



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

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

Tesis

Estrés y desempeño laborales del personal de enfermería en una clínica privada
de Lima, 2025

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

Presentado por:

Autora: Rivera Gonzales, Nila Rosaura


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-2476-8309>

Asesor: Mg. Quispe Casanova, Alexander Abel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7319-7228>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, **Nila Rosaura Rivera Gonzales** egresada de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA, 2025**” Asesorado por el docente: **Alexander Abel Quispe Casanova**, DNI:43277477 ORCID:0000-0001-7319-7228 tiene un índice de similitud de **20 (veinte) %** con código oid: 14912:505224279 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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




.....
 Firma de autor
 Nila Rosaura Rivera Gonzales
 DNI: 47100220



.....
 Firma asesor
 Alexander Abel Quispe Casanova
 DNI: 43277477

Lima, 30 de septiembre de 2025

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

Justifico que el excedente del 2 % en fuentes primarias, que actualmente alcanza un 6 % frente al máximo permitido de 4 %, se debe a que los términos coincidentes corresponden al marco metodológico propio de una investigación. En ese sentido, se confirma la originalidad de la investigación, sustentando que la fuente identificada (6 %) proviene del repositorio uwiener.edu.pe, en el cual los títulos, subtítulos y términos detectados forman parte de la estructura metodológica establecida por la universidad. Asimismo, los demás términos coincidentes corresponden a expresiones de uso común en la redacción de investigaciones académicas.

Dedicatoria:

A Dios, por guiar mis pasos en todo momento.
A mi madre que tanto amé y amaré, y que desde el cielo sigue siendo mi motivación y la razón para nunca darme por vencida. A mi papá, por todos los sacrificios que hizo por mis hermanos y por mí, sobre todo por ser mi reflejo de orgullo y valentía ante la vida. Y, por último, a mis hermanas, que son mi fortaleza y mi apoyo incondicional, los amo demasiado.

Agradecimiento:

Este trabajo de investigación no habría sido posible sin la asesoría del Mg. Quispe Casanova, Alexander Abel, quien fue una parte fundamental en todo este proceso. Gracias por su incasable compromiso y paciencia.

Índice de contenido

Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo	iii
Dedicatoria:	iv
Agradecimiento:	v
Resumen.....	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Metodológica	4
1.4.3. Práctica	5
1.5. Limitaciones de la investigación.....	6
CAPITULO II: MARCO TEORICO	8

2.1. Antecedentes	8
Antecedentes internacionales	8
Antecedentes nacionales.....	10
2.2. Bases teóricas.....	12
2.2.1. Variable 1: Estrés laboral	12
2.2. Variable 2: Desempeño laboral	18
2.3. Formulación de hipótesis	22
2.3.1 Hipótesis general	22
2.3.2 Hipótesis específicas.....	22
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	24
3.1. Metodología de la investigación	24
3.2. Enfoque de la investigación	24
3.3. Tipo de investigación.....	24
3.4. Diseño de la investigación	24
3.5. Población, muestra y muestreo	25
3.6. Variable y operacionalización.....	28
3.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos	31
3.7.1. Técnica.....	31
3.7.2. Descripción de instrumentos	31
3.7.3. Validación.....	33
3.7.4. Confiabilidad	34

3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	35
3.9. Aspectos éticos.....	35
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	37
4.1. Resultados.....	37
4.2. Discusión de resultados.....	50
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
5.1. Conclusiones.....	56
5.2. Recomendaciones	56
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS	69
Anexo 1: Constancia de aprobación del Comité de Ética e Integridad Científica	69
Anexo 2: Carta de autorización para ejecución de proyecto de investigación	70
Anexo 3: Formulario de Consentimiento Informado (FCI).....	71
Anexo 4: Encuesta/Instrumento.....	75
Anexo 5: Validez de los cuestionarios	79
Anexo 6: Informe del Turnitin.....	85
Anexo 7: Matriz de consistencia	87

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada de Lima en 2025. Se empleó una metodología cuantitativa, de diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal, con una muestra censal de 80 profesionales de enfermería. La recolección de datos se realizó mediante cuestionarios validados para ambas variables, y el análisis estadístico incluyó descriptivos y la correlación de Spearman. Los resultados descriptivos mostraron que el 95.0% del personal percibió un nivel de estrés laboral alto, a diferencia del desempeño laboral se distribuyó principalmente entre los niveles regular (42.5%) y alto (50.0%). El análisis de correlación para la hipótesis general indicó un coeficiente de Spearman de 0.194 con una significancia de 0.085. La conclusión principal del estudio es que no existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel general de estrés laboral y el nivel general de desempeño laboral del personal de enfermería en la clínica privada estudiada. No obstante, se identificó una relación positiva y significativa en relación con la dimensión apoyo social del estrés laboral y el desempeño laboral.

Palabras clave: estrés laboral, desempeño laboral, personal de enfermería, clínica privada, demandas y control en el trabajo.

Abstract

The objective of this research was analyze the relationship between work-related stress and the job performance of nursing staff at a private clinic in Lima in 2025. A quantitative methodology was used, with a non-experimental, descriptive, correlational, and cross-sectional design, with a census sample of 80 nursing professionals. Data collection was carried out using validated questionnaires for both variables, and statistical analysis included descriptive and Spearman correlation. The descriptive results showed that 95.0% of the staff perceived a high level of work-related stress, unlikely job performance was mainly distributed between regular (42.5%) and high (50.0%) levels. The correlation analysis for the general hypothesis indicated a Spearman coefficient of 0.194 with a significance level of 0.085. The main conclusion of the study is that there is no statistically significant relationship between the general level of work-related stress and the general level of job performance of nursing staff at the private clinic studied. However, a positive and significant relationship was identified in relation to the social support dimension of work stress and job performance.

Keywords: work stress, job performance, nursing staff, private practice, job demands and control.

Introducción

Esta investigación tuvo como objetivo principal analizar la relación entre el nivel de estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada de Lima, 2025. Para abordar este objetivo, se adoptó un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada y un diseño no experimental, descriptivo, de alcance correlacional y transversal, empleando el método hipotético-deductivo. La población de estudio se constituyó por la totalidad del personal de enfermería (n=80) de una clínica privada en Lima, constituyendo una muestra censal. La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta, utilizando dos instrumentos validados y confiables: el Cuestionario de Estrés Laboral (Modelo Demandas-Control y Apoyo Social de Robert Karasek) y la Escala de Rendimiento Laboral Individual Cuestionario de Koopmans.

El análisis de datos incluyó estadística descriptiva para caracterizar a la población y las variables, y pruebas de correlación no paramétricas (Rho de Spearman) para evaluar la correlación entre el estrés laboral (general y por dimensiones) y el desempeño laboral. Los hallazgos principales revelaron una alta proporción del personal de enfermería percibió niveles elevados de estrés laboral. Sin embargo, el análisis inferencial indicó que no existió una relación estadísticamente significativa entre el nivel general de estrés laboral y el nivel general de desempeño laboral. A pesar de ello, se encontró una relación positiva y con significancia estadística entre la dimensión apoyo social del estrés laboral y el desempeño laboral.

El hallazgo más relevante establece que, si bien el estrés laboral global no evidenció ninguna asociación estadísticamente considerable con el desempeño en esta muestra, el apoyo social percibido emerge como un factor relevante positivamente relacionado con el desempeño del personal de enfermería. Esta tesis se estructura en cinco capítulos.

El Capítulo I: El Problema presenta el planteamiento y la formulación del problema de investigación, el objetivo general y los específicos, la justificación que sustentan su relevancia en el plano teórico, metodológico y práctico, y las limitaciones identificadas. El Capítulo II: Marco Teórico revisa los antecedentes de investigación a nivel internacional y nacional, desarrolla las bases teóricas que sustentan los elementos de estudio (estrés laboral y desempeño laboral, considerando las dimensiones y teorías correspondientes), y formula las hipótesis de investigación. El Capítulo III: Metodología detalla el enfoque, tipo y diseño del estudio, describe la población, muestra y muestreo, operacionalización de las variables, precisa las técnicas e instrumentos de recolección de datos (junto su validación y confiabilidad), y explica el procesamiento y análisis de los datos, así como los aspectos éticos considerados. El Capítulo IV: Presentación y Discusión de los Resultados expone los resultados obtenidos a través de tablas y figuras, y realiza la discusión contrastando los hallazgos propios con los antecedentes. Finalmente, el Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones presenta las conclusiones derivadas de los objetivos y resultados, y propone recomendaciones dirigidas a la institución estudiada y a futuras investigaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La situación actual en torno al estrés laboral y su influencia en el desempeño del personal de enfermería evidencia un escenario desfavorable y carente de soluciones concretas, especialmente en entornos privados donde no se han propuesto intervenciones efectivas ni se han estandarizado protocolos de prevención. No se detecta una atención oportuna frente a la sobrecarga de trabajo, los largos turnos y la exposición constante a factores estresantes, lo que provoca una serie de alteraciones psicológicas que, lejos de ser atendidas, se mantienen desprotegidas en el ámbito de la salud ocupacional (1). Esta realidad se ve agudizada por las insuficientes políticas de contención y el poco seguimiento a la salud mental del personal de enfermería, lo cual agrieta la estabilidad emocional, deteriora el rendimiento y empeora la calidad del servicio brindado a los pacientes (2).

En el ámbito nacional, no se ha abordado de manera integral la sobrecarga psicológica del personal de enfermería ni sus causas profundas. Aunque se reporta un aumento de trastornos como depresión, ansiedad y estrés en el sector salud, las instituciones privadas carecen de políticas claras para evaluar su impacto en la productividad (3). Esta omisión contribuye a un deterioro silencioso en la calidad de atención al paciente, ya que el personal trabaja en condiciones que no protegen adecuadamente su salud mental y física (4).

Tampoco se han establecido mecanismos idóneos para mitigar las consecuencias que se observan en otras regiones. En Europa, por ejemplo, se han documentado altas prevalencias de estrés, ansiedad y depresión en profesionales de enfermería (5), y en Latinoamérica la situación no es alentadora, puesto que se han identificado síntomas depresivos y consideraciones de suicidio en un porcentaje preocupante de trabajadores de la salud (6). Estos datos, aunque ilustran la magnitud del problema, no han sido explotados en el Perú para sustentar acciones de prevención y contención que eviten el desgaste profesional del personal

de enfermería. Incluso en países cercanos como Brasil y México se han reportado cifras elevadas de profesionales de enfermería con estrés laboral (7), mientras que en Ecuador se evidencia un considerable porcentaje que sufre estrés por razones como la carga de trabajo y la exposición constante al sufrimiento de los pacientes (8). Sin embargo, estas evidencias regionales no se trasladan al ámbito privado peruano de manera sistemática, dejando un vacío y una carencia en el conocimiento sobre cómo interactúan las condiciones de estrés y desempeño laboral en estas instituciones de salud.

En el Perú, se desconoce la profundidad de este problema en las clínicas privadas a pesar de tener una considerable fuerza laboral de enfermería, en su mayoría mujeres (9). Los estudios realizados en Lima sobre estrés y rendimiento laboral (10) se circunscriben a muestras pequeñas o a entornos públicos, sin ahondar en la relación específica entre la intensidad del estrés y el nivel de desempeño en el sector privado. Esta brecha en el conocimiento imposibilita la generación de pautas efectivas y la estimación del riesgo real, además de obstaculizar la aplicación de intervenciones preventivas extrapolables a otras instituciones. Las escasas iniciativas no garantizan la reducción del estrés crónico ni salvaguardan la integridad emocional, lo cual merma la eficiencia de los equipos y la calidad de la atención (11).

Ante este panorama, no se cuenta con estrategias bien definidas que orienten la gestión de enfermería basada en evidencia y no se reconoce la urgencia de implementar programas preventivos que promuevan la salud mental y el mejoramiento continuo del desempeño laboral. La falta de datos sólidos sobre la relación entre estrés y rendimiento en un servicio privado como la Clínica La Luz que es una clínica privada de Lima reflejan brechas profundas y vacíos en el conocimiento que perpetúa la inacción, dificulta la adopción de medidas y/o políticas conducidas al bienestar y acentúa la vulnerabilidad de un grupo profesional vital para el buen rendimiento del sistema de salud.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025?

¿Cuál es la relación entre el nivel de control de trabajo del estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025?

¿Cuál es la relación entre el nivel de demandas del estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025?

¿Cuál es la relación entre el nivel de apoyo social del estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar la relación entre el nivel de estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

Cuantificar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

Cuantificar el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

Analizar la relación entre el nivel de control de trabajo del estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

Analizar la relación entre el nivel de demandas del estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

Analizar la relación entre el nivel de apoyo social del estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Este estudio explicará su justificación teórica contribuyendo y facilitando el entendimiento de las teorías relacionadas al estrés laboral del personal de enfermería, puesto que analizará y se estudiará distintos conceptos o significados referentes a dicho fenómeno. De igual manera, se enfocará en las diferentes teorías sobre desempeño del personal de enfermería, explorando estudios que ayudarán a entender globalmente este fenómeno, y a su vez mejorará el conocimiento y competencia sobre principios relacionados a la práctica profesional.

Por otra parte, esta pesquisa se apoyará en el enfoque teórico de Callista Roy a través de su “Modelo de Adaptación” y en la de Hildegart Peplau con su “Teoría de Relaciones Interpersonales”. Por lo tanto, ésta investigación planea identificar el estrés laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima y como se relaciona con su desempeño en el trabajo, con el propósito de afrontar la problemática desde una perspectiva experimental y científica.

1.4.2. Metodológica

En cuanto a la justificación metodológica, la investigación utilizará el método científico; encontrando en el método hipotético deductivo el medio que ayudará a indagar e interpretar los fenómenos, que va desde un punto de vista específico hacia lo general. Para el estudio se utilizará la técnica de recolección de datos, además, dos instrumentos validados y confiables. Posteriormente, se extraerán antecedentes y fuentes documentales que pasarán a ser relacionados en un periodo específico dado, con la finalidad de hallar una mejor comprensión de los hechos que ocurren.

1.4.3. Práctica

El impacto de los resultados que tendrá esta investigación será publicado con todo el equipo de enfermería que trabaja en una Clínica Privada de Lima. Además, servirá como antecedente valioso a nivel de estrés en el trabajo; en relación a estrategias de prevención, factores que pueden modificarse y la relevancia del equilibrio entre la vida personal y el entorno de trabajo, que permitirá formular e instaurar estrategias que ayuden a propiciar la empatía entre el empleador y el trabajador a su cargo, y por qué no a nivel institucional en su conjunto.

Además, es importante tener presente que no se observa un sistema de gestión de recursos humanos que incorpore estrategias sustentadas por evidencias previas con el fin de mitigar la incidencia del estrés ocupacional entre el personal de enfermería, lo que imposibilita una asignación adecuada de funciones y un monitoreo oportuno de la salud mental de los trabajadores. En muchas clínicas privadas, no se implementan protocolos formales para identificar de manera temprana los niveles de ansiedad y agotamiento en el equipo de enfermería, tampoco se prioriza en la capacitación sobre estrategias de afrontamiento, así como la implementación de turnos más flexibles. Esta carencia de lineamientos específicos dificulta la retención del talento, propicia rotaciones frecuentes y, en última instancia, agrava la escasez de personal, reflejando la falta de una política institucional clara que proteja tanto el rendimiento como el bienestar de sus colaboradores.

En ese sentido, si persiste la ausencia de información rigurosa sobre la correlación entre estrés y desempeño, no se promoverán reformas significativas en los planes de bienestar laboral ni se diseñarán intervenciones integrales que incluyan evaluaciones sistemáticas de la salud psicológica del personal de enfermería. Por ende, no se destinarán recursos suficientes para planes de apoyo, terapias grupales o asesorías individuales que fortalezcan el clima organizacional.

Al brindar evidencias científicas sobre la magnitud del estrés y su repercusión directa en la calidad de atención y la satisfacción del paciente, este estudio podría fundamentar la elaboración de políticas preventivas y reactivas, contribuyendo a que las clínicas privadas establezcan estándares más altos de bienestar y seguridad laboral en beneficio de sus profesionales de enfermería; de ahí la validez social y justificación práctica de este estudio, que va a influir en las políticas de recursos humanos y en estrategias de bienestar laboral en clínicas privadas.

1.5. Limitaciones de la investigación

La presente investigación estuvo sujeta a diversas restricciones que delimitaron su alcance y potencial de generalización. El estudio se llevó a cabo en una Clínica Privada de Lima, lo que limitó la aplicabilidad de los hallazgos a otros contextos institucionales o geográficos. La unidad de análisis se restringió al personal de enfermería, excluyendo a otros profesionales de la salud cuyas experiencias también podrían ser relevantes.

El diseño metodológico transversal impidió establecer relaciones de causalidad, ofreciendo solo una asociación entre las variables en un momento específico. Al ser no experimental, no se controlaron posibles variables externas que pudieron influir en los resultados. La recolección de datos mediante cuestionarios de autoinforme introdujo la posibilidad de sesgos de respuesta. Finalmente, las limitaciones de tiempo y recursos afectaron la posibilidad de ampliar la muestra o emplear metodologías más complejas.

Estas restricciones pudieron influir en la magnitud y significancia de las relaciones encontradas. Para futuras investigaciones, se sugiere realizar estudios multicéntricos, adoptar diseños longitudinales o mixtos, incluir una muestra más diversa de profesionales y explorar múltiples fuentes de investigación, con la finalidad de obtener una comprensión de mayor profundidad y generalización de la problemática.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Izadi et al. (12), Irán 2023, tuvieron como objetivo “determinar el nivel de estrés laboral y su asociación con el desempeño laboral en el personal del hospital”. Realizaron un estudio transversal, con una muestra de 400 trabajadores del Hospital de la Universidad de Ciencias Médicas de Teherán. Se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento el cuestionario. Los hallazgos arrojaron que, el dominio demanda e interfaz personal tuvieron los porcentajes más altos y bajos de estrés laboral, es decir, menos del 10% del personal tuvieron un desempeño laboral bajo. Además, los trabajadores que percibieron más apoyo social tuvieron menos exigencias emocionales, por ende, mejor desempeño. Se concluyó que, niveles más elevados de apoyo social podrían tener un resultado favorable en la disminución del ausentismo e incremento del desempeño.

Akpor et al. (13), Nigeria 2023, tuvieron como objetivo “determinar los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento en enfermeras en hospitales seleccionados del Centro Norte de Nigeria”. Se empleó un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño descriptivo, de tipo transversal e inferencial, y por muestreo polietápico. El tamaño de la muestra fue de 180 enfermeras que trabajaban en tres hospitales distintos (97, 26 y 57), el cual se calculó con la fórmula de Yamame Taro, para la recolección de datos se empleó el cuestionario. Los hallazgos revelaron que los participantes sufrían de estrés moderado, refirieron experimentar signos y síntomas intensos como: dolores y molestias 57.5% y ansiedad 52.5%, los cuales estuvieron relacionados con los años de experiencia laboral. Se concluyó que, se debe mantener un ambiente laboral adecuado para fomentar una atención de enfermería de calidad.

Lema y Reinoso (14), Ecuador 2023, tuvieron como propósito “determinar la relación entre los niveles de estrés y desempeño laboral del personal del Hospital San Francisco de Latacunga”. El estudio se orientó por un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y transversal. Los datos se recopilaban mediante dos instrumentos validados; un cuestionario para la variable estrés laboral de la Organización Internacional de Trabajo y modificada por el Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, y otro cuestionario para el desempeño laboral avalada por el Ministerio de Salud Pública y Bienestar. La muestra estuvo conformada por 26 trabajadores del hospital de San Francisco. Dentro de los resultados generales se halló que el estrés laboral percibido por los participantes fue moderado y desempeño laboral muy bueno. Como datos relevantes, se halló que el personal que trabajaba en el área de atención al cliente y en laboratorio tuvieron una tendencia alta a experimentar situaciones o problemas de estrés. Se concluyó que, en el análisis correlacional entre estrés laboral y desempeño laboral no se evidenció una relación inversa significativa.

Cabezas (15), Ecuador 2023, tuvo como objetivo “determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de salud en un hospital de segundo nivel”. Se realizó un estudio cuantitativo-descriptivo-no experimental y transversal. La muestra tuvo a 25 sujetos de estudio. Se empleó la encuesta como técnica para la obtención de datos, y como instrumentos dos cuestionarios: Nursing Stress Scale para estrés laboral y otro cuestionario para desempeño laboral. Los resultados identificaron que los participantes frecuentemente experimentaron estrés relacionado con el agotamiento emocional, sin embargo, ello no imposibilitó el adecuado desarrollo de sus funciones. Se concluyó que no existe correlación significativa entre estrés laboral y desempeño en el personal del hospital, dado que el valor p fue 0,067.

Ardıç et al. (16), Turquía 2022, tuvieron por objetivo “determinar los efectos del estrés y estrés laboral en las motivaciones y el desempeño de las enfermeras”. Se empleó un estudio transversal y los datos se recopilaban mediante la técnica de la encuesta en línea, como

instrumento se utilizó unos cuestionarios que aplicaron escalas de autoevaluación para medir el estrés y estrés laboral percibido, la motivación y el desempeño laboral. La muestra de estudio estuvo compuesta por 114 enfermeras que trabajaron en el Hospital Universitario de Investigación y Aplicación de Tokat Gaziosmanpasa. Los resultados de estudio mostraron que el nivel de motivación, el nivel de estrés y estrés laboral percibido estaban en niveles medios, mientras que los niveles de rendimiento percibido estuvieron en niveles altos. Es decir, el aumento en los rangos de estrés y estrés laboral percibido de las enfermeras disminuyeron sus motivaciones y rendimiento. Se concluyó que, un aumento en los niveles de estrés y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería pueden mermar la motivación y el desempeño laboral.

Antecedentes nacionales

Merino (17), Lima 2023, tuvo como objetivo “determinar cómo el estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal de enfermería en el Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto B. Leguía 2023”. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, donde la muestra poblacional fue de 108 participantes. Se aplicó la técnica de la entrevista y el cuestionario como instrumento de recolección de datos; para la variable estrés laboral el Nurse Stress Scale y para la variable de desempeño el cuestionario validado por la investigadora peruana Mery Loayza Chacara ejecutado en el año 2021. Los resultados mostraron que el 56.5% de los participantes experimentaron un estrés moderado, un 35.2% de estrés laboral severo y un 8.3% de estrés laboral leve. En efecto, un 56.5% tuvieron un desempeño laboral alto, un 29.6% bajo y un 13.9% de desempeño medio. Se concluyó que, a mayor nivel de estrés laboral, menor es el desempeño.

Alzamora (18), Callao 2023, tuvo como objetivo “determinar la relación entre estrés laboral y desempeño profesional en las enfermeras del hospital del Minsa, Callao, 2023”. Se aplicó una metodología tipo básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de

alcance correlacional. La población muestral estuvo conformada por 40 profesionales de enfermería, el cual se obtuvo mediante el muestreo no probabilístico. El estudio utilizó la técnica de encuesta y el instrumento fueron dos cuestionarios. Los resultados arrojaron que el 37.50% percibieron un nivel alto de estrés laboral, el 32.50% in nivel medio y el 30% un nivel bajo de estrés laboral; por consiguiente, el 37.50% experimentaron un nivel alto y medio de desempeño laboral, mientras que el 25% un nivel bajo. Se estableció que, a mayor estrés laboral, existe una correlación positiva de alta magnitud con el desempeño laboral.

Pizarro y Ruiz (19), Lima 2023 tuvieron como objetivo “determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del profesional de enfermería en la Clínica Internacional, Lima, 2023”. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, no experimental y transversal, considerando una muestra conformada por 60 profesionales de enfermería, para el cual se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento un cuestionario para cada variable, los mismos que fueron validados por tres jueces expertos. Los resultados de estrés laboral hallaron que el 26.7% de enfermeras tuvieron un nivel alto y medio de estrés, y el 46.7% niveles bajos de estrés laboral. Mientras que, para el desempeño laboral el 36.7% de enfermeras tuvieron un nivel alto de desempeño laboral, el 33.3% nivel medio y el 30% nivel bajo. Se concluyó que, a mayor estrés laboral menor el nivel de desempeño laboral de las enfermeras.

Gamarra y Arévalo (20), Lima 2023, tuvieron como objetivo “determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Judas Tadeo, Lima, 2023”. El estudio fue desarrollado mediante el método hipotético-deductivo, de enfoque cuantitativo, aplicado, correlacional, no experimental y de corte transversal, en una población muestral de 80 sujetos. La recolección de datos se llevó cabo mediante la técnica de la encuesta, contando con dos instrumentos específicos; el cuestionado Nursing Scale y la escala de desempeño laboral de Minsa. Los resultados fueron el que 52.5% del personal de enfermería presentaron regular nivel de estrés; el 31.3% estrés bajo y l 16.3% estrés alto. Mientras que el

51.2% mostraron regular desempeño laboral; el 46.3% alto desempeño y solo el 2.5% deficiente desempeño laboral. Se halló correlación en las dimensiones físicas, social y psicologías entre estrés y desempeño laboral. Se concluyó que, existe relación entre ambas variables.

Ancalle et al. (21), Huancayo 2023, plantearon como objetivo “determinar la relación entre estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirico Daniel Alcides Carrión, Huancayo, 2023”. La metodología del estudio fue hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, en una muestra de 45 enfermeros; habiendo empleado como técnica de recolección de datos la encuesta, como instrumentos dos cuestionarios, uno para estrés laboral y otro para desempeño laboral. Los resultados encontraron que los niveles de estrés laboral en la mayoría de los participantes fueron altos 57.8% y medio 42.2%. Sin embargo, en los niveles de desempeño laboral se halló que el 60% era muy bueno, 28.9% bueno, 6.7% regular y 4.4% excelente. Se concluyó que no se encontró una relación estadísticamente entre el estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Estrés laboral

Conceptualización teórica de la variable

El estrés laboral se define como un proceso psicofisiológico en el que las exigencias o demandas del medio ocupacional sobrepasan la percepción del trabajador para responder eficazmente. Las enfermeras, al desempeñar funciones críticas y continuas con el paciente, pueden experimentar una disonancia entre los recursos disponibles y la presión inherente a la profesión, lo que favorece la aparición de tensión emocional y desgaste (22).

No obstante, esta respuesta estresante no siempre se gestiona de forma óptima, pues se observan casos en los que las sobrecargas cognitivas y afectivas terminan por deteriorar la salud física y mental del personal de enfermería. El estrés laboral, por tanto, no solo alude a una sensación de incomodidad pasajera, sino que además comprende un conjunto de reacciones que, de no abordarse, pueden repercutir negativamente en la calidad de la atención brindada a los pacientes (23).

Evolución histórica de la variable

Históricamente, el estudio del estrés laboral ganó relevancia a mediados del siglo XX, cuando se empezó a cuestionar cómo las demandas del entorno industrial y asistencial afectaban a la salud de los trabajadores. Al inicio, los investigadores se centraban en la fatiga física y los accidentes ocupacionales, sin profundizar en la dimensión psicológica. Con el paso del tiempo, se reconoció que factores como la sobrecarga de tareas, la despersonalización y la falta de apoyo social eran determinantes en la aparición de estrés laboral (24).

En el ámbito de la enfermería, estudios realizados en las décadas de 1980 y 1990 comenzaron a relacionar directamente los entornos con alta presión asistencial con la aparición de trastornos de ansiedad y depresión, evidenciando la urgencia de desarrollar modelos teóricos enfocados en la salud mental del personal de enfermería (25).

Teorías y teóricos que sustentan el fenómeno

Modelo Demandas-Control-Apoyo Social de Karasek:

Modelo teórico propuesto por Robert Karasek en 1979, plantea que el estrés surge a medida que las demandas de trabajo superan la gestión y/o grado de autonomía que el trabajador puede ejercer sobre su entorno, y se agrava cuando se percibe bajo nivel de apoyo social. Esta teoría ha sido ampliamente validada en entornos de salud, y constituye el marco principal de la presente investigación. “El Modelo Demandas y Control de trabajo (Job Demand-Control, JDC), considerablemente referente en el ámbito de la investigación

ocupacional, sostiene que el estrés se origina de dos aspectos singulares: las demandas psicológicas labores y el control o autonomía que tienen los trabajadores para ejecutar decisiones”. Por consiguiente, es un modelo útil para medir y evaluar el nivel de estrés en los trabajadores (26).

Teoría del Burnout de Maslach:

Esta teoría fue propuesta por Christina Maslach, que lo describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico y propone que el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal conforman el síndrome de burnout, estado al que se puede llegar tras periodos prolongados de estrés laboral no gestionado (27).

Teoría de la Presión y Adaptación de Selye:

También conocida como Síndrome General de Adaptación (SGA), modelo que explica cómo el cuerpo humano responde al estrés y fue propuesta por Hans Selye. El autor considera al estrés una reacción general de adaptación del sistema orgánico ante estímulos excesivos. Aclara que la exposición sostenida a estos factores puede producir un desgaste perjudicial para la salud (28).

Teorías complementarias en Psicología Laboral:

Dentro de la Psicología laboral tenemos dos importantes teorías que explican cómo se comporta el estrés laboral, la primera de ellas es la Teoría de los Recursos de Conversación de Hobfoll, que subraya la pérdida o falta de recursos (personales, sociales, materiales) como principal desencadenante del estrés (29).

Asimismo, se subraya al Modelo de Ajuste Persona-Entorno de French y Caplan, que destaca la importancia de la congruencia entre las características individuales y las del entorno laboral para la prevención del estrés (30).

Pese a la variedad de enfoques, no se han implementado siempre las recomendaciones derivadas de estas teorías en el sector salud, generando disfunciones y vacíos en las intervenciones dirigidas al personal de enfermería (31).

Dimensiones de estrés laboral

Dimensión 1: Control de trabajo

El control de trabajo hace referencia al “grado de autocontrol y capacidad de gestión que tiene una persona, en relación con su propia capacidad y que le permite responder a demandas externas sin sacrificar su estabilidad emocional”. De manera que, el control de trabajo puede determinarse de forma positiva al favorecer las acciones que modifican la salud del trabajador, evitando factores de riesgo (32).

Para el control de trabajo, la autonomía y la toma de decisiones son características indispensables que un trabajador debe poseer, pues al encontrarse fuertemente vinculadas favorecen una mayor satisfacción laboral, además ayuda a prever problemas de estrés y sus consecuencias a largo, mediano y corto plazo (32).

Por esta razón, el control de trabajo actúa también como condición moderadora de las demandas laborales. Como se mencionó anteriormente, el control remarca dos atributos. La autonomía constituye la primera dimensión, la cual se refiere a la capacidad de tomar decisiones inmediatas de acuerdo con el rol desempeñando en el trabajo. El segundo es el desarrollo de habilidades, en términos de competencias, habilidades e ingenio que el trabajador posee en su desenvolvimiento laboral (32).

Dimensión 2: Demandas psicológicas

Las demandas psicológicas son aquellos aspectos laborales que requieren un vigor anímico o emocional en el trabajador, por ello se encuentra estrechamente relacionado a la ansiedad, al estrés, al burnout, a la depresión emocional, abstención de opiniones y resoluciones

complejas. Eventualmente, conlleva a que el colaborador cometa errores, realice trabajos discontinuos y extermine un deterioro en su salud mental y física (33).

La importancia de las demandas mentales en el trabajo consiste en el reconocimiento de estresores que influyen en el desenvolvimiento y bienestar del trabajador. También, ayuda a las instituciones a confrontar y evaluar riesgos, adoptar medidas y rediseñar sistemas laborales. Una de estas evaluaciones es el factor estresante del tiempo, los periodos de trabajo, medidas de recompensa, la rutina y la naturaleza del trabajo (33).

Por otra parte, al estar relacionado las demandas psicológicas con la naturaleza del trabajo, los hace estar expuestos a un alto riesgo de sufrir trastornos mentales o estrés, sobre todo en el área de la salud y se debe a que los oficios de los profesionales de salud son de contacto directo con el paciente; los mismos que experimentan sufrimiento o situaciones de urgencias, más aún cuando existe malos diseños organizacionales, sobrecarga laboral, etc. (33).

Dimensión 3: Apoyo social

La dimensión apoyo social fue agregada por Jeffrey Johnson en 1986, lo que permitió ampliar el Modelo Demandas y Control de Karasek con una nueva dimensión. Asimismo, la inclusión de esta dimensión repercute en el fortalecimiento de competencias, aptitudes y habilidades para gestionar eventos o escenarios tensionantes en el trabajo. Además, el apoyo social sirve como atenuante antes las consecuencias del estrés en la salud del trabajador (34).

El apoyo social hace referencia a la relación que el trabajador tiene con sus colegas y superiores, dicho de otro modo, el apoyo social es la percepción del trabajador en cuanto a recibir respaldo y/o ayuda de su entorno, empezando por los compañeros y terminando en los jefes, por supuesto con un fin organizacional (34).

En tal sentido, si el nivel de apoyo social es alto, las demandas psicológicas disminuirán y habrá mayor productividad; pero si el apoyo social es deficiente, se incrementa el riesgo o la probabilidad de desencadenar el estrés. Por ende, cuando el trabajador se encuentra expuesto a

elevadas demandas mentales, un inadecuado control de trabajo y apoyo social insuficiente, la condición de salud del trabajador se vuelve más peligrosa y perjudicial (34).

Instrumentos documentales para la medición del Estrés Laboral

Finalmente, es necesario mencionar aquellos instrumentos que miden el estrés laboral en sus diferentes enfoques y dimensiones; tales como el Modelo Demanda y Control de trabajo propuesta por Robert Karasek en 1979, ampliamente utilizado en diferentes partes del mundo y actualmente es uno de los más confiables (35).

Otro instrumento es la de Escala de Estrés Percibido realizado por Cohen et al. en 1983 y además cuenta con varias adaptaciones, el ultimo instrumento y no menos importante es The Nursing Stress Scale (NSS) propuesto por Pamella Gray-Tofl y James Anderson (36).

Teorías de enfermería asociadas al estrés laboral

En el contexto de esta investigación, es esencial destacar y nombrar a Callista Roy, quien tuvo una amplia trayectoria y experiencia en el campo de la enfermería clínica y académica. Características que fueron fundamentales para la creación de su modelo “Roy Adaptation Model” (RAM), en el año 1970. El Modelo de Adaptación se sustenta a nivel teórico, científico y fisiológico debido a que hace referencia que las personas son sujetos adaptativos, capaces de adaptarse ante variaciones físicas y psicológicas que ocurren en su ambiente (37).

El Modelo de Roy recalca que “las respuestas adaptativas contribuyen a la integridad de la persona en diversos términos como la supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio, a la vez, facilita la comprensión del rol de enfermería y su intervención”. No obstante, la capacidad para confrontar estas variaciones depende de las demandas, situaciones y recursos con que dispone el ser humano (37).

Por otra parte, el Modelo de Sistemas Conductual de Dorothy Johnson menciona que el hombre es un ser universal, integral y dinámico que continuamente interactúa con su

ambiente. Es una teoría innovadora en el cuidado enfermero, pues se centra en el paciente, en la forma que el paciente puede adaptarse a la enfermedad y en como este influye en la capacidad de adaptación. Por tal, el Modelo de Johnson sugiere conservar y restablecer el equilibrio del paciente, ayudándolo a alcanzar un nivel adecuado de autocuidado o funcionamiento (38).

2.2. Variable 2: Desempeño laboral

Conceptualización teórica de la variable

El desempeño laboral alude al conjunto de comportamientos observables y medibles que reflejan la eficacia con que el personal de enfermería cumple sus funciones, tanto en la ejecución de tareas asistenciales como en la colaboración con el equipo y la interacción con los pacientes (39).

Este constructo implica la capacidad de cumplir estándares de calidad y seguridad, así como la adaptación a situaciones cambiantes del entorno hospitalario. No obstante, cuando los recursos, la motivación y las condiciones de trabajo son insuficientes, se reduce la efectividad del cuidado y se altera la dinámica organizacional, generando resultados negativos en la satisfacción del paciente y en la productividad de la institución (40).

Evolución histórica de la variable

A mediados del siglo XX, el enfoque del desempeño se circunscribía principalmente a la medición de la eficiencia en puestos de manufactura y producción, sin indagar a profundidad en el factor humano y sus implicaciones psicológicas. Con el auge de la administración de recursos humanos en las décadas de 1970 y 1980, surgió el interés por describir y evaluar los comportamientos que promovían la efectividad en distintas profesiones, incluidas las ocupaciones de la salud (41).

Posteriormente, con la proliferación de modelos de competencias, se integraron indicadores cualitativos y cuantitativos, reconociendo que el desempeño no solo se restringe a la habilidad técnica, sino que involucra aspectos relacionales y cognitivos que pueden verse

afectados por factores como la fatiga y el estrés. En el caso de enfermería, la investigación histórica evidencia cómo el mayor conocimiento del entorno sanitario y la complejidad creciente de las intervenciones asistenciales han incrementado la necesidad de herramientas para medir el desempeño de forma integral (42).

Teorías y teóricos que sustentan el desempeño laboral

Modelo de Koopmans:

Esta teoría propone un enfoque multidimensional para evaluar el desempeño laboral, donde se incluyen aspectos de la ejecución de tareas, el comportamiento contextual, la adaptabilidad y las conductas contraproducentes. Este modelo representa la base principal de la presente investigación, pues ofrece un instrumento validado para medir la multifacética naturaleza del desempeño del personal de enfermería (43).

Teoría de la Productividad Contextual de Borman y Motowidlo:

Esta teoría destaca la relevancia de las conductas no directamente ligadas a la tarea principal, como la cooperación y la actitud prosocial, reconociendo que estos elementos inciden positivamente en el desempeño grupal (44).

Teoría de la Motivación-Intención de Campbell:

Esta teoría subraya la importancia de la motivación y la intención de desempeño como factores centrales. Campbell indica que, si las condiciones no favorecen la motivación, incluso las enfermeras con altos niveles de competencia pueden ver mermado su desempeño (45).

Teorías complementarias en Psicología Laboral:

Dentro de la psicología laboral tenemos a la Teoría de la Equidad de Adams, que postula que las percepciones de desequilibrio entre lo que se aporta y lo que se recibe generan insatisfacción y reducen el desempeño (46).

Asimismo, tenemos a la Teoría de la Expectativa de Vroom, la cual señala que el rendimiento está determinado por la expectativa de éxito y el valor otorgado al resultado, aspectos que pueden verse negativamente afectados por niveles altos de estrés laboral (47).

Dimensiones de desempeño laboral

Dimensión 1: Desempeño de la tarea

La dimensión desempeño de la tarea se refiere a todas aquellas conductas y/o comportamientos que se realizan para los que haceres y responsabilidades del cargo o rol, las mismas que contribuyen de forma directa o indirecta en el nivel de producción, generación de activos y prestación de servicios dentro de una organización. Esta dimensión hace énfasis al puesto de trabajo o al modo que se ejecuta las tareas y actividades (48).

Dimensión 2: Desempeño contextual

La dimensión de desempeño contextual hace alusión a los comportamientos que permiten aportar y cooperar al fortalecimiento del entorno psicosocial durante la ejecución de trabajo, favorece el cumplimiento de los logros y las metas organizacionales. Representa una dimensión que abarca más allá de las funciones encomendadas al rol, debido a que abarca una amplia gama de acciones que buscan fortalecer el ambiente de trabajo o desarrollo. Ejemplo: dar la cara por la organización (48).

Dimensión 3: Desempeño adaptativo

El desempeño adaptativo, como dimensión, se encuentra estrechamente vinculado a la realidad laboral actual. Consiste en dichas conductas o comportamientos de adaptación y/o ajustes competentes ante condiciones o escenarios inciertos. Abarca también la adquisición de destrezas, de ser o no idóneo ante nuevos requerimientos laborales que se presenten en una organización (48).

Dimensión 4: Desempeño proactivo

En cuanto al desempeño proactivo, refleja aquellas conductas de carácter dinámico e impulsor, los cuales son necesarios para asumir y tomar la iniciativa ante nuevos retos y desafíos que se presentan en el trabajo. Se diferencia de otras dimensiones por su carácter activo, estratégico y reflexivo, que puede llevar al ánimo o desánimo del personal, o también a la incorporación de nuevos cambios en el trabajo (48).

El desempeño laboral permite ser medido y evaluado a través de diferentes instrumentos que son utilizados en todo el mundo, entre las cuales se puede mencionar; la Escala de Rendimiento Laboral Individual que fue propuesta por Koopmans en el año 2013 (49), tal instrumento ha sido validado en Perú, por López en el año 2018 (50), y otro instrumento para medir desempeño laboral es aquel elaborado por el Minsa en el año 2008, con su Resolución Ministerial N° 626-2008 (51).

Teorías de enfermería asociadas al desempeño laboral

Por lo mencionado anteriormente, es conveniente describir a Hildegart Peplau y su Teoría de Relaciones Interpersonales, el cual hace hincapié en la relación enfermera/paciente desde un punto de vista psicodinámico, el cual permite entender la propia conducta a fin de ayudar e identificar los problemas de los demás, por su puesto utilizando los fundamentos de interrelación dinámica entre enfermera y paciente (52).

La Teoría de Relaciones Interpersonales fue publicada en el año 1952, en él se puntualiza seis roles de enfermería: rol de extraño, rol de recurso, rol de profesor, rol de líder, rol de sustituto y rol de asesor, favoreciendo un desarrollo interpersonal terapéutico. Como puede inferirse, este modelo se sustenta en la enfermería psicodinámica; al evidenciarse las variaciones de la relación enfermera/paciente y los diferentes roles que ejerce la enfermera a fin de satisfacer las necesidades del paciente, hasta concluir con la solución del problema (53).

Por su parte Imogene King con su Teoría del Logro de Metas se centra en la labor que enfermería realiza a fin de alcanzar buenas metas en salud. En su modelo explica que la enfermera y el paciente deben ir de la mano siempre para que sea posible una comunicación asertiva y lograr objetivos juntos. Al ser una teoría que dualidad es importante el aporte de cada uno, empezando por la perspectiva de sí mismo hasta los niveles de desarrollo (54).

King, revela que es necesario impulsar la interrelación enfermera/paciente mediante tres sistemas abiertos (personal, interpersonal y social), con el objetivo de fortalecer la salud, añadir hábitos y comportamiento independientes para lograr las metas. Finalmente, este modelo viene siendo utilizada por el personal de enfermería en el rubro de la investigación, gestión, educación y además sirve como guía en la práctica clínica (55).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

2.3.2 Hipótesis específicas

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de control de trabajo del estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la relación entre el nivel de demandas del estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de apoyo social del estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Metodología de la investigación

Se empleó el método hipotético deductivo, el cual consiste en formular una hipótesis que hace posible explicar y comprender el fenómeno de estudio. Además, la hipótesis fue sometida a prueba mediante experimentos a fin de encontrar una respuesta al problema planteado. Además, este método de investigación está compuesto por teorías y/o conceptos básicos que ayudan a reunir información deductiva sobre las consecuencias de dicho estudio (56).

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio hizo uso del enfoque cuantitativo, ya que analiza fenómenos capaces de ser medidos y cuantificados, dicho de otro modo, se le puede asignar un número. Este tipo de enfoque considera que el conocimiento debe ser objetivo, medido numéricamente o mediante la estadística inferencial, además permite comprobar hipótesis. Por consiguiente, se justifica en la obtención de resultados que ayudan a hacer generalidades (57).

3.3. Tipo de investigación

Este estudio fue de tipo aplicada. Debido a que ofrece la posibilidad de adquirir un conocimiento novedoso y actualizado, que conduce a la resolución de problemas ante una situación específica. los resultados de esta investigación, intentará centrarse en la autenticación de probables aplicaciones de modelos, ya que explora y materializa ideas, con la ayuda de instrumentos de origen intelectual (58).

3.4. Diseño de la investigación

Esta investigación fue de diseño no experimental, porque permite que el estudio se lleve a cabo en un entorno natural, siendo solo observado y sin que el investigador intervenga o

manipule las variables. A su vez, esta investigación utilizará el nivel correlacional, puesto que posibilita estudiar el grado de correlación que existe entre dos o más variables (59).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población:

La población seleccionada estuvo constituida por el personal de enfermería que labora en la clínica privada de Lima. En total, se dispone de 80 profesionales de enfermería (incluyendo licenciados/as y técnicos/as) que cumplen funciones asistenciales, administrativas y de supervisión en diversos turnos. Esta cifra comprende a todos los trabajadores de la sección de enfermería, tanto de jornada completa como de jornada parcial, representando así el universo del presente estudio.

Muestra:

Dado que el tamaño de la población es relativamente manejable (80 sujetos), se consideró la totalidad de esta población como muestra. En consecuencia, la muestra quedó constituida por los mismos 80 participantes, tanto profesionales como técnicos de enfermería, con la finalidad de abarcar todas las opiniones, experiencias y niveles de exposición de estrés que presentan en su entorno laboral.

Muestreo:

Se empleó un muestreo de tipo censal, también denominado “censo”. En este enfoque no se realiza una selección probabilística ni se excluye a ningún integrante de la población; por el contrario, se incluyen todos los sujetos disponibles. Con ello se busca contar con la mayor amplitud de datos posible y asegurar que las conclusiones resultantes reflejen la situación real de todo el personal de enfermería de la clínica privada de Lima.

En este contexto, se invitó a la totalidad de la población (80 profesionales), sin realizar ninguna selección que pueda favorecer a un subgrupo. El cronograma de aplicación de

encuestas se adaptó a los diferentes turnos de la clínica, abarcando tanto fines de semana como horarios nocturnos para quienes trabajan en turnos menos comunes.

Además, se utilizó carteles informativos en salas de descanso y pasillos de enfermería, reuniones de personal en los cambios de guardia y el envío de correos electrónicos o mensajería interna. Con ello se aseguró que quienes estén en licencia o con descansos temporales puedan enterarse de la convocatoria y participar cuando se reincorporen, siempre que cumplan con los criterios de inclusión.

Asimismo, se implementaron formatos de lectura accesibles (letra más grande, versiones en audio) para personal con discapacidad visual u otras necesidades especiales. En el caso de profesionales embarazadas o con restricciones de movilidad, se coordinó la aplicación de instrumentos en áreas de fácil acceso, evitando su desplazamiento innecesario o riesgoso.

Del mismo modo, se mantuvo un control de quiénes han respondido y quiénes no, de acuerdo con sus turnos y áreas, para reforzar la invitación en subgrupos que tengan menor tasa de respuesta. La intención es que el porcentaje de participación no se vea afectado por barreras horarias, de comunicación u otras dificultades que puedan introducir sesgos.

Finalmente, se redactó y socializó una política de investigación interna para aclarar que ningún grupo (administrativo, supervisión o asistencial) gozará de privilegios o será presionado para participar. Toda la información recabada se mantuvo confidencial y exclusivamente con fines científicos y académicos, incentivando la confianza de los encuestados.

Criterios de inclusión:

1. Personal de enfermería en ejercicio activo en la clínica privada.

- ✓ Incluye a licenciados(as) y técnicos(as) de enfermería que trabajen en forma presencial en la clínica privada de Lima en 2025, sin distinción de área (hospitalización, emergencia, UCI, entre otras).

- ✓ Estrategia a aplicar: Se invitará a participar a todos los profesionales en distintos turnos (diurno, vespertino y nocturno), sin privilegios ni restricciones por área o puesto. Se emplearán comunicados generales y múltiples canales de información (carteles, reuniones, correos electrónicos) para alcanzar a cada subgrupo.

2. Personal de enfermería con antigüedad mínima de 3 meses

- ✓ A fin de que el personal tenga un tiempo razonable de adaptación y experiencia en la institución, se considera una permanencia ininterrumpida de al menos 3 meses.
- ✓ Estrategia a aplicar: Se revisarán los registros de recursos humanos para identificar a todo el personal que cumpla este requisito, garantizando que nadie sea excluido por desconocimiento o error administrativo.

3. Personal de enfermería con voluntad de participación y consentimiento informado

- ✓ Se incluirá a quienes acepten participar de manera libre, voluntaria y firmen el consentimiento informado.
- ✓ Estrategia a aplicar: El consentimiento se ofrecerá en diferentes horarios y formatos para asegurar la presencia de los participantes de todos los turnos (incluyendo nocturno). Se explicará de forma clara que no habrá repercusión negativa si deciden no participar.

Criterios de exclusión:

1. Personal con ausencias prolongadas

- ✓ Se excluirá a quienes posean licencia o ausencia total por maternidad, incapacidad o cualquier otra razón que supere los 3 meses, siempre que no se reincorporen antes de que culmine el proceso de recolección de datos.

- ✓ Estrategia a aplicar: Para el personal reincorporado antes de finalizar la recogida de información, se les ofrecerá la oportunidad de participar siguiendo los mismos pasos de inclusión. De esta forma, se evitan exclusiones involuntarias de quienes retomen sus labores dentro del plazo de investigación.

2. Personal con impedimentos legales o administrativos

- ✓ No participarán quienes, por procesos disciplinarios, legales o administrativos, tengan restringida su intervención en investigaciones académicas o su provisión de datos.
- ✓ Estrategia a aplicar: Se mantendrá coordinación con el área legal y de recursos humanos para identificar estos casos de manera puntual, evitando confusiones y preservando los derechos de las personas involucradas.

3. Personal que muestre negativa o imposibilidad de firmar el consentimiento

- ✓ Aquellos que no acepten participar o no puedan firmar el consentimiento informado quedarán excluidos.
- ✓ Estrategia a aplicar: Se brindará la información necesaria y suficiente para asegurar que la decisión de no participar sea libre y razonada, sin presiones externas. Se les explicará que no habrá consecuencias negativas por abstenerse.

3.6. Variable y operacionalización

Tabla 1. Matriz operacional de la variable I: Estrés laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Estrés laboral	El estrés laboral se concibe como la respuesta psicofisiológica del organismo cuando las demandas o exigencias en el entorno de trabajo superan los recursos o capacidades percibidas por el individuo para afrontarlas. Aunque puede tener un componente adaptativo inicial, la exposición prolongada sin estrategias de afrontamiento adecuadas genera consecuencias negativas en la salud y en el desempeño del personal (23).	Se aplicará el Cuestionario de Karasek (modelo Demandas-Control-Apoyo Social), adaptado y validado en diferentes contextos, incluidas instituciones de salud peruanas. Este instrumento evalúa tres dimensiones clave mediante una escala tipo Likert. La puntuación total permite clasificar el nivel de estrés laboral en rangos que van desde bajo a muy alto, a fin de correlacionarlo con el desempeño.	Control de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Destrezas: Capacidades percibidas para realizar las tareas asignadas y autonomía en la ejecución. 2. Contenido: Grado de variedad, complejidad y claridad en las funciones a desempeñar. 3. Decisiones: Nivel de participación o independencia para tomar decisiones sobre la práctica diaria. 	Ordinal	Bajo (28-49 puntos)
			Demandas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sobrecarga laboral: Percepción de exceso de tareas y ritmo de trabajo elevado. 2. Tiempo suficiente: Disponibilidad de tiempo para completar las tareas con calidad. 3. Interferencia al trabajo: Obstáculos o interrupciones constantes que impiden un flujo laboral adecuado. 		Moderado (50-70 puntos)
			Apoyo social	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jerarquía: Calidad de la relación y el apoyo recibido de supervisores o jefaturas. 2. Trabajo en equipo: Nivel de colaboración entre compañeros y clima laboral colaborativo. 3. Hostilidad: Presencia de conflictos, acoso o actitudes negativas que obstaculizan el bienestar. 		Alto (71-91 puntos)
						Muy alto (92-112 puntos)

Tabla 2. Matriz operacional de la variable 2: Desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)	
Desempeño laboral	Conjunto de comportamientos y resultados que se consideran relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, vinculados a la calidad del cuidado, la eficiencia en la práctica y la satisfacción del paciente (40).	Se utilizará el Cuestionario de Koopmans, adaptado y validado en instituciones de salud, para medir el desempeño de enfermería en cuatro dimensiones: tarea, contexto, adaptabilidad y proactividad. La escala Likert permitirá evaluar la percepción individual y grupal del nivel de ejecución en cada dimensión.	Desempeño de la tarea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conducta intra rol: Eficacia en las funciones básicas asignadas (administración de medicamentos, registro de signos vitales, asistencia en procedimientos, etc.). 2. Conducta extra rol: Colaboración adicional más allá de las tareas obligatorias (apoyo a colegas, atención a las necesidades emocionales del paciente, etc.). 	Ordinal	Bajo (20-46 puntos)	
			Desempeño contextual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contexto social: Relaciones interpersonales, comunicación y empatía con pacientes y colegas. 2. Contexto psicológico: Actitud positiva, manejo de conflictos y estabilidad emocional ante la presión asistencial. 3. Contexto organizacional: Alineación con la cultura institucional, cumplimiento de normativas y procedimientos de calidad. 			Regular (47-73 puntos)
			Desempeño adaptativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad para enfrentar cambios: Respuesta efectiva ante variaciones en protocolos, tecnología o procedimientos. 2. Flexibilidad: Disposición a modificar rutinas y roles según las demandas del servicio y las necesidades de los pacientes. 			Alto (74-100 puntos)
			Desempeño proactivo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Iniciativa: Búsqueda y propuesta de mejoras en la práctica clínica o administrativa. 2. Proyecto a futuro: Participación en planes de desarrollo profesional e institucional, planteando metas de largo plazo. 			

3.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Esta investigación hizo uso de encuestas como técnica de recolección de datos para ambas variables; estrés laboral y desempeño laboral. La técnica de la encuesta se basa en la recolección de datos a través de una serie de interrogaciones a los participantes, con el fin de obtener datos para la investigación (61).

Además, se utilizará el cuestionario como instrumento de recolección de datos para ambas variables. El cuestionario sirve como herramienta para conseguir información sobre algún acontecimiento social, la correlación de acontecimientos y por qué sucede, utiliza una gama de preguntas que pueden ser redactadas o por escrito (62).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento 1: Cuestionario de Estrés Laboral (Modelo Demandas-Control y Apoyo Social de Karasek)

Introducción: Este cuestionario permite identificar en qué grado las exigencias laborales podrían superar la autonomía y el apoyo social que recibe el personal de enfermería, facilitando el diseño de estrategias de intervención dirigidas a reducir el estrés percibido y sus consecuencias en el ámbito hospitalario.

Fundamentación: El instrumento se fundamenta en el modelo de Robert Karasek (1979), quien plantea que el estrés se manifiesta a medida que las demandas psicológicas laborales superan la capacidad de control percibido por el profesional, y se agrava en ausencia de apoyo social adecuado. Publicado originalmente en inglés, ha sido extensamente adaptado y validado a nivel internacional.

Adaptaciones y validaciones: en España, Escrivà, Más Pons y Flores (2001) realizaron una versión mínima en castellano. De manera más reciente, Alfaro, Canga, Gutiérrez y Esandi

(2019) corroboraron la validez y confiabilidad de este cuestionario en su adaptación lingüística para el contexto español. En Perú, fue empleado y validado por diversos autores, por ejemplo, por Durand Valencia Marleni en el año 2021.

Estructura y características: El modelo de Karasek está dividido en 3 dimensiones: dimensión control de trabajo, dimensión demandas y dimensión apoyo social. A su vez cuenta con 9 indicadores, distribuidos en las 3 dimensiones. Son 28 Ítems en formato Likert de 4 puntos: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), De acuerdo (3), Completamente de acuerdo (4).

Sus rangos y niveles para el Estrés Laboral son:

Rango	Nivel
28 a 49 puntos	Bajo
50 a 70 puntos	Moderado
71 a 91 puntos	Alto
92 a 112 puntos	Muy alto

Referencia:

Durand M. Estrés laboral y desempeño laboral en el departamento de enfermería del hospital sub regional de Andahuaylas, 2021. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestion de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80032>

Instrumento 2: Cuestionario de Desempeño Laboral (Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans)

Introducción: Este cuestionario ofrece una visión amplia del rendimiento en enfermería, reflejando tanto la ejecución de tareas específicas (intra rol) como la iniciativa, la capacidad de adaptación y la interacción con el entorno. Su aplicación resulta útil para identificar fortalezas y áreas de oportunidad, orientando la toma de decisiones respecto a capacitación y mejoras en la gestión del recurso humano.

Fundamentación: La base teórica de este cuestionario fue planteada por Koopmans en 2013, con el objetivo de medir el desempeño laboral desde una perspectiva multidimensional,

abarcando no solo la eficacia en la tarea, sino también factores contextuales, adaptativos y proactivos.

Adaptaciones y validaciones: Originalmente propuesto en Argentina (Koopmans, 2013). Validado en el Perú por Ivette López Maticorena (2018), quien lo aplicó en profesionales de enfermería, demostrando su pertinencia y confiabilidad en el contexto nacional.

Estructura y características: Cuenta con 4 dimensiones: dimensión desempeño de la tarea, dimensión desempeño contextual, dimensión desempeño adaptativo y dimensión desempeño proactivo. En cuanto a los indicadores, son 10, distribuidos entre las cuatro dimensiones. Son 20 Ítems o preguntas en escala Likert de 5 puntos: Siempre (5), Muchas veces (4), A veces (3), Pocas veces (2), Nunca (1).

Sus niveles o rangos para el Desempeño Laboral son:

Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Desempeño de la tarea	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Desempeño contextual	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Desempeño adaptativo	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Desempeño proactivo	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Desempeño laboral	20 - 46	47 - 73	74 - 100

Referencia:

López, I. Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2018. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27450>

3.7.3. Validación

El instrumento para la variable “estrés laboral” y “desempeño laboral” fueron validados por medio del juicio, conformado por 03 expertos que confirmaron su aplicación y validez.

Validez de contenido por juicio de expertos: Estrés laboral		
Nº	Expertos	Dictamen
1	Mg. Orosco Rodríguez, Heydi	Hay suficiencia y es aplicable
2	Mg. Barrial Lujan, Abel	Hay suficiencia y es aplicable
3	Mg. Quispe Quispe, Liliana	Hay suficiencia y es aplicable

Fuente: Durand M. Estrés laboral y desempeño laboral en el departamento de enfermería del hospital sub regional de Andahuaylas, 2021. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80032>

Validez de contenido por juicio de expertos: Desempeño laboral		
Nº	Expertos	Dictamen
1	Dr. Paca Pantigoso, Flabio	Hay suficiencia y es aplicable
2	Mg. Gonzales Huapaya, Corina	Hay suficiencia y es aplicable
3	Mg. Salazar Joaquín, Emma	Hay suficiencia y es aplicable

Fuente: López, I. Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2018. [Tesis para optar el gado de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27450>

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad para los dos instrumentos se halló a través del Coeficiente Alfa de Cronbach. Para el instrumento de la variable estrés laboral se utilizó un estudio preliminar a 40 profesionales de enfermería, cuya fiabilidad fue de 0,819, esto señala una fiabilidad fuerte. De la misma forma, para el instrumento de la variable desempeño laboral se llevó a cabo una prueba piloto con 20 participantes, donde se obtuvo una fiabilidad de 0,881, concluyendo que el cuestionario presenta una elevada confiabilidad.

Confiabilidad del instrumento estrés laboral	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,819	28

Fuente: Durand M. Estrés laboral y desempeño laboral en el departamento de enfermería del hospital sub regional de Andahuaylas, 2021. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestion de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80032>

Confiabilidad del instrumento desempeño laboral	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,881	20

Fuente: López, I. Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2018. [Tesis para optar el gado de Maestra en Gestion de los Servicios de Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27450>

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Para llevar a cabo este estudio, lo primero será enviar el proyecto de investigación al Comité de Ética para su debida y formal aprobación. Luego, mediante una carta de presentación se solicitará una autorización a la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, para eventualmente proceder a realizar la encuesta a los participantes, quien son el personal de enfermería de la clínica privada. Posteriormente se realizará la recopilación de datos de las encuestas, los cuales serán colocados en una base de datos con el objetivo de formalizar las estadísticas descriptivas, y a su vez estas serán analizadas y verificadas mediante reglas de normalidad para la utilización de la estadística paramétrica o no paramétrica.

Finalmente, los datos obtenidos se analizarán para comprobar y contrastar la hipótesis planteada, para ello se hará uso del estadístico del Chi Cuadrado, cuyo valor debe ser igual o mayor a 0.05. Además, será indispensable la utilización de la herramienta SPSS, porque permitirá encontrar hallazgos o resultados, los cuales se mostrarán en formatos como tablas y representaciones gráficas, previo a su debida interpretación, según el marco metodológico.

3.9. Aspectos éticos

A lo largo de este estudio, se tendrá en consideración los cuatro principios éticos pertinentes.

Principio de autonomía: Haciendo respetar este principio, se pedirá a los participantes su consentimiento, previo a los detalles proporcionados. Para ello se le facilitará un formulario en el cual podrán registrar formalmente su participación en el proceso investigativo. Claro está, que se acatará en todo momento la voluntad individual de aceptar o rechazar de ser parte de este estudio.

Principio de beneficencia: Los resultados obtenidos de este estudio proporcionarán conocimientos relevantes y beneficiosos a la comunidad relacionada. Debido a que permitirá

una retroalimentación general sobre los grados de estrés y rendimiento laboral en el área de la salud (enfermería). Además, conocer estos hallazgos ayudará a identificar posibles factores para salud laboral y fomentar ciertos criterios o estrategias de autocuidado y prevención.

Principio de no maleficencia: Durante el proceso de ésta pesquisa no se pondrá en riesgo o vulnerará a los participantes, puesto que se llevará a cabo de manera reservada y confidencial. Además, los participantes no sufrirán algún compromiso de salud corporal ni emocional.

Principio de justicia: El responsable de este estudio garantizará el principio de justicia. No habrá ningún tipo de inclinaciones con alguno que forme parte de esta investigación. El trato a cada integrante se regirá con imparcialidad, igualitario y equitativo en todo momento.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis preliminares

Tabla 1. Análisis factorial exploratorio para la validez del instrumento de estrés laboral

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,689
	Aprox. Chi-cuadrado	38,807
Prueba de esfericidad de Bartlett	Gl	3
	Sig.	,000

Nota. – Los resultados de la Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO = ,689) y la prueba de esfericidad de Bartlett indican que el conjunto de ítems diseñado para medir el "Estrés Laboral" es adecuado para un análisis factorial, proporcionando un soporte preliminar a la validez de constructo del instrumento. Por tanto, podemos colegir que el instrumento para medir la VI es válido.

Tabla 2. Análisis factorial exploratorio para la validez del instrumento desempeño laboral

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,670
	Aprox. Chi-cuadrado	159,074

Prueba de esfericidad de	Gl	6
Bartlett	Sig.	,000

Nota. – Los resultados de la Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO = ,670) y la prueba de esfericidad de Bartlett indican que el conjunto de ítems diseñado para medir el "Desempeño Laboral" es adecuado para un análisis factorial, proporcionando un soporte preliminar a la validez de constructo del instrumento. Por tanto, podemos colegir que el instrumento para medir la V2 es válido.

Tabla 3. Análisis de confiabilidad del instrumento de estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	28

Nota. – Un Alfa de Cronbach de 0,870 indica que los 28 ítems que componen el instrumento de "Estrés Laboral" tienen una muy alta consistencia interna. Esto significa que los ítems están midiendo de manera coherente el mismo constructo, haciendo que el instrumento sea muy confiable.

Tabla 4. Análisis de confiabilidad del instrumento de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	20

Nota. – Un Alfa de Cronbach de 0,916 demuestra una consistencia interna excelente para el instrumento de "Desempeño Laboral". Los 20 ítems miden el constructo de manera coherente y fiable.

Tabla 5. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control de trabajo	,134	80	,001	,872	80	,000
Demandas	,137	80	,001	,919	80	,000
Apoyo social	,143	80	,000	,940	80	,001
Estrés laboral	,138	80	,001	,853	80	,000
Desempeño de la tarea	,159	80	,000	,833	80	,000
Desempeño contextual	,194	80	,000	,857	80	,000
Desempeño adaptativo	,118	80	,007	,944	80	,002
Desempeño proactivo	,113	80	,014	,934	80	,000
Desempeño laboral	,092	80	,088	,955	80	,007

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. – La prueba de normalidad revela que las variables medidas en el estudio, incluyendo las dimensiones y puntuaciones totales de Estrés Laboral y Desempeño Laboral, no siguen una distribución normal. Esto tiene una implicancia fundamental para el análisis principal: dado que la hipótesis de normalidad no se cumple, las pruebas estadísticas paramétricas (como la correlación de Pearson) que asumen normalidad no son las más apropiadas.

Por tanto, se va a considerar el uso de pruebas estadísticas no paramétricas para evaluar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, como la correlación de Spearman, que no requieren el supuesto de normalidad.

4.1.2. Análisis descriptivos

Tabla 6. Características de la población (n= 80)

Característica y atributo numérico	Estadísticos descriptivos cuantitativos						
	<i>f</i>	%	μ	Me	Mo	DS	Va
Sexo:							
Femenino / 1	74	92,5	1,08	1,00	1	0,265	0,70
Masculino / 2	6	7,5					
Edades (en años):							
Menor de 30 / 1	19	23,8	2,03	2,00	2	0,842	0,708
De 31 a 40 / 2	47	58,8					
De 41 a 50 / 3	8	8,8					
De 51 a 60 / 4	5	6,3					
Más de 61 / 5	1	1,3					
Años de experiencia:							
Menos de 1 / 1	11	13,8	2,11	2,00	2	0,693	0,481
De 1 a 10 / 2	53	66,3					
De 11 a 20 / 3	12	15,0					
Más de 21 / 4	4	5,0					
Nivel							
Técnico / 1	57	71,3	1,61	1,00	1	0,481	0,693
Licenciado / 2	23	28,7					
Región de procedencia:							
Costa / 1	45	56,3	1,53	1,00	1	0,430	0,656
Sierra / 2	28	35,0					
Selva / 3	7	8,8					

Nota. - Esta tabla nos presenta un perfil demográfico y profesional de los 80 enfermeros de la clínica privada. Observamos una muestra predominantemente femenina (92.5%), lo cual es representativo de la composición típica de la fuerza laboral de enfermería. La mayor concentración de personal se encuentra en el rango de edad de 31 a 40 años (58.8%), seguido por el grupo menor de 30 (23.8%), indicando una población relativamente joven a mediana

edad. En cuanto a la experiencia laboral, la mayoría tiene entre 1 y 10 años (66.3%), sugiriendo un grupo con experiencia consolidada pero no necesariamente de muy largo plazo. El nivel técnico (71.3%) es el predominante sobre el licenciado (28.7%). Finalmente, la mayoría proviene de la región Costa (56.3%), seguida por la Sierra (35.0%).

Tabla 7. Distribución de frecuencias del nivel de estrés percibido del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

Dimensiones y total de estrés laboral	Nivel							
	Bajo		Moderado		Alto		Muy alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Control de trabajo	3	3,8	8	10,2	56	70,0	13	16,3
Demandas	4	5,0	23	28,7	49	61,3	4	5,0
Apoyo social	1	1,3	18	22,5	53	66,3	8	10,0
Total	2	2,5	2	2,5	76	95,0	0	0

Interpretación. – Esta tabla describe cómo se distribuyen los niveles de estrés y sus dimensiones en la muestra. El hallazgo más destacable es que el 95.0% del personal de enfermería percibe un nivel de estrés laboral "Alto". Los niveles "Bajo", "Moderado" y "Muy Alto" son prácticamente inexistentes en la muestra total de estrés. Al desagregar por dimensiones, observamos que la percepción de alto estrés está muy asociada a la percepción de un bajo control de trabajo (70.0% Alto, 16.3% Muy Alto), a altas demandas (61.3% Alto) y, aparentemente, a una percepción que contribuye a alto estrés relacionada con el apoyo social (66.3% Alto). Esto indica que el estrés es un fenómeno generalizado y de alta intensidad en esta población de estudio, impulsado por una combinación de falta de control, altas demandas y aspectos percibidos del apoyo social.

Tabla 8. Distribución de frecuencias del nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

Dimensiones y total del desempeño laboral	Nivel					
	Bajo		Regular		Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Desempeño de la tarea	2	2,5	28	35,0	50	62,5
Desempeño contextual	2	2,5	23	28,7	55	68,8
Desempeño adaptativo	10	12,5	47	58,8	23	28,7
Desempeño proactivo	11	13,8	45	56,3	24	30,0
Total	6	7,5	34	42,5	40	50,0

Interpretación. – Esta tabla muestra la distribución de los niveles de desempeño laboral y sus dimensiones. En total, el desempeño laboral se divide principalmente entre "Regular" (42.5%) y "Alto" (50.0%), con un porcentaje menor en el nivel "Bajo" (7.5%). Al examinar las dimensiones, el "Desempeño de la tarea" y el "Desempeño contextual" son percibidos mayoritariamente en el nivel "Alto" (62.5% y 68.8% respectivamente). Sin embargo, el "Desempeño adaptativo" y el "Desempeño proactivo" muestran una distribución diferente, con la mayoría concentrada en el nivel "Regular" (58.8% y 56.3%) y porcentajes más elevados en el nivel "Bajo" (12.5% y 13.8%). Esto sugiere que, si bien el desempeño en tareas directas y el contexto organizacional es percibido como alto, las habilidades de adaptación y proactividad muestran más variabilidad y áreas de mejora potenciales.

Tabla 9. Tabla cruzada entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

Desempeño laboral		Total
--------------------------	--	-------

		Bajo	Regular	Alto		
Estrés laboral	Bajo	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	2,5%	2,5%
	Moderado	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
	Alto	Recuento	6	32	38	76
		% del total	7,5%	40,0%	47,5%	95,0%
Total	Recuento	6	34	40	80	
	% del total	7,5%	42,5%	50,0%	100,0%	

Interpretación. – Esta tabla cruzada ofrece una visión descriptiva de la distribución conjunta de los niveles totales de estrés y desempeño. Refleja la alta prevalencia de "Alto Estrés Laboral" (95.0% del total). Dentro de este grupo con Alto Estrés, la distribución del desempeño es la siguiente: 7.5% tiene Bajo desempeño, 40.0% tiene Regular desempeño y 47.5% tiene Alto desempeño. Las celdas correspondientes a los niveles Bajo y Moderado de estrés son mínimas (2.5% cada uno) y no permiten extraer conclusiones significativas sobre el desempeño en esos niveles de estrés debido al reducido número de casos. Descriptivamente, la tabla muestra que el Alto Estrés está presente en personal con Bajo, Regular y Alto desempeño. Es notable que casi la mitad del personal con Alto Estrés reporta un Alto Desempeño, mientras que una porción significativa reporta desempeño Regular o Bajo. Esto sugiere, a nivel descriptivo, que, si bien el alto estrés es común, sus efectos en el desempeño pueden variar en la muestra.

4.1.3. Pruebas de hipótesis

4.1.3.1. Hipótesis general / objetivo general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

Tabla 10. Análisis de correlación con prueba de hipótesis entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

		Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral		
	Coefficiente de correlación	1,000	,194
	Sig. (bilateral)	.	,085
	N	80	80
Desempeño laboral	Desempeño laboral		
	Coefficiente de correlación	,194	1,000
	Sig. (bilateral)	,085	.
	N	80	80

Interpretación. – Los resultados muestran una correlación positiva débil entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Sin embargo, esta correlación no es estadísticamente significativa al nivel de 0.05 ($p=0.085$). Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Finiquitamos que, en esta muestra específica de enfermeros de la clínica privada de Lima, no existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel general de estrés laboral y el nivel general de desempeño laboral.

4.1.3.2. Hipótesis específica 1 / primer objetivo específico

He1: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de control de trabajo del estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

Ho1: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de control de trabajo del estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

Tabla 11. Análisis de correlación con prueba de hipótesis entre el control de trabajo del estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

		Control de trabajo	Desempeño laboral
Rho de	Control de trabajo	1,000	,175
	Sig. (bilateral)	.	,120
Spearman	N	80	80
	Desempeño laboral	,175	1,000
	Coefficiente de correlación		

	Sig. (bilateral)	,120	.
	N	80	80

Interpretación. – La correlación entre el control de trabajo y el desempeño laboral es positiva débil, pero no es estadísticamente significativa ($p=0.120$). Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Consumamos que, en esta muestra, no existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de control de trabajo como dimensión del estrés y el desempeño laboral.

4.1.3.3. Hipótesis específica 2 / segundo objetivo específico

He2: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de demandas del estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

Ho2: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de demandas del estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

Tabla 12. Análisis de correlación con prueba de hipótesis entre demandas del estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

		Demandas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Demandas	1,000	,013
	Coefficiente de correlación		

	Sig. (bilateral)	.	,909
	N	80	80
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,013	1,000
	Sig. (bilateral)	,909	.
	N	80	80

Interpretación. – La correlación entre las demandas y el desempeño laboral es prácticamente nula y no es estadísticamente significativa ($p=0.909$). Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Finalmente, en esta muestra, no existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de demandas como dimensión del estrés y el desempeño laboral.

4.1.3.4. Hipótesis específica 3 / tercer objetivo específico

He3: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de apoyo social del estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

Ho3: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de apoyo social del estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

Tabla 13. Análisis de correlación con prueba de hipótesis entre el apoyo social del estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

		Apoyo social	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Apoyo social		
	Coefficiente de correlación	1,000	,274*
	Sig. (bilateral)	.	,014
	N	80	80
Desempeño laboral	Desempeño laboral		
	Coefficiente de correlación	,274*	1,000
	Sig. (bilateral)	,014	.
	N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación. – La correlación entre el apoyo social y el desempeño laboral es positiva débil a moderada y es estadísticamente significativa ($p=0.014$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

Ultimamos que, en esta muestra de enfermeros, existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre el nivel de apoyo social percibido (en el contexto del estrés) y el nivel de desempeño laboral. Esto significa que, en esta clínica, a mayor apoyo social percibido por el personal de enfermería, mayor tiende a ser su desempeño laboral.

4.2. Discusión de resultados

El objetivo general de la investigación consistió en analizar la relación entre el nivel de estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada de Lima. Al poner a prueba la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.194, con un valor de significancia (p) de 0.085. Dado que este valor de p fue mayor que el nivel de significancia preestablecido de 0.05, se determinó que no existió una relación estadísticamente significativa entre el nivel general de estrés laboral y el nivel general de desempeño laboral en la muestra estudiada. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis alternativa y se aceptó la hipótesis nula para el objetivo general.

Este resultado coincide parcialmente con las conclusiones de algunos estudios previos. Por ejemplo, Lema y Reinoso (14) en 2023 en Ecuador no evidencian una relación inversa significativa entre estrés laboral y desempeño laboral. De manera similar, Cabezas (15) en 2023, también en Ecuador, concluye que no existe una correlación significativa entre estrés laboral y desempeño en personal de salud, al reportar un valor p de 0.067. Ancalle et al. (21) en 2023 en Huancayo, a pesar de encontrar altos niveles de estrés, tampoco hallan una relación significativa con el desempeño laboral. Estos hallazgos sugieren que la relación entre el estrés global y el desempeño no siempre es lineal o fácilmente detectable a un nivel estadísticamente significativo en todas las poblaciones o contextos.

No obstante, el resultado de la presente investigación contrasta con la teoría y con otros antecedentes consultados, que postulan una relación negativa entre el estrés laboral y el

desempeño, indicando que, a mayor estrés, menor desempeño. Merino (17) en 2023 en Lima concluye que, a medida que la variable de estrés laboral incrementa, el desempeño disminuye. Alzamora (18) en 2023 en Callao reporta una relación positiva y de nivel "muy fuerte", mientras que Pizarro y Ruiz (19) en 2023 en Lima concluyen que, a mayor estrés laboral, menor es el nivel de desempeño. Gamarra y Arévalo (20) en 2023, también en Lima, hallan una relación entre ambas variables. A nivel internacional, Ardiç et al. (16) en 2022 en Turquía señalan que el aumento en los niveles de estrés percibido por las enfermeras disminuye sus motivaciones y rendimiento. Izadi et al. (12) en 2023 en Irán también indican que altos niveles de estrés ocupacional pueden tener un impacto negativo en el desempeño laboral.

Las posibles razones de esta divergencia en los resultados pueden ser multifactoriales. Primero, la alta prevalencia de estrés "Alto" (95.0%) en la muestra de la presente investigación, en comparación con distribuciones más variadas en otros estudios (por ejemplo, Merino reporta niveles moderado, severo y leve; Alzamora alto, medio y bajo), podría influir. Cuando el estrés alto es la norma, su capacidad para diferenciar el desempeño puede verse limitada en comparación con poblaciones donde existe una mayor variabilidad en los niveles de estrés. Segundo, las diferencias en los instrumentos de medición y sus adaptaciones culturales pueden capturar el estrés y el desempeño de maneras sutilmente distintas, afectando las correlaciones observadas. Tercero, las características específicas de la clínica privada (cultura organizacional, políticas internas, recursos disponibles) y de la muestra estudiada (distribución por nivel técnico vs. licenciado, experiencia) pueden moderar la relación entre el estrés y el desempeño de formas no lineales o no detectables por una correlación simple.

Por otro lado, los objetivos específicos se orientaron a analizar la relación entre las dimensiones del estrés laboral y el nivel general de desempeño laboral.

Al analizar la relación entre la dimensión control de trabajo y el desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.175 con un valor de significancia de 0.120. Dado que p fue mayor que 0.05, se concluyó que no existió una relación estadísticamente significativa entre el nivel de control de trabajo como dimensión del estrés laboral y el desempeño laboral. Por lo tanto, no se rechazó la hipótesis nula específica 1. Este hallazgo, aunque no significativo, muestra una dirección positiva débil, sugiriendo una leve tendencia a que un mayor control se asocie con un mayor desempeño, lo cual es conceptualmente esperable pero no alcanzó significancia estadística en esta muestra. No se encontraron antecedentes directos que reporten esta correlación específica aislada para una comparación detallada. Es posible que la estructura y las demandas específicas de la clínica limiten el impacto del control percibido en el desempeño medido globalmente.

Respecto a la dimensión demandas, al correlacionarla con el desempeño laboral, la presente investigación arrojó un coeficiente de Spearman de 0.013 y un valor de significancia de 0.909. Dado que este p es muy superior a 0.05, se determinó que no existió una relación estadísticamente significativa entre el nivel de demandas como dimensión del estrés laboral y el desempeño laboral. Por lo tanto, no se rechazó la hipótesis nula específica 2. Este resultado, que indica una correlación prácticamente nula, parece contraintuitivo respecto a la expectativa teórica de que altas demandas sin los recursos adecuados merman el desempeño. Sin embargo, coincide con la alta prevalencia de "Alto Estrés" en general; si la mayoría experimenta altas demandas, la capacidad de esta variable para diferenciar los niveles de desempeño puede ser limitada. Akpor et al. (13) en 2023 reportan que las enfermeras sufren estrés moderado relacionado con signos y síntomas intensos como dolores y ansiedad, lo que valida la presencia de estrés asociado a demandas, aunque no correlaciona directamente esta dimensión con el desempeño. La capacidad de adaptación o resiliencia de las enfermeras ante altas demandas

podría explicar la ausencia de una correlación negativa significativa con el desempeño global en esta muestra.

Finalmente, al examinar la relación entre la dimensión apoyo social y el desempeño laboral, la presente investigación obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.274 con un valor de significancia de 0.014. Dado que este valor de p fue menor que 0.05, se concluyó que existió una relación estadísticamente significativa entre el nivel de apoyo social percibido y el nivel de desempeño laboral. La correlación fue positiva, indicando que, a mayor apoyo social percibido, mayor tiende a ser el desempeño laboral. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula específica 3 y se aceptó la hipótesis alternativa correspondiente.

Este hallazgo es particularmente relevante y coherente con el Modelo Demandas-Control-Apoyo Social de Karasek, que identifica el apoyo social como un amortiguador clave del estrés y un potenciador del bienestar y el rendimiento. El resultado se alinea directamente con la conclusión de Izadi et al. (12) en 2023 en Irán, quienes señalan que niveles más elevados de apoyo social podrían tener un resultado favorable en el incremento del desempeño. El apoyo de colegas y superiores (Apoyo social, según la definición operacional de la tesis) proporciona recursos emocionales, informativos y prácticos que facilitan el afrontamiento de las exigencias laborales y contribuyen a un clima de trabajo colaborativo, lo cual impacta positivamente en la capacidad del personal para realizar sus tareas de manera efectiva y adaptarse a las situaciones cambiantes del entorno clínico. En un contexto de alto estrés como el de la clínica estudiada, el apoyo social parece actuar como un recurso vital que ayuda a mantener o mejorar el desempeño a pesar de las presiones.

Los resultados obtenidos en esta investigación repercuten directamente en la gestión de enfermería basada en evidencia en la clínica privada de Lima estudiada. La alta prevalencia de estrés laboral (95% en nivel "Alto") es un llamado a la acción ineludible para implementar

estrategias de gestión del estrés ocupacional. Aunque el estrés total no mostró una correlación significativa con el desempeño global, la asociación positiva y significativa entre el apoyo social y el desempeño subraya una vía clave de intervención.

La aplicación práctica de estos resultados sugiere que las iniciativas para mejorar el desempeño laboral deben priorizar el fortalecimiento del apoyo social dentro de los equipos de enfermería y entre el personal y sus supervisores. Esto puede lograrse mediante programas de desarrollo de liderazgo con énfasis en el apoyo, la promoción de una cultura de equipo colaborativa, la implementación de sistemas de mentoría, y la creación de canales efectivos de comunicación y retroalimentación. Al aumentar el apoyo social, se espera no solo un impacto positivo en el desempeño, particularmente en las dimensiones adaptativa y proactiva (que se concentran en el nivel "Regular" en su muestra), sino también una posible mitigación de los efectos del estrés, incluso si la relación directa con el estrés total no fue significativa en este estudio.

La persistencia de altos niveles de estrés, a pesar de no mostrar una correlación significativa con el desempeño total en esta muestra, indica la necesidad de explorar otros posibles resultados del estrés crónico, como el burnout, el ausentismo, la rotación de personal y el impacto en la salud física y mental, tal como sugieren antecedentes como los de Akpor et al. (13), Ardiç et al. (16), y la literatura sobre burnout (Teoría del Burnout de Maslach). Futuras investigaciones podrían explorar la relación del estrés con estas variables, así como analizar la relación de las dimensiones del desempeño laboral (tarea, contextual, adaptativo, proactivo) con el estrés total y sus dimensiones.

En otros contextos institucionales o geográficos, podrían esperarse diferencias en los resultados. En entornos con menor prevalencia de estrés alto, la relación entre el estrés total y el desempeño podría ser más evidente y quizás negativa, en línea con la teoría clásica. Asimismo, la importancia relativa de las dimensiones del estrés (control, demandas, apoyo

social) en la predicción del desempeño podría variar dependiendo de la estructura organizacional, los recursos y la cultura de cada institución. Un hospital público con alta burocracia podría mostrar una correlación más fuerte entre el bajo control de trabajo y el desempeño, mientras que una unidad de cuidados intensivos podría destacar la relación entre las altas demandas y el desempeño. No obstante, la relevancia del apoyo social como factor protector y potenciador del desempeño es un tema recurrente en la literatura de enfermería, sugiriendo que es probable que este hallazgo tenga aplicabilidad en diversos contextos de atención médica, aunque la magnitud de la correlación pueda variar.

La aplicación de estos hallazgos en la clínica estudiada representa una oportunidad para mejorar la calidad de vida laboral del personal de enfermería y optimizar la prestación de servicios. La gestión enfocada en fortalecer el apoyo social es una estrategia basada en evidencia que puede generar beneficios tanto para el personal como para la institución y los pacientes.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primero. – Se analizó que no existe una relación estadísticamente significativa ($p=0,085$) entre el nivel general de estrés laboral y el nivel general de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

Segundo. – Se analizó que no existe una relación estadísticamente significativa ($p=0,120$) entre el nivel de control de trabajo como dimensión del estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

Tercero. – Se analizó que no existe una relación estadísticamente significativa ($p=0,909$) entre el nivel de demandas como dimensión del estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025.

Cuarto. – Se analizó que existe una relación estadísticamente significativa y positiva ($Rho=0,274$ y $p=0,014$) entre el nivel de apoyo social percibido (en el contexto del estrés) y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025. Esto indica que, a mayor apoyo social percibido, mayor tiende a ser el desempeño laboral.

5.2. Recomendaciones

1. A la Dirección de la Clínica, se le sugiere la puesta en marcha de un programa con enfoque integral de gestión del estrés laboral para el equipo de enfermería. Esto se justifica ante el hallazgo descriptivo de que el 95.0% del personal percibe un nivel de estrés laboral "Alto", lo cual, aunque no se correlacionó significativamente con el desempeño global en este estudio, constituye un factor de riesgo para el bienestar y la salud ocupacional que requiere atención prioritaria.

2. A los Jefes y/o Coordinadores de Servicio de Enfermería, se recomienda revisar y ajustar las cargas de trabajo y los procesos operativos para mejorar la percepción de control

y reducir las demandas psicológicas excesivas. Aunque no se detectó una asociación estadísticamente significativa entre las dimensiones de control de trabajo y demandas con el desempeño laboral, los análisis descriptivos mostraron que estas dimensiones contribuyen al alto grado de estrés experimentado por el equipo de enfermería, indicando áreas de oportunidad para optimizar las condiciones laborales directas.

3. A la Dirección de la Clínica y a los Jefes y/o Coordinadores de Servicio de Enfermería, se recomienda fortalecer activamente el apoyo social dentro de los equipos de enfermería y entre el personal y sus superiores. Esto se fundamenta en la conclusión de que existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre el nivel de apoyo social percibido y el desempeño laboral, sugiriendo que un entorno de apoyo robusto actúa como un elemento fundamental para conservar y potenciar el desempeño del personal dentro del contexto de las exigencias laborales.

4. Finalmente, se recomienda realizar estudios multicéntricos y longitudinales que incluyan una muestra más amplia y diversa de personal de enfermería y otros profesionales de la salud. Esta recomendación surge de las limitaciones de alcance y diseño temporal de la presente investigación, lo que permitirá generalizar los hallazgos, explorar relaciones de causalidad y comprender la evolución del estrés y el desempeño a lo largo del tiempo y en diferentes contextos institucionales.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Estrés. [Internet]. 21 de febrero de 2023. [Consultado el 07 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
2. Montero R, Rodríguez C, Moreira P, Rolim M. Efectos psicológicos provocados por la pandemia de COVID-19 en profesionales de la salud: una revisión sistemática con metaanálisis. Rev sciencedirect. [Internet]. 2021;104. [Consultado el 07 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S027858462030378X?via%3Dihub>
3. Organización Mundial de la Salud. La salud mental en el trabajo. [Internet]. 2 de septiembre de 2024. [Consultado el 07 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
4. Dosil M, Ozamiz N, Redondo I, Alboniga J, Picaza M. Impacto psicológico de la COVID-19 en una muestra de profesionales sanitarios españoles. Rev de psiquiatría y salud mental. [Internet]. 2021;14(2),106-112. [Consultado el 07 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7264016/pdf/main.pdf>
5. Marcatoma L, Arévalo R. Nivel de estrés y ansiedad en profesionales de enfermería que trabajan en las áreas de alta complejidad del Hospital Vitarte, Lima –2023. Rev latam [Internet]. 2023;IV(4),631. [Consultado el 07 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1245/1575>
6. Organización Panamericana de la Salud. Estudio advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en el personal de salud de América Latina durante la pandemia. [Internet]. 13 de enero de 2022. [Consultado el 10 de septiembre de 2024].

Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advierte-sobre-elevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal>

7. Trujillo C, Quispe A. Estrés laboral en personal de enfermería del centro de salud Alberto Barton del Callao, 2021. Rev cient cuidado y salud. [Internet]. 2021;1(2),46-53. [Consultado el 10 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/25/235>
8. Navas L, Jiménez W. Impacto del estrés laboral en los profesionales de enfermería que otorgan cuidados hospitalarios. Rev INSPILIP. [Internet]. 2023;7(esp). [Consultado el 10 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/492/917>
9. Ministerio de Salud del Perú. Las experiencias estresantes afectan la salud mental de las enfermeras. ([Internet]. 2022. Disponible en: <https://goo.su/ewGBUz>
10. Morales, D. Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería de UCI del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestion de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74361>
11. Matta D, Matta L. Estrés laboral durante la pandemia en enfermeros de áreas críticas de un establecimiento hospitalario en Lima. Rev cient Ágora. [Internet]. 2022;09(1),45-51. [Consultado el 10 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/210/166>
12. Izadí N, Saraie M, Aminiano O, Forouzan N. Estrés ocupacional y desempeño laboral entre enfermeras de hospitales iraníes: una encuesta transversal. Rev IOS Press. [Internet]. 2023;74(4),1437-1445. [Consultado el 13 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://content.iospress.com/articles/work/wor211015>

13. Akpor O, Aina V, Akpor O. Niveles de estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre enfermeras que trabajan en una metrópolis urbana del Centro Norte de Nigeria. *Rev the open pain journal*. [Internet]. 2023;16. [Consultado el 13 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://openpainjournal.com/VOLUME/16/ELOCATOR/e187638632302020/>
14. Lema N, Reinoso M. Estrés laboral y desempeño en el personal del Hospital San Francisco, Latacunga. *REMCA*. [Internet]. 2023;6(3),109-122. [Consultado 13 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778125014.pdf>
15. Cabezas G. El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud. caso de estudio en un hospital de segundo nivel. [Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia Hospitalaria]. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo; 2023. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10359>
16. Ardiç M, Ünal Ö, Türkteviz H. El efecto de los niveles de estrés en las enfermeras sobre el desempeño durante la pandemia de COVID-19: el papel mediador de la motivación. *Journal of research in nursing*. [Internet]. 2022;27(4),330-340. [Consultado el 15 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/17449871211070982>
17. Merino R. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería en el Hospital PNP Augusto B. Leguía, 2023. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/10052>
18. Alzamora A. Estrés laboral y desempeño profesional en las enfermeras del hospital del Minsa, 2023. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestion de los Servicios de la

- Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/130562>
19. Pizarro G, Ruiz M. Estrés y desempeño laboral de profesionales de enfermería en la Clínica Internacional, Lima, 2023. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123565>
20. Gamarra I, Arévalo R. Estrés laboral en el personal de enfermería de una clínica peruana. Rev invest e innovación. [Internet]. 2023;3(3),7-18. [Consultado el 15 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1829/2051>
21. Ancalle M, Pariona E, Simeón A. Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del HRDCQ Daniel Alcides Carrión, Huancayo, 2023. [Tesis para optar el grado de segunda especialidad profesional en Enfermería en Oncología]. Callao: Universidad Nacional de Callao; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/8511>
22. Organización Mundial de la Salud. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. [Internet]. 2008. [Consultado 17 de septiembre de 2024]. Disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf
23. Casanova M, Gonzales W, Machado F, Casanova D, Gonzales M. Hans Hugo Bruno Selye y el estrés, hito en la historia de la Medicina moderna. Gac med espirit. [Internet]. 2023;25(2),1-12. [Consultado el 17 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/2492/pdf>
24. Dolores E, Salazar J, Valdivia M, Hernández M, Huerta I. Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. RAN. [Internet]. 2023;9(2),169-182.

- [Consultado el 18 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5608/560875871009/560875871009.pdf>
25. Cortez L, Pantoja M, Cortes D, Tello M, Nuncio J. Work stress of the nursing staff in a tertiary care institution in México City. Rev IPC. [Internet]. 2022;10(2). [Consultado el 18 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://portal.amelica.org/ameli/journal/333/3332947005/3332947005.pdf>
26. Alfaro C, Canga A, Gutiérrez T, Carrión M, Esandi N. Validación lingüística del Demand-Control-Support Questionnaire para profesionales de enfermería en España. An. Sist. Sanit. Navar. [Internet]. 2020;43(1),17-33. [Consultado el 18 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.23938/ASSN.0749>
27. Huamán J. Construcción y evidencias psicométricas: escala de estrés laboral en los trabajadores públicos de Huaraz, 2023. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Psicología]. Huaraz: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/137874/Huaman_ZJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Rodríguez C. Relación entre control en el trabajo y la satisfacción laboral en el personal de la salud. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Psicología]. Lima: Universidad de Lima; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13273>
29. Portocarrero V. Estrés laboral y desempeño del personal en la empresa textil Sydney en Lima, 2022. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración de Empresas]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2022. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/6862bf07-3f10-4291-86d6-ed2eb38fb0ee/download>
30. Arias G, Reyes Ch. Exigencias psicológicas e inteligencia emocional en teletrabajadores del rubro inmobiliario de Lima Metropolitana. [Tesis para optar el

- grado de Licenciado en Psicología]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2022.
Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/f90db23f-7d87-4bf9-87eb-e74ccf71ed39/download>
31. Palma A, Ansoleaga E. Demanda emocionales, violencia laboral y salud mental según género en los trabajadores de hospitales públicos chilenos. *Psicoperspectivas*. [Internet]. 2022;21(2),55-56. [Consultado el 20 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242022000200055
32. Vega S. NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). 2001. [Consultado el 20 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1
33. Cevallos j, Cantos E, Manobanda J, Santos M. Evaluación de estrés laboral en pescadores mediante el cuestionario de Karasek. *Rev reciamuc*. [Internet]. 2023;7(1),2-10. [Consultado el 22 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/1024>
34. Escriba V, Más R, Flores E. Validación del cuestionario de contenido laboral en personal de enfermería hospitalario. *Rev gac sanit*. [Internet]. 2001;15(2),142-149. [Consultado el 25 de septiembre de 2024]. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S0213-9111\(01\)71533-6](https://doi.org/10.1016/S0213-9111(01)71533-6)
35. Reyna C, Mola D, Correa P. Escala de estrés percibido: análisis psicométrico desde la TCT y la TRI. *Rev dialnet*. [Internet]. 2029;25(2-3),138-147. [Consultado el 25 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7287712>
36. Más R, Escriba V. La versión castellana de la escala “the nursing stress scale”. Proceso de adaptación transcultural. *Rev esp salud pública*. [Internet]. 1998;72(6),529-538.

- [Consultado el 27 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271998000600006
37. García E. Aplicación del Modelo de Callista Roy como herramienta de adaptación al estrés. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/38711>
38. Hernández R. Estrés percibido y resiliencia de los alumnos de posgrado de enfermería en área Covid. [Tesis para optar el grado de Especialista en Administración y Gestión de la Enfermería]. Xalapa: Universidad Veracruzana; 2023. Disponible en: <https://cdigital.uv.mx/handle/1944/53006>
39. López J, Mendoza J. Factores que intervienen en el desempeño laboral en equipos de trabajo: una revisión de literatura. Rev vinculaTégica. [Internet]. 2022;8(4),168-81. [Consultado el 27 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://vinculategica.uanl.mx/index.php/v/article/view/371>
40. Pineda J, Salazar L, Zaragoza W, Silva G. Desempeño laboral: revisión literaria. Rev commerp. [Internet]. 2023;5(1),1-12. [Consultado el 30 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>
41. Uribe J. Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. [Internet]. 1.^a ed. el manual moderno. México: Universidad Nacional Autónoma de México; 2025. [Consultado el 30 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>
42. Gonzáles W, Vílchez R. Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. Rev pensam gest. [Internet]. 2021;(51),54-74. [Consultado el 02 de octubre de 2024]. Disponible en:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762021000200054

43. Lira C. Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. Más vida rev cienc salud. [Internet]. 2022;4(4),206-2016. [Consultado el 02 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0179>
44. Silvia A, Gonzales J. La relación del pluriempleo con el desempeño en profesionales de enfermería en Argentina. Rev INFODIR. [Internet]. 2022;(38). [Consultado el 03 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://portal.amelica.org/ameli/journal/445/4453347009/>
45. Geraldo L. Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. Rev investig psicol. [Internet]. 2022;25(1). [Consultado el 03 de octubre de 2024]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-74752022000100063#B34
46. Alarcón E. Desempeño laboral y motivación de los asesores de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima Norte, 2021. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración de Empresas]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12529>
47. Bautista R, Cienfuegos R, Aquilar J. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. RIVA. [Internet]. 2020;7(1),54-60. [Consultado el 04 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
48. Ramírez, R. Diseño del trabajo y desempeño laboral individual. [Tesis para optar el grado de doctor]. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid; 2013. Disponible en: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13039/62525_Ram%C3%ADrez%20Vielma%20Raul%20Gonzalo.pdf?sequence=1

49. Valencia P, De la Rosa A, Gonzáles A, Claros J, Torres A, Hernández A. Short Versions of the Penn State Worry Questionnaire: Psychometric Performance in a Sample of People Seeking Help. *Rev evaluar*. [Internet]. 2024;24(2). [Consultado el 04 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/issue/view/v24n2/935>
50. López, I. Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2018. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestion de los Servicios de Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27450>
51. Resolución Ministerial N.º 626-2008-MINSA. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/247631-626-2008-minsa>
52. Crisostomo D, Oscuvilca L. Relación enfermera-paciente valorada con la teoría de Hildegard Peplau con su satisfacción en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma 2022. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2024. Disponible en: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/4607/1/T026_71224027_T.pdf
53. Mastrapa Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Rev cuba enferm*. [Internet]. 2026;32(4). [Consultado el 07 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
54. Rivera F, Valencia M, Villa J, Reynaldos K, Gonzáles T. Análisis crítico de la teoría de la consecución de objetivos de Imogene King. *Rev enfermagem ref*. (Internet]. 2023;6(2). [Consultado el 07 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://revistas.rcaap.pt/referencia/article/download/29335/23769/149598>

55. Coronel G, Rojas K, Chamba M. Conocimiento de modelos de teoría de enfermería en la práctica preprofesional en los estudiantes de internado rotativo. *Ciencia latina rev.* [Internet]. 2024;8(3). [Consultado el 09 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/11939/17353>
56. Niño J, Mendoza M. La investigación científica en contexto académico. [Internet]. 1.^a ed. Lima-Perú: NSIA Publishing House Editions; 2021. [Consultado el 09 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://fs.unm.edu/InvestigacionCientificiaPlitogenia.pdf>
57. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. [Internet]. 6.^a ed. McGraw-Hill; 2014. [Consultado el 10 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
58. Castro J, Gómez L, Camargo E. La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Rev tecnura.* [Internet]. 2022;27(75),140-174. [Consultado el 10 de octubre de 2024]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-921X2023000100140
59. Huairé E, Marquina R, Horna V, Llanos K, Herrera A, Rodríguez J, et al. Tesis fácil: el arte de dominar el método científico. [Internet]. 1.^a ed. Casa edit analética; 2022. [Consultado el 11 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huairé.inacio/94>
60. Vizcaíno P, Cedeño R, Maldonado I. Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Rev ciencia latina.* [Internet]. 2023;7(4),9723-62. [Consultado el 11 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>
61. Montes G. Metodología y técnicas de diseño y realización de encuestas en el área rural. *Rev temas sociales.* [Internet]. 2000;(21),39-50. [Consultado el 15 de octubre de 2024].

Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29152000000100003

62. Fernández L. ¿Cómo se elabora un cuestionario? Rev butlleti la recerca. [Internet]. 2007. [Consultado el 15 de octubre de 2024]. Disponible en: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1222>

ANEXOS

Anexo 1: Constancia de aprobación del Comité de Ética e Integridad Científica



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD
CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 17 de marzo de 2025

Investigador(a)
Nila Rosaura Rivera Gonzales
Exp. N°: 1079-2024

De mi consideración:

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

- Protocolo titulado: **“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA, 2025.”** con fecha **22/02/2025**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Nila Rosaura Rivera Gonzales.

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

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

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

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

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW



Anexo 2: Carta de autorización para ejecución de proyecto de investigación

“Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana”

Lima, 23 de junio de 2025

OFICIO N° 030-2025-GG-CLL

Mg. Eduardo Falcón Puicón
Jefe de Grados y Títulos
Universidad Privada Norbert Wiener S.A.

Referencia : CARTA N° 0148-2025-GYT-UPNW-CP
Asunto : Autorización para ejecución de proyecto de investigación

De mi mayor consideración. -

Por medio de la presente, **CLÍNICA LA LUZ.**, con RUC. N° 20537489295, domiciliada para los presentes efectos en Av. Arequipa N° 1148, Urb. Santa Beatriz, distrito, provincia y departamento de Lima, representada por su Gerente General, **Mg. Nilton Mata Valverde**, con DNI. N° 46540974, tiene a bien dirigirse a usted para expresarle un cordial saludo y, a la vez, comunicar lo siguiente:

En atención a lo solicitado mediante su CARTA N° 0148-2025-GYT-UPNW-CP, se **AUTORIZA formalmente** a la Bachiller **Nila Rosaura Rivera Gonzales**, egresada de la carrera profesional de Enfermería de su prestigiosa casa de estudios, a ejecutar su proyecto de investigación titulado: **“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA, 2025”**.

Autorizándose específicamente la **APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN** en las instalaciones de esta institución, bajo la supervisión y con estricto cumplimiento de las normativas éticas y legales vigentes, tales como consentimiento informado, la confidencialidad, en anonimato de los participantes, así como el respeto al normal desarrollo de las actividades asistenciales.

Estrictamente temas académicos.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial y consideración estima.

Atentamente,

Mg. Nilton Mata Valverde
Gerente General
Clínica La Luz

Anexo 3: Formulario de Consentimiento Informado (FCI)

Título del proyecto de investigación: “Estrés y desempeño laborales del personal de enfermería en una Clínica Privada de Lima, 2025”

Investigadora Principal: Nila Rosaura Rivera Gonzales

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Propósito del estudio

El objetivo de este proyecto es determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en la Clínica, Lima 2025. Los resultados permitirán conocer el grado de afectación por estrés en este colectivo profesional y, con ello, proponer estrategias de intervención preventiva que contribuyan a mejorar el ambiente de trabajo y la calidad de la atención brindada a los pacientes.

2. Duración del estudio

Se estima que el estudio se desarrollará durante un periodo aproximado de seis (6) meses, a partir de la fecha de aprobación del protocolo de investigación.

3. Número esperado de participantes

Participarán 80 profesionales y técnicos de enfermería.

4. Criterios de Inclusión y Exclusión

- **Criterios de Inclusión**

1. Profesionales y técnicos de enfermería que laboren dentro de la Clínica La Luz de Lima.
2. Participantes de ambos sexos, mayores de 18 años.
3. Aceptación voluntaria y firma del consentimiento informado.

- **Criterios de Exclusión**

1. Personal administrativo u otros profesionales de la clínica que no sean de enfermería.
2. Personal de enfermería que no culmine la respuesta de los cuestionarios.
3. Personal de enfermería en vacaciones o licencia prolongada durante el periodo de aplicación de los instrumentos.
4. Pacientes o acompañantes que se atienden en la clínica y no cumplen con el perfil de enfermería.

5. Procedimientos del estudio

1. **Lectura y firma del consentimiento informado:** Usted dispondrá del tiempo necesario para revisar este documento y plantear cualquier duda antes de firmarlo.
2. **Aplicación del cuestionario en línea:**
 - Se le enviará un enlace vía correo electrónico (cuenta de Gmail) que contiene los formularios de recolección de datos.

- Al seleccionar "Siguiente" en el formulario, se registra su aceptación para contestar la encuesta.
 - El tiempo estimado para completar las preguntas es de aproximadamente 20 minutos.
3. **Envío de respuestas:** Al finalizar, por favor presione el botón "Enviar" para guardar su información.
 4. **Entrega de resultados:** Sus resultados individuales se mantendrán con un código que preservará su anonimato y confidencialidad. Si lo desea, podrá solicitar una retroalimentación general sobre sus puntajes.

6. Riesgos y Medidas de Protección

1. **Riesgos:**
 - Este estudio consiste en responder un cuestionario sobre el estrés y el desempeño en el trabajo. No se espera que esto genere daños físicos o psicológicos.
 - Sin embargo, existe la posibilidad de que algunos ítems le causen malestar emocional si tocan aspectos sensibles de su experiencia laboral.
2. **Manejo de situaciones adversas:**
 - Si durante o después de completar el cuestionario usted experimenta incomodidad o ansiedad, le recomendamos comunicarse con el equipo investigador.
 - Se le orientará para solicitar atención psicológica o consejería en caso fuera necesario.
 - La investigadora principal y la clínica cuentan con canales de apoyo psicológico a los que podrá recurrir sin ningún perjuicio.
3. **Auditorías y supervisiones:**
 - El Comité de Ética de la Universidad Privada Norbert Wiener o la entidad que financie o supervise el proyecto puede requerir auditorías.
 - Durante dichas revisiones, la información puede ser inspeccionada únicamente por el equipo auditor autorizado.
 - Se asegurará la confidencialidad de sus datos, de acuerdo con las normas de protección de datos vigentes.

7. Beneficios

1. **Beneficios Directos:**
 - Si bien no se ofrece un incentivo económico, al participar en el estudio usted recibirá una retroalimentación general sobre los niveles de estrés y desempeño laboral detectados en el área de enfermería.
 - Conocer estos hallazgos puede ayudarle a identificar posibles factores de riesgo para su salud laboral y propiciar la búsqueda de estrategias de autocuidado o prevención.
2. **Beneficios Indirectos:**

- Sus respuestas permitirán diseñar intervenciones preventivas o correctivas en el ambiente de trabajo, con la finalidad de mejorar el bienestar del personal de enfermería en la clínica.
- Este conocimiento también podrá contribuir a reforzar protocolos institucionales y políticas de salud laboral en beneficio de toda la comunidad de enfermería.

8. Costos e Incentivos

- **Costos:** No se le requerirá ningún desembolso económico para participar en este proyecto.
- **Incentivos:** No se ofrecen remuneraciones ni medicamentos a cambio de su participación. Su colaboración es voluntaria, lo que asegura la transparencia y objetividad de los resultados.

9. Confidencialidad de la Información

1. Protección de datos personales:

- Se asignará un código único a sus respuestas para evitar cualquier vínculo directo con su nombre.
- El acceso a la base de datos se restringirá únicamente a los investigadores responsables, quienes se apegarán a las normas de confidencialidad y protección de datos.

2. Publicación de resultados:

- En caso de publicación de los resultados en congresos o revistas científicas, no se divulgará ninguna información que permita identificarlo(a) personalmente.
- Todos los informes se redactarán de manera global, reportando solo datos estadísticos o narrativos sin menciones individuales.

3. Almacenamiento y auditoría:

- Los registros se guardarán en un entorno seguro (servidor encriptado o archivos protegidos con contraseña).
- En caso de auditoría o supervisión por parte de entidades autorizadas, se mostrará únicamente la información encriptada, protegiendo siempre su identidad.

10. Derechos del Participante

- **Voluntariedad:** Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a participar desde el inicio o retirarse del estudio en cualquier momento sin que esto afecte sus derechos laborales, ni los beneficios o atenciones que recibe de la clínica.
- **Renuncia sin penalización:** Abandonar el estudio no conlleva sanciones ni repercusiones negativas de ningún tipo.
- **Contacto e información:**
 - **Investigadora Principal:**
 - Nila Rosaura Rivera Gonzales
 - Celular: 945 273 956
 - Correo: a2020104955@uwiener.edu.pe

○ **Comité de Ética:**

- Dr. Raúl Antonio Rojas Ortega, Presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener
- Correo: comite.etica@uwiener.edu.pe

II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____

(nombre completo), declaro:

1. He **leído** y **comprendido** plenamente el contenido de este Formulario de Consentimiento Informado (FCI).
2. Se me ha **explicado** de manera clara y suficiente la **naturaleza** y **objetivos** del estudio, así como los **procedimientos** que se emplearán.
3. He resuelto todas las dudas o inquietudes que tenía sobre el estudio.
4. **Acepto** participar de manera libre y voluntaria, con la plena conciencia de que puedo **retirarme** en cualquier momento sin que ello afecte mi situación personal o laboral.
5. Recibiré una **copia firmada** de este Formulario de Consentimiento Informado.

Gracias por su participación. Su colaboración es fundamental para el éxito y la pertinencia de esta investigación.



Nombre participante:

DNI:

Fecha:

Nombre investigador: Nila Rosaura Rivera Gonzales

DNI: 47100220

Fecha: 06/11/2024

Nombre del testigo o representante legal:

DNI:

Fecha:

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

Anexo 4: Encuesta/Instrumento**Cuestionario para evaluar estrés laboral**
Modelo Demandas – Control de Karasek**Nº Cuestionario:****Fecha:**

La presente encuesta tiene por finalidad medir el estrés laboral en profesionales de la salud. Lea correctamente y marque con un aspa, su respuesta.

Servicio donde labora: _____

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente en acuerdo			
1	2	3	4			
Preguntas			Nivel			
Control de trabajo			1	2	3	4
1.- Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas						
2.- En mi trabajo realizo muchas tareas repetidas						
3.- En mi trabajo debo ser creativo						
4.- Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mí mismo						
5.- Mi trabajo requiere un alto nivel de capacitación						
6.- Tengo muy poca libertad para decidir cómo hacer mi trabajo						
7.- En mi trabajo puedo hacer muchas tareas distintas						
8.- Tengo mucha influencia en lo que ocurre en mi trabajo						
9.-En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades						
Demandas						
10.- Mi trabajo requiere trabajar muy rápido						
11.- Mi trabajo requiere trabajar muy duro						
12.- No tengo que realizar una cantidad excesiva de trabajo						
13.- Tengo tiempo suficiente para realizar mi trabajo						
14.- En mi trabajo no estoy sometido a situaciones conflictivas o problemas producidos por otros						
15.- Mi trabajo requiere largos periodos de intensa concentración lo que se hace						
16.- Mis tareas son interrumpidas con frecuencia antes de poder terminarlas, teniendo que continuarla más tarde						

17.- Mi trabajo es muy ajetreado				
18.- Mi trabajo se enlentece por retraso de otras personas				
Apoyo social				
19.- Mi jefe (a) se preocupa del bienestar de las personas a su cargo				
20.- Mi jefe (a) presta atención a lo que digo				
21.- Tengo problemas con mi jefe (a)				
22.- Mi jefe (a) colabora para que el trabajo se haga				
23.- Mi jefe (a) consigue que la gente trabaje en equipo				
24.- Tengo problemas con las personas que trabajo				
25.- Las personas con las que trabajo son agradables				
26.- A las personas con las que trabajo les gusta trabajar en equipo				
27.- Las personas con las que trabajo colaboran para conseguir que el trabajo se haga				
28.- Las personas con las que trabajo son competentes en su trabajo				

Fuente: Durand M. Estrés laboral y desempeño laboral en el departamento de enfermería del hospital sub regional de Andahuaylas, 2021. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestion de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80032>

Cuestionario de desempeño laboral

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al desempeño laboral. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta ni buena ni mala ya que todas son opiniones.

Conteste según la siguiente escala:

Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4	5

La presente encuesta forma parte de una investigación, la información será evaluada de forma confidencial y anónima. Lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la respuesta que crea es correcta.

N°		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Desempeño de la tarea					
1	Cumplo con la calidad de trabajo que me asignan					
2	El trabajo asignado lo hago bien					
3	Soy preciso (a) con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo					
4	Conozco lo necesario para hacer mi trabajo					
5	Puedo hacer varias cosas a la vez					
	Dimensión 2: Desempeño contextual					
6	Tiendo a cooperar con el trabajo de otros					
7	Soy responsable con mis funciones					
8	Facilito las buenas relaciones con mis compañeros					
9	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo					
10	Estoy comprometido con el desarrollo de todos					
	Dimensión 3: Desempeño adaptativo					
11	Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo					
12	Soy soluciones creativas a los problemas					
13	Manejo adecuadamente situaciones inciertas e impredecibles					
14	Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías					
15	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y pacientes					

	Dimensión 4: Desempeño proactivo					
16	Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo					
17	Formulo procedimientos innovadores en bien de los pacientes					
18	Resuelvo problemas con los recursos disponibles					
19	Encuentro maneras de resolver situaciones de conflicto entre los pacientes y la institución					
20	Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento					

Fuente: López, I. Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2018. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27450>

Anexo 5: Validez de los cuestionarios



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "ESTRÉS LABORAL"

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION: CONTROL DE TRABAJO								
1	Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas	✓		✓		✓		
2	En mi trabajo realizo muchas tareas repetidas	✓		✓		✓		
3	En mi trabajo debo de ser creativo	✓		✓		✓		
4	Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mí mismo.	✓		✓		✓		
5	Mi trabajo requiere un alto nivel de capacitación.	✓		✓		✓		
6	Tengo muy poca libertad para decidir cómo hacer mi trabajo.	✓		✓		✓		
7	En mi trabajo puedo hacer muchas tareas distintas	✓		✓		✓		
8	Tengo mucha influencia en lo que ocurre en mi trabajo.	✓		✓		✓		
9	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades	✓		✓		✓		
DIMENSION: DEMANDAS								
10	Mi trabajo requiere trabajar muy rápido	✓		✓		✓		
11	Mi trabajo requiere trabajar muy duro	✓		✓		✓		
12	No tengo que realizar una cantidad excesiva de trabajo	✓		✓		✓		
13	Tengo tiempo suficiente para realizar mi trabajo	✓		✓		✓		
14	En mi trabajo no estoy sometido a situaciones conflictivas o problemas productivos por otros	✓		✓		✓		
15	Mi trabajo requiere largos periodos de intensa concentración lo que se hace.	✓		✓		✓		
16	Mis tareas son interrumpidas con frecuencia antes de poder terminarla, teniendo que continuarla más tarde.	✓		✓		✓		
17	Mi trabajo es muy ajetreado	✓		✓		✓		
18	Mi trabajo se entorpece por retraso de otras personas.	✓		✓		✓		
DIMENSION: APOYO SOCIAL								
19	Mi jefe (a) se preocupa del bienestar de las personas que están a su cargo	✓		✓		✓		
20	Mi jefe (a) presta atención a lo que digo	✓		✓		✓		
21	Tengo problemas con mi jefe (a)	✓		✓		✓		



22	Mi jefe (a) colabora para que el trabajo se haga	✓		✓		✓		
23	Mi jefe (a) consigue que la gente trabaje en equipo.	✓		✓		✓		
24	Tengo problemas con las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓		
25	Las personas con las que trabajo son agradables.	✓		✓		✓		
26	A las personas con las que trabajo les gusta trabajar en equipo.	✓		✓		✓		
27	Las personas con las que trabajo colaboran para conseguir que el trabajo se haga.	✓		✓		✓		
28	Las personas con las que trabajo son competentes en su trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador, Dr./Mg. HEYDI ALISON OROSCO RODRIGUEZ

DNI: 43652980

Especialidad de validador: MAESTRO EN GOBIERNO Y GERENCIA EN JOVVO

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

GOBIERNO REGIONAL APURÍMAC
 HOSPITAL REGIONAL APURÍMAC

Mg. Heydi A. Oroscó Rodríguez
 CEP N° 82302

Andahuaylas, 20 de octubre del 2021

Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "ESTRÉS LABORAL"

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION: CONTROL DE TRABAJO								
1	Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas	✓		✓		✓		
2	En mi trabajo realizo muchas tareas repetidas	✓		✓		✓		
3	En mi trabajo debo de ser creativo	✓		✓		✓		
4	Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mi mismo.	✓		✓		✓		
5	Mi trabajo requiere un alto nivel de capacitación.	✓		✓		✓		
6	Tengo muy poca libertad para decidir cómo hacer mi trabajo.	✓		✓		✓		
7	En mi trabajo puedo hacer muchas tareas distintas	✓		✓		✓		
8	Tengo mucha influencia en lo que ocurre en mi trabajo.	✓		✓		✓		
9	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades	✓		✓		✓		
DIMENSION: DEMANDAS								
10	Mi trabajo requiere trabajar muy rápido	✓		✓		✓		
11	Mi trabajo requiere trabajar muy duro	✓		✓		✓		
12	No tengo que realizar una cantidad excesiva de trabajo	✓		✓		✓		
13	Tengo tiempo suficiente para realizar mi trabajo	✓		✓		✓		
14	En mi trabajo no estoy sometido a situaciones conflictivas o problemas productivos por otros	✓		✓		✓		
15	Mi trabajo requiere largos periodos de intensa concentración lo que se hace	✓		✓		✓		
16	Mis tareas son interrumpidas con frecuencia antes de poder terminirlas, teniendo que continuarlas más tarde.	✓		✓		✓		
17	Mi trabajo es muy ajetreado	✓		✓		✓		
18	Mi trabajo se entorpece por retraso de otras personas.	✓		✓		✓		
DIMENSION: APOYO SOCIAL								
19	Mi jefe (a) se preocupa del bienestar de las personas que están a su cargo	✓		✓		✓		
20	Mi jefe (a) presta atención a lo que digo	✓		✓		✓		
21	Tengo problemas con mi jefe (a)	✓		✓		✓		

22	Mi jefe (a) colabora para que el trabajo se haga	✓		✓		✓		
23	Mi jefe (a) consigue que la gente trabaje en equipo.	✓		✓		✓		
24	Tengo problemas con las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓		
25	Las personas con las que trabajo son agradables.	✓		✓		✓		
26	A las personas con las que trabajo les gusta trabajar en equipo.	✓		✓		✓		
27	Las personas con las que trabajo colaboran para conseguir que el trabajo se haga.	✓		✓		✓		
28	Las personas con las que trabajo son competentes en su trabajo.	✓		✓		✓		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia) SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

 Apellidos y Nombres del Juez validador. Dr./M^g ABEL ISAÍAS BARRIAL LUJÁN

 DNI: 45303294

 Especialidad de validador: MAESTRÍA UNIVERSITARIA EN ECONOMÍA AGROALIMENTARIA Y DEL MEDIO AMBIENTE.

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


**UNIVERSIDAD NACIONAL
 JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**
Abesal
**Msc. Abel I. Barrial Luján
 DOCENTE**

Firma del experto informante

Andahuaylas, 20 de octubre del 2021



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "ESTRÉS LABORAL"

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION: CONTROL DE TRABAJO								
1	Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas	X		X		X		
2	En mi trabajo realizo muchas tareas repetidas	X		X		X		
3	En mi trabajo debo de ser creativo	X		X		X		
4	Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mí mismo.	X		X		X		
5	Mi trabajo requiere un alto nivel de capacitación.	X		X		X		
6	Tengo muy poca libertad para decidir cómo hacer mi trabajo.	X		X		X		
7	En mi trabajo puedo hacer muchas tareas distintas	X		X		X		
8	Tengo mucha influencia en lo que ocurre en mi trabajo.	X		X		X		
9	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades	X		X		X		
DIMENSION: DEMANDAS								
10	Mi trabajo requiere trabajar muy rápido	X		X		X		
11	Mi trabajo requiere trabajar muy duro	X		X		X		
12	No tengo que realizar una cantidad excesiva de trabajo	X		X		X		
13	Tengo tiempo suficiente para realizar mi trabajo	X		X		X		
14	En mi trabajo no estoy sometido a situaciones conflictivas o problemas productivos por otros	X		X		X		
15	Mi trabajo requiere largos periodos de intensa concentración lo que se hace.	X		X		X		
16	Mis tareas son interrumpidas con frecuencia antes de poder terminarlas, teniendo que continuarlas más tarde.	X		X		X		
17	Mi trabajo es muy ajetreado	X		X		X		
18	Mi trabajo se entlece por retraso de otras personas.	X		X		X		
DIMENSION: APOYO SOCIAL								
19	Mi jefe (a) se preocupa del bienestar de las personas que están a su cargo	X		X		X		
20	Mi jefe (a) presta atención a lo que digo	X		X		X		
21	Tengo problemas con mi jefe (a)	X		X		X		



22	Mi jefe (a) colabora para que el trabajo se haga	X		X		X		
23	Mi jefe (a) consigue que la gente trabaje en equipo.	X		X		X		
24	Tengo problemas con las personas con las que trabajo.	X		X		X		
25	Las personas con las que trabajo son agradables.	X		X		X		
26	A las personas con las que trabajo les gusta trabajar en equipo.	X		X		X		
27	Las personas con las que trabajo colaboran para conseguir que el trabajo se haga.	X		X		X		
28	Las personas con las que trabajo son competentes en su trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez validador, Dr. (Mg) LILIANA QUISPE QUISPE

DNI: 40269536

Especialidad de validador: MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

- 1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - 2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 - 3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Liliana Quispe Quispe
 Mag. Liliana Quispe Quispe
 C. O. PSICOLOGA N.º 10.000
 Firma del experto informante

Andahuaylas, 20 de octubre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

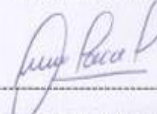
Apellidos y nombres del juez validador, Dr Mg: Paca Pantoja, Flabio Romeo DNI: 01212856

Especialidad del validador: Metodologo (Estadística)

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

21 de Julio del 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : DESEMPEÑO DE LA TAREA								
1	Cumplo con la cantidad de trabajo que me asignan	✓		✓		✓		
2	El trabajo asignado lo hago bien	✓		✓		✓		
3	Soy preciso(a) con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo	✓		✓		✓		
4	Conozco lo necesario para hacer mi trabajo	✓		✓		✓		
5	Puedo hacer varias cosas a la vez	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL								
6	Tiendo a cooperar con el trabajo de otros	✓		✓		✓		
7	Soy responsable con mis funciones	✓		✓		✓		
8	Facilito las buenas relaciones con mis compañeros	✓		✓		✓		
9	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo	✓		✓		✓		
10	Estoy comprometido con el desarrollo de todos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DESEMPEÑO ADAPTATIVO								
11	Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo	✓		✓		✓		
12	Doy soluciones creativas a los problemas	✓		✓		✓		
13	Manejo adecuadamente situaciones inciertas e impredecible	✓		✓		✓		
14	Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías	✓		✓		✓		
15	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y pacientes	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: DESEMPEÑO PROACTIVO								
16	Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo	✓		✓		✓		
17	Formulo procedimientos innovadores en bien de los pacientes	✓		✓		✓		
18	Resuelvo problemas con los recursos disponibles	✓		✓		✓		
19	Encuentro maneras de resolver situaciones de conflicto entre los pacientes y la institución	✓		✓		✓		
20	Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos institucionales	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gonzales Huapaya Coima C DNI: 25443897

Especialidad del validador: Magister en Gestión en Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de Julio del 2018

Hospital Nacional Cayetano Heredia
 INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES
 Psiquiátricas
 Mg. CRISTINA GONZALES HUAPAYA
 C.E.P. 17935

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 : DESEMPEÑO DE LA TAREA								
1	Cumplo con la cantidad de trabajo que me asignan	✓		✓		✓		
2	El trabajo asignado lo hago bien	✓		✓		✓		
3	Soy preciso(a) con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo	✓		✓		✓		
4	Conozco lo necesario para hacer mi trabajo	✓		✓		✓		
5	Puedo hacer varias cosas a la vez	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL								
6	Tiendo a cooperar con el trabajo de otros	✓		✓		✓		
7	Soy responsable con mis funciones	✓		✓		✓		
8	Facilito las buenas relaciones con mis compañeros	✓		✓		✓		
9	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo	✓		✓		✓		
10	Estoy comprometido con el desarrollo de todos	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: DESEMPEÑO ADAPTATIVO								
11	Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo	✓		✓		✓		
12	Doy soluciones creativas a los problemas	✓		✓		✓		
13	Manejo adecuadamente situaciones inciertas e impredecible	✓		✓		✓		
14	Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías	✓		✓		✓		
15	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y pacientes	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: DESEMPEÑO PROACTIVO								
16	Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo	✓		✓		✓		
17	Formulo procedimientos innovadores en bien de los pacientes	✓		✓		✓		
18	Resuelvo problemas con los recursos disponibles	✓		✓		✓		
19	Encuentro maneras de resolver situaciones de conflicto entre los pacientes y la institución	✓		✓		✓		
20	Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos institucionales	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Aplicable, si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []Aplicable después de corregir []No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dt/ Mg:

*Emma Salazar Jaquín*DNI: *09043599*

Especialidad del validador:

*Enfermera Especialista en Centro Quirúrgico*¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de Julio del 2018


 HOSPITAL CAYETANO HEREDIA
 INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIOMÉDICAS
Emma Salazar Jaquín
 Enfermera Especialista en Centro Quirúrgico
 C.P. 41408 - 09043599

Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Informe del Turnitin

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 12% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	uwiener on 2024-04-13 Submitted works	3%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
3	hdl.handle.net Internet	2%
4	uwiener on 2024-08-15 Submitted works	1%
5	uwiener on 2023-12-08 Submitted works	1%
6	uwiener on 2024-04-23 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2023-10-26 Submitted works	<1%
8	revistas.unjbg.edu.pe Internet	<1%

Descripción general de fuentes




20% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 11%  Publicaciones
- 17%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.uwienner.edu.pe	6%
2	Internet	hdl.handle.net	3%
3	Trabajos entregados	uwienner on 2024-08-15	1%
4	Trabajos entregados	uwienner on 2024-04-13	<1%
5	Trabajos entregados	uwienner on 2025-08-10	<1%
6	Trabajos entregados	uwienner on 2023-12-08	<1%
7	Internet	revistas.unjbg.edu.pe	<1%

Anexo 7: Matriz de consistencia

“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA 2025”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre estrés laboral y desempeño del personal de enfermería en la Clínica La Luz, Lima 2024?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar cuál es la relación entre estrés laboral y desempeño del personal de enfermería en la Clínica La Luz, Lima 2024.</p>	<p>H1: Existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería en la Clínica La Luz, Lima 2024.</p> <p>H0: No existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y desempeño del personal de enfermería en la Clínica La Luz, Lima 2024.</p>	<p>Estrés laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control de trabajo - Demandas - Apoyo social 	<p>Tipo: aplicada</p>
<p>Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre estrés laboral según la dimensión control de trabajo con el desempeño del personal de enfermería?</p>	<p>Específicos:</p> <p>Identificar cuál es la relación entre estrés laboral según la dimensión control de trabajo con el desempeño del personal de enfermería.</p>	<p>H1: Existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral según la dimensión control de trabajo con el desempeño del personal de enfermería.</p>		<p>Método: hipotético deductivo</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Nivel: correlacional</p>
<p>¿Cuál es la relación entre estrés laboral según la dimensión demandas con el desempeño del personal de enfermería?</p>	<p>Identificar cuál es la relación entre estrés laboral según la dimensión demandas con el desempeño del personal de enfermería.</p>	<p>H2: Existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral según la dimensión demandas con el desempeño del personal de enfermería.</p>	<p>Desempeño laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño de la tarea - Desempeño contextual - Desempeño adaptativo - Desempeño proactivo 	<p>Población: 80 personal de enfermería de la Clínica La Luz, Lima.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre estrés laboral según la dimensión apoyo social con el desempeño del personal de enfermería?</p>	<p>Identificar cuál es la relación entre estrés laboral según la dimensión apoyo social con el desempeño del personal de enfermería.</p>	<p>H3: Existe relación estadísticamente significativa entre estrés laboral según la dimensión apoyo social con el desempeño del personal de enfermería.</p>		




20% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 11%  Publicaciones
- 17%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 11% Publicaciones
- 17% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	6%
2	Internet	hdl.handle.net	3%
3	Trabajos entregados	uwiener on 2024-08-15	1%
4	Trabajos entregados	uwiener on 2024-04-13	<1%
5	Trabajos entregados	uwiener on 2025-08-10	<1%
6	Trabajos entregados	uwiener on 2023-12-08	<1%
7	Internet	revistas.unjbg.edu.pe	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-07-05	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-08-27	<1%
10	Publicación	Gonzales Morocco, Liz Magaly. "Factores psicosociales y desempeño laboral de lo..."	<1%
11	Publicación	Kevin Rosero Narváez, Anabela Galárraga-Andrade. "Análisis del consumo de beb..."	<1%