regional, nuestros hallazgos son similares a los de Jinez (2020) y Bautista & Quilca (2021), quienes indicaron niveles de estrés moderado y alto entre el personal de enfermería de la ciudad de Puno, destacando el agotamiento emocional como la dimensión más afectada [5, 6]. Esto mantiene la comprensión de que el estrés laboral en este contexto regional es reflejo de fuerzas estructurales que caracterizan a muchos sectores, a saber: cargas de trabajo excesivas, insuficiente dotación de recursos y un incremento de las demandas de atención en los servicios de emergencia.

Respecto a la dimensión de agotamiento emocional y físico, los resultados específicos muestran que un alto porcentaje del personal manifestó sentirse nervioso y ansioso con frecuencia, así como cansado al finalizar la jornada laboral y fatigado al iniciar el día. Estos hallazgos evidencian la presencia de un desgaste acumulativo, lo cual es coherente con el modelo teórico del burnout propuesto por Maslach, donde el agotamiento emocional constituye el componente central del estrés laboral en profesiones asistenciales.

En la dimensión del entorno laboral y la motivación en el trabajo, por el contrario, predominó un nivel de estrés moderado (65,7%), lo que evidencia que, pese a la existencia de estresores en el lugar de trabajo, están presentes factores protectores. Cabe destacar que, en este sentido, el 77,1% del personal indicó que se siente motivado para trabajar, ya que el compromiso profesional fue considerable a pesar de las condiciones desfavorables. Este resultado es consistente con lo mencionado por Pappa et al. (2020), quienes reportaron niveles altos de estrés experimentados por el personal de salud, pero también su postura concomitante de una fuerte responsabilidad y vocación de servicio.

No obstante, también se demostraron aspectos positivos a través del entorno de trabajo, como la frustración percibida, la dificultad en las relaciones interpersonales y la falta de preparación de los recursos que son propicios para el estrés ocupacional. Estos resultados se alinean con estudios como Ortiz y Fuentes (2023), que muestran que los factores organizacionales influyen en la generación de estrés, así como con Acharte et al. La relación entre las condiciones laborales inadecuadas y el estrés ha sido descrita por Akbari et al. (2025).

En general, los hallazgos del estudio sugieren que el estrés laboral entre las enfermeras de urgencias (ED, por sus siglas en inglés) es multifactorial y depende tanto de factores individuales como organizacionales. La alta frecuencia de fatiga emocional y física indica que deben tomarse medidas de intervención para limitar la sobrecarga laboral, mejorar las condiciones de trabajo y fortalecer el apoyo institucional.

Asimismo, los resultados indican que, si bien el personal presenta alta motivación y relaciones moderadamente positivas, esto aún está lejos de ser suficiente para combatir la fatiga física y mental. En consecuencia, es fundamental que las instituciones de salud implementen programas de intervención que incluyan manejo del estrés, el fortalecimiento de la resiliencia y el bienestar en el lugar de trabajo.

Por último: el estudio justifica alguna evidencia relevante a nivel local y regional para comprender el estrés laboral en un entorno hospitalario en Puno. Puede considerarse

como una base apropiada para investigaciones más amplias o estudios de intervención que busquen mejoras específicas en el desempeño de la respuesta a la salud mental del personal de enfermería en el servicio de emergencia o en aquellas áreas críticas.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón presenta predominantemente un nivel alto de estrés laboral, representado por el 54.3 % de los participantes evaluados. Estos resultados evidencian que las condiciones laborales del servicio de emergencia generan una importante afectación física y emocional en el personal, debido a la presión asistencial constante, la atención continua de pacientes críticos y la elevada carga de trabajo propia del área.

SEGUNDA: Se identificó que el agotamiento emocional y físico constituye una de las principales manifestaciones del estrés laboral en el personal de enfermería, observándose predominio del nivel alto en el 54.3 % de los participantes. Asimismo, se evidenció presencia frecuente de ansiedad, cansancio, fatiga, frustración y percepción de sobrecarga laboral, lo cual refleja que el personal experimenta desgaste progresivo asociado a las exigencias físicas y emocionales derivadas del trabajo hospitalario en el servicio de emergencia.

TERCERA: Se concluyó que el estrés laboral relacionado con el ambiente de trabajo y la motivación laboral presenta predominio de niveles moderados y altos en el personal evaluado. Factores como las condiciones organizacionales, la presión laboral, las relaciones interpersonales, la disponibilidad limitada de recursos y la demanda asistencial influyen significativamente en el nivel de estrés ocupacional. Sin embargo, pese a las dificultades presentes en el entorno laboral, gran parte del personal mantiene compromiso profesional, motivación y vocación de servicio en el desempeño de sus funciones.

RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda a la dirección del H.R.M.N.B. de Puno implementar programas de intervención orientados a la prevención y manejo del estrés laboral en el personal de enfermería, priorizando el servicio de emergencia debido a su alta carga asistencial.

Segunda. Se sugiere fortalecer la gestión de recursos humanos mediante una adecuada distribución del personal, con el fin de reducir la sobrecarga laboral y optimizar los turnos de trabajo, especialmente en horarios nocturnos y de alta demanda.

Tercera. Se recomienda promover espacios de apoyo psicológico y bienestar emocional dirigidos al personal de enfermería, tales como talleres de manejo del estrés, pausas activas y estrategias de afrontamiento, con el objetivo de mejorar su salud mental y desempeño laboral.

Cuarta. Se sugiere mejorar las condiciones del ambiente laboral, fomentando relaciones interpersonales positivas, comunicación efectiva y trabajo en equipo dentro del servicio de emergencia, lo cual contribuirá a disminuir la percepción de estrés.

Quinta. Se recomienda gestionar la dotación adecuada de insumos, equipos e instrumentos necesarios para la atención de pacientes, a fin de reducir la presión laboral y mejorar la calidad del servicio brindado.

Sexta. Se sugiere a futuras investigaciones ampliar el estudio a otros servicios hospitalarios y considerar variables adicionales relacionadas con la salud ocupacional, con el fin de generar un mayor conocimiento sobre el estrés laboral en el personal de salud.

BIBLIOGRAFÍA

1. Stacciarini JM, Tróccoli BT. Stress in nursing. Rev Lat Am Enfermagem. 2001;9(2):17–25.
2. Grazziano E., Ferraz ER. Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. Enfermería Glob. 2010;1(18).
3. Brito JF, Juárez A, Nava ME, Castillo JJ, Brito E. Factores psicosociales, estrés psicológico y burnout en enfermería: un modelo de trayectorias. Enfermería Univ. 2019 Apr 10;16(2):138–48.
4. Vidotti V, Martins JT, Galdino MJQ, Ribeiro RP, Robazzi ML do CC. Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. Enferm Glob. 2019;18(3):344–54.
5. da Silva JLL, Teixeira LR, Soares R da S, Costa F dos S, Aranha JDS, Teixeira ER. Estresse e fatores psicossociais no trabalho de enfermeiros intensivistas. Enferm Glob. 2017;16(4):94–107.
6. Melita A, Cruz M, Merino JM. Burnout en profesionales de enfermería que trabajan en centros asistenciales de la octava región, Chile. Cienc y Enferm. 2008 Dec;14(2):75–85.
7. Ryan M. Vol. 23, Organización Mundial de la Salud. 2019 [cited 2026 Apr 19]. p. 166 Salud mental en el trabajo. Available from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
8. Carrillo-García C, Ríos-Rísquez MI, Escudero-Fernández L, Martínez-Roche ME. Factors of work-related stress in hospital nursing bureau according to the demand-control-support model. Enferm Glob. 2018 Mar 27;17(2):315–24.
9. Ríos-Rísquez MI, Martínez-Hurtado R, Noguera-Villaescusa P. Nivel de estrés del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital clínico universitario. Enferm Intensiva. 2016 Jul 1;27(3):89–95.
10. Piñeiro M. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: Un estudio de prevalencia. Enferm Glob. 2013;12(3):125–50.

11. Lai J, Ma S, Wang Y, Cai Z, Hu J, Wei N, et al. Factores asociados con los resultados de salud mental entre los trabajadores de la salud expuestos a la enfermedad por coronavirus 2019. *JAMA Netw Open*. 2020 Mar 2;3(3):e203976–e203976.
12. Pappa S, Ntella V, Giannakas T, Giannakoulis VG, Papoutsis E, Katsaounou P. Prevalencia de depresión, ansiedad e insomnio entre los trabajadores sanitarios durante la pandemia de COVID-19: una revisión sistemática y un metaanálisis. *Brain Behav Immun*. 2020 Aug 1;88:901–7.
13. Santana R, De Lima Fontes FL, De Almeida Morais MJ, Da Silva Costa G, Da Silva RK, De Araújo CS, et al. Occupational stress among emergency and urgent care nurses at a public hospital in Teresina, Piauí, Brazil. *Rev Bras Med do Trab*. 2020;17(1):76–82.
14. Obando R, Arévalo J, Aliaga R, Obando M. Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid-19. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2020;37(2):327–34.
15. Balladares Torres PE, Moyano Calero W. Estrés Laboral En Personal De Enfermería Durante La Pandemia Por Covid-19. *Rev Cient Epistemia*. 2022 Dec 21;6(2):1–16.
16. Melendez L. Nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería del centro de salud, El Progreso, Chimbote - 2021. Universidad San Pedro. Universidad San Pedro; 2022.
17. Laverio CR. Nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del centro quirúrgico del Hospital Barranca Cajatambo, Barranca, Perú. 2020. Universidad Privada Norbert Wiener; 2021.
18. Gamarra I, Arevalo RA. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Judas Tadeo, Lima - 2023. *Investig e Innovación Rev Científica Enfermería*. 2023 Dec 15;3(3):7–18.
19. Ortiz O, Fuentes MA. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de

- enfermería en el servicio de Hospitalización de una Clínica Privada, Lima – Perú. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip.* 2023 Apr 21;7(2):3879–95.
20. Geldres ML. Nivel de estrés laboral y su relación con los efectos del estrés en el personal de enfermería de un Hospital Público de SJM, Lima 2025. Universidad Privada Norbert Wiener; 2025.
 21. Hinostroza D, Vilca J. Estilos de vida y estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital El Carmen Huancayo 2021. Tesis. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2019.
 22. Ramirez RA. Estrés laboral del personal de enfermería y su influencia en el manejo hospitalario en UCIN de un hospital Lima, 2024. Repositorio Institucional - UCV. Universidad César Vallejo; 2024.
 23. Jinez RN. Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III Essalud Puno - 2019. Universidad Nacional del Altiplano. Universidad Nacional del Altiplano; 2020.
 24. Bautista M, Quilca T. Estrés Laboral En Enfermeros Y Su Influencia En La Calidad De Atención En Emergencias Del Hospital Manuel Nuñez Butron Puno-2021. Universidad Autónoma de Ica; 2021.
 25. Roque JL. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento de los profesionales de enfermería de un hospital en Puno durante la pandemia de Covid-19, 2022. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022.
 26. Acharte WJ, Cutipa G, Huanca N. Factores asociados al estrés laboral, en trabajadores de la micro red JAE Puno-2024. Universidad Autónoma de Ica; 2025.
 27. Shen HC, Cheng Y, Tsai PJ, Lee SHS, Guo YL. Occupational stress in nurses in psychiatric institutions in Taiwan. *J Occup Health.* 2005 May;47(3):218–25.
 28. Romero-Fernández AJ. Síndrome de Burnout y desgaste emocional en personal de enfermería. *Rev Arbitr Interdiscip Ciencias la Salud Salud y Vida.* 2024 Jan 1;8(15):107–16.
 29. Cabrera C, Juna CF. Emotional exhaustion among nursing professionals in an

- emergency unit, patient safety. *Enferm Glob*. 2024 Apr 2;23(2):460–71.
30. Estallo LS, Morales AB, Santafé JF, Galindo LM, Sorrosal DM, González JMV, et al. Burnout: agotamiento psíquico de la enfermería en urgencias: una revisión bibliográfica. *Rev Sanit Investig* ISSN-e 2660-7085, Vol 6, N° 7, 2025. 2025;6(7):22.
 31. Brown DE, James GD, Mills PS. Occupational differences in job strain and physiological stress: Female nurses and school teachers in Hawaii. *Psychosom Med*. 2006 Jul;68(4):524–30.
 32. Pomasqui CEC, Juna CF. Agotamiento emocional en profesionales de enfermería en un servicio de emergencia, la seguridad del paciente. *Enferm Glob*. 2024 Apr 2;23(2):460–71.
 33. Chailán PMM, Coloma MM, SanMartín GS. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. *Med Segur Trab (Madr)*. 2021;65(256).
 34. Seguel F, Valenzuela S. Relación entre la fatiga laboral y el síndrome burnout en personal de enfermería de centros hospitalarios. *Enfermería Univ*. 2014 Oct 1;11(4):119–27.
 35. Brito-Ortiz JF, Juárez-García A, Nava-Gómez ME, Castillo-Pérez JJ, Brito-Nava E. Factores psicosociales, estrés psicológico y burnout en enfermería: un modelo de trayectorias. *Enfermería Univ*. 2019 Apr 10;16(2).
 36. Trujillo Ramirez CO, Quispe Arana AC. Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Rev Cuid y Salud Pública*. 2021 Dec 31;1(2):46–53.
 37. Bautista-García J, Hinojosa-García L, Guerra-Ordoñez JA, García-García P, Jiménez-Martínez AA. Síndrome de burnout y su relación con la calidad de vida laboral en enfermería. *Enfermería Univ*. 2022 Dec 4;19(1):58–69.
 38. Muñoz T de J, Casique L. Estrés laboral y su efecto biopsicosocial en el cuidado de enfermería. *Rev Enfermería del Inst Mex del Seguro Soc*. 2016;24(2):141–4.
 39. García-González MF, Rodríguez-Plasencia A, Romero-Fernández AJ. Relación del estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería: Revisión narrativa.

- Rev Arbitr Interdiscip Ciencias la Salud Salud y Vida. 2025 Aug 1;9(1):449–57.
40. Nabirye RC, Brown KC, Pryor ER, Maples EH. Occupational stress, job satisfaction and job performance among hospital nurses in Kampala, Uganda. *J Nurs Manag.* 2011 Sep;19(6):760–8.
 41. Cañadas-De la Fuente GA, Vargas C, San Luis C, García I, Cañadas GR, De la Fuente EI. Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession. *Int J Nurs Stud.* 2015 Jan 1;52(1):240–9.
 42. Maslach C. *Interdisciplinary Center for Healthy Workplaces.* UC Berkeley. 2019;1(1).

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	MÉTODO	ESTADÍSTICA
<p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025?</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025.</p>	<p>El personal de enfermería presenta un nivel moderado de estrés laboral en el año 2025.</p>	<p>Estrés laboral (X)</p>	<p>Agotamiento emocional</p>	<p>Enfoque cuantitativo Diseño no experimental Corte transversal Nivel descriptivo</p>	<p>Estadística descriptiva (frecuencias y porcentajes)</p>
<p>Problemas específicos: 1. ¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional y físico? 2. ¿Cuál es el nivel del ambiente de trabajo? 3. ¿Cuál es el nivel de motivación laboral?</p>	<p>Objetivos específicos: 1. Identificar el nivel de agotamiento emocional y físico. 2. Describir el ambiente de trabajo. 3. Identificar el nivel de motivación laboral.</p>	<p>El personal presenta niveles variables en las dimensiones del estrés laboral.</p>	<p>Estrés laboral (X)</p>	<p>Agotamiento físico Ambiente de trabajo Motivación laboral</p>	<p>Método hipotético-deductivo Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario Likert</p>	<p>Tablas y gráficos estadísticos</p>

Anexo 02: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: “Estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025”

Investigadora:

Cutipa Yampasi Melenia

Institución:

Universidad Privada San Carlos

Se le invita a participar en la presente investigación, cuyo objetivo es determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia.

Su participación consistirá en responder un cuestionario de 20 preguntas, el cual tendrá una duración aproximada de 10 a 15 minutos.

La participación es voluntaria, por lo que puede retirarse en cualquier momento sin ningún tipo de consecuencia. La información proporcionada será confidencial y utilizada únicamente con fines académicos.

La investigación no representa riesgos para su salud ni implica beneficios económicos.

Acepto participar voluntariamente en la investigación:

Firma: _____

DNI: _____

Fecha: ____ / ____ / 2025

Anexo 03: Instrumentos

ENCUESTA A PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL H.R.M.N.B. DE PUNO

ESTIMADO PARTICIPANTE:

La presente encuesta tiene como finalidad determinar el estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del H.R.M.N.B. de Puno, 2025. La información que usted proporcione es completamente confidencial y se destinará exclusivamente a fines estadísticos de investigación, respaldado por la Ley 29733 Ley de protección de datos personales.

INSTRUCCIONES:

Lea con atención cada ítem y marque según su apreciación sobre el nivel de estrés y el desempeño laboral como profesional de enfermería.

Marque del 1 al 5 donde:

- NUNCA
- CASI NUNCA
- POCOAS VECES
- MUCHAS VECES
- SIEMPRE

Agradecemos anticipadamente su participación y consentimiento.

N.º	ESTRÉS	1	2	3	4	5	De acuerdo	Desacuerdo	Observaciones
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.								
2	Me siento cansado al final de mi jornada de trabajo.								
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado.								
4	Siento que mi trabajo me está agotando.								
5	Creo que trabajo demasiado.								
6	Siento que con mi trabajo influyo positivamente en mis pacientes.								
7	Se siento motivado para trabajar.								

8	Me gusta crear un clima de armonía con mis compañeros de trabajo.										
9	Me gusta tratar los problemas laborales con calma.										
10	Siento que no hay un ambiente laboral adecuado.										
11	Me siento frustrado en mi trabajo.										
12	Me siento valorado por mis colegas de trabajo.										
13	Soy respetada por los pacientes que atiendo.										
14	Siento que muchas personas que atienden en mi servicio son insoportables.										
15	Siento que mi trabajo me aporta cosas positivas.										
16	Me siento cansado físicamente en mi trabajo.										
17	Siento que en mi servicio carece de instrumentos adecuados para un mejor desempeño laboral.										
18	Estoy pendiente de la hora de salida.										
19	Llego a mi casa deseando descansar y dormir.										
20	Deseo seguir durmiendo cuando tengo que ir al trabajo.										

Anexo 04: Solicitudes y permisos

"Año del Bicentenario de la Consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Puno, 30 de diciembre de 2024

OFICIO N° 53-2024-ENF-EMG-HRMNB

Señorita:

MELENIA CUTIPA YAMPASI

Estudiante de Enfermería

Universidad Privada San Carlos – Puno

Presente. -

ASUNTO: Respuesta a solicitud de autorización para aplicación de encuestas

De mi consideración:


Por medio de la presente, me dirijo a usted para saludarle cordialmente y, a la vez, en atención a su solicitud presentada con fecha 23 de diciembre de 2024, mediante la cual solicita autorización para la aplicación de encuestas al personal de enfermería del área de Emergencia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, en el marco de su trabajo de investigación titulado: *"Estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, 2025"*; cumplo con informarle lo siguiente:

Se le otorga la AUTORIZACIÓN correspondiente para la aplicación de dicho instrumento, bajo las siguientes condiciones:

- Las encuestas deberán realizarse respetando los principios éticos de investigación (anonimato, confidencialidad y voluntariedad).
- No se deberá interferir con las funciones asistenciales del personal de enfermería.
- La coordinación previa con la jefatura del área de emergencia será obligatoria para la programación de la aplicación.
- Los resultados obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines académicos.

Sin otro particular, le reitero mis consideraciones y le deseo éxitos en el desarrollo de su investigación.

Atentamente,



Lic. Jhony J. Quispe Pachó
CEP. 40061 / RNE. 3522
SERVICIO DE EMERGENCIA
HOSPITAL REGIONAL "HNB" - PUNO

Lic. JHONY JULIAN QUISPE PACHO
Jefe del Departamento de Enfermería
Área de Emergencia
Hospital Regional Manuel Núñez Butrón – Puno

Anexo 05: Evidencias fotográficas



Imagen numero 1:
Ambiente de trabajo en el área de emergencias del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón.

Fuente: elaboración propia



Imagen numero 2:
Aplicación de la encuesta al personal de enfermería en el servicio de emergencias.

Fuente: elaboración propia



Imagen numero 3:
Ambiente de trabajo en el área de emergencias del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón

Fuente: elaboración propia